

Zelfhulp voor de niet-zelfredzame?

EEN ONDERZOEK NAAR HOE ZELFHULPGROEPEN IN TE ZETTEN VOOR NIET-ZELFREDZAME CLIËNTEN

Naam: Simone van de Laar

Studentnummer: 16372688

Opleiding: Sociaal Juridische Dienstverlening (SJD) Voltijd Learning community: schulden

Eerste beoordelaar: Hannie Geugjes

Begeleider / tweede beoordelaar: Marc Anderson

Opdracht: inhoudelijk product

Inleverdatum: 4 oktober 2018

Versienummer: 2.0

# Voorwoord

Geachte lezer,

Voor u ligt mijn afstudeeronderzoek ‘Zelfhulp voor de niet zelfredzame cliënt: Een onderzoek naar hoe zelfhulpgroepen in te zetten voor niet-zelfredzame cliënten.’ Dit onderzoek heb ik uitgevoerd in het laatste jaar van mijn opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening.

Tijdens mijn opleiding heb ik mij steeds meer geïnteresseerd in waarom mensen op een bepaalde manier handelen of juist niet. Dit is iets wat ik vooral afvroeg tijdens mijn stage bij Welzijn ABC als sociaal raadsvrouw. Vooral wanneer een van mijn cliënten niet kwam opdagen voor de voedselbank intake. Dat ze voor belastingen of dergelijke niet opkwamen dagen kon ik begrijpen. Dat zou niet altijd het belangrijkste zijn in het leven van mensen. Maar de voedselbank zorgde er voor dat mensen meer te eten hadden één van de eerste levensbehoefte. Dit leek mij belangrijk genoeg om te onthouden en ook iets wat mensen bezig hield waardoor ze het ook minder snel vergaten.

Met dit in mijn achterhoofd ben ik een onderwerp voor mij afstudeer gaan zoeken. Tijdens deze zoektocht kwam ik uit op het rapport weten is geen doen van de wetenschappelijke raad voor regeringsbeleid (WRR) waar in beschreven wordt wat mensen nodig hadden om zelfredzaam te zijn. Dit gaf voor een groot deel antwoord op mijn vragen en inspirerende mij dan ook enorm. Ik had mijn doelgroep voor mijn onderzoek gevonden de niet-zelfredzame cliënt.

Uit het onderzoek van de WRR bleek dat deze groep nog niet goed ondersteund kon worden. In eerste instantie ben ik dan mijn onderzoek gestart naar hoe deze doelgroep het beste ondersteund kon worden door de Sociaal raadslieden. Dit bleek te breed te zijn. Ik ben mij daarna dan ook gaan richten op de zelfhulpgroepen. Eén van de ideeën voor vormen van ondersteuning van mijn oude stage collega’s bij Welzijn ABC. Al snel raakte ik overtuigd van de zelfhulpgroepen als ondersteuningsmiddel voor de niet-zelfredzame cliënt en zal het ook een project zijn dat ik graag later als ik aan het werk ben in de praktijk zal aandragen bij de organisatie waar ik voor werk.

Mijn dank gaat uit naar mijn oud collega’s bij Welzijn ABC en hun goede ideeën. Zonder hun was ik nooit zo ver gekomen. Daarnaast wil ook mijn begeleider Marc Anderson bedanken voor zijn altijd positivisme en zijn vele hulp. Ook wil ik Lia van Doorn bedanken voor het Interview dat zij wilde geven. Ik heb er zeker wat aan gehad. Ook wil ik de mensen bedanken die mij geholpen hebben door het nakijken van al mijn stukken.

Dit voorwoord is ondertussen lang genoeg en ik ben ook al lang genoeg bezig met dit onderzoek. Ik wil u dan ook niet langer ophouden en ik wens u veel lees plezier.

Simone van de Laar

Inhoudsopgave

[Voorwoord 2](#_Toc526380483)

[1. Inleiding 4](#_Toc526380484)

[2 De niet zelfredzame cliënt 14](#_Toc526380485)

[3 Zelfhulpgroepen 23](#_Toc526380486)

[4 De huidige ondersteuning en zelfhulpgroepen 33](#_Toc526380487)

[5 Recht 36](#_Toc526380488)

[6 Conclusie en aanbeveling 41](#_Toc526380489)

[IRP 44](#_Toc526380490)

[Litratuurlijst 50](#_Toc526380491)

[Begrippen lijst 57](#_Toc526380492)

[Bijlage 1: Cars methode 59](#_Toc526380493)

[Bijlage 2: Wetteksten beslagverboden 60](#_Toc526380494)

[Bijlage 3: Interview met Lia van Doorn 64](#_Toc526380495)

[Bijlage 4: Toestemmingsforumlier verwerken gegevens 69](#_Toc526380496)

[Bijlage 5: Focusgroep sociaal raadslieden Welzijn ABC 70](#_Toc526380497)

[Bijlage 6 Zelfreflectie 81](#_Toc526380498)

# 1. Inleiding

## 1.1 Signaalbeschrijving

Het is onmiskenbaar dat mensen in onze huidige netwerk- en informatiesamenleving mondiger en zelfstandiger zijn dan vroeger. Gecombineerd met de noodzaak om het tekort van de overheid terug te dringen, leidt dit ertoe dat de klassieke verzorgingsstaat langzaam maar zeker verandert in een participatiesamenleving. Van iedereen die dat kan, wordt gevraagd verantwoordelijkheid te nemen voor zijn of haar eigen leven en omgeving.[[1]](#footnote-1)

De afgelopen jaren is in Nederland in toenemende mate sprake van een participatiesamenleving. Dit is een samenleving waarin een steeds groter beroep wordt gedaan op de zelfredzaamheid van burgers.[[2]](#footnote-2) In de Wet Maatschappelijke Ontwikkeling (WMO) wordt zelfredzaamheid gedefinieerd als het “zelfstandig mee kunnen doen in de samenleving”.[[3]](#footnote-3) De overheid verwacht van burgers steeds vaker dat ze zelfredzaam zijn op het gebied van gezondheid, persoonlijke financiën en op de arbeidsmarkt.[[4]](#footnote-4)

Niet alle Nederlanders zijn in staat aan de hoge eisen van de participatiesamenleving te voldoen. Dat blijkt onder meer uit een rapport van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR).[[5]](#footnote-5) Het rapport laat bovendien zien dat voor een deel van deze mensen de verwachting geldt dat zij ook nooit volledig zelfredzaam zal worden. Dit zijn de zogenoemde niet-zelfredzame burgers, voor wie, ondanks de vele vormen van ondersteuning, volledige zelfredzaamheid niet haalbaar is. *Het rapport van de WRR geeft geen concrete cijfers over de totale grootte van de groep niet-zelfredzame burgers. Het maakt enkel duidelijk dat volledige zelfredzaamheid voor deze groep burgers niet tot de mogelijkheden behoort.*[[6]](#footnote-6) Deze groep burgers bestaat overigens niet uitsluitend uit zogenoemde kwetsbare burgers. Ook sommige hoogopgeleiden behoren tot deze groep.[[7]](#footnote-7) Het ontbreken van volledige zelfredzaamheid betekent niet dat de zelfredzaamheid niet vergroot kan worden. Een cliënt die bijvoorbeeld voor twintig procent zelfredzaam is, zal wellicht nooit voor honderd procent zelfredzaam kunnen worden. Door ondersteuning kan de zelfredzaamheid echter wel naar bijvoorbeeld vijftig procent worden gebracht.

De welzijnsorganisatie Welzijn ABC in Noord-Brabant ziet zich door deze landelijke trend steeds meer geconfronteerd met cliënten die geacht worden zelfredzaam te zijn, maar dat moeilijk vinden. De organisatie is actief op zoek naar manieren om deze doelgroep op een effectieve manier te ondersteunen. In de missie en visie van de organisatie is dan ook te lezen: “Een samenleving waarin iedereen meedoet en waarin iedereen bijdraagt aan geluk voor zichzelf en anderen. Dat willen wij bereiken voor de mensen in Noordoost-Brabant. Ieder mens doet mee en telt mee”.[[8]](#footnote-8) De organisatie richt zich op cliënten van alle leeftijden die een vraag hebben die zij niet zelf kunnen beantwoorden, of een probleem hebben dat zij niet alleen kunnen oplossen. Dit kunnen vragen zijn op het gebied van wonen, meedoen in de samenleving, financiën, zorg, welzijn, opvoeden en opgroeien.

In die zoektocht is Welzijn ABC is voornemens zogenoemde zelfhulpgroepen voor niet-zelfredzame cliënten in te zetten.[[9]](#footnote-9) Zij hoopt dat cliënten baat hebben bij het onderling delen van ervaringen en informatie. De organisatie vindt daarvoor aanknopingspunten in de wetenschappelijke literatuur. Volgens deze literatuur verminderen zelfhulpgroepen onzekerheid, negatieve gevoelens en het verlies van controle. Tegelijkertijd doen zelfhulpgroepen het gevoel van eigenwaarde en de mate van zelfzorg toenemen.[[10]](#footnote-10) Ondanks deze aanknopingspunten ontbreekt het de organisatie aan gedegen kennis over en inzicht in de specifieke wijze waarop deze vorm van interventie (i.e. zelfhulpgroepen) binnen de eigen organisatie voor de niet-zelfredzame cliënten van toegevoegde waarde kan zijn. Voordat de organisatie daadwerkelijk zelfhulpgroepen gaat inzetten, wil zij dan ook weten op welke manier deze vorm van interventie voor deze groep cliënten zinvol is.

Het ontbreken van effectieve vormen van interventie voor niet-zelfredzame hulpvragers bij Welzijn ABC is om verschillende redenen problematisch. Het is op de eerste plaats problematisch voor de niet-zelfredzame hulpvrager zelf. Een beperkte zelfredzaamheid heeft immers negatieve gevolgen voor de cliënt in kwestie. Onderzoek laat bijvoorbeeld zien dat een beperkte zelfredzaamheid de kans op financiële problemen vergroot.[[11]](#footnote-11) Schulden kunnen vervolgens leiden tot andere problemen, zoals psychische en fysieke gezondheidsklachten, (tijdelijke) vermindering van het IQ, en chronische stress. Ook zetten schulden relaties met familie en vrienden onder druk en bemoeilijken financiële problemen het vinden van werk.[[12]](#footnote-12) Ander onderzoek heeft aangetoond dat mensen met een beperkte zelfredzaamheid een grotere afstand tot de arbeidsmarkt hebben.[[13]](#footnote-13) Dit belemmert de maatschappelijke participatie en vergroot de kans op sociaal isolement.[[14]](#footnote-14) Daarnaast is uit studies gebleken dat mensen met een beperkte zelfredzaamheid ongezonder leven.[[15]](#footnote-15) Bovendien hebben zij vaak een verminderd gevoel van eigenwaarde.[[16]](#footnote-16) Dit gebrek aan geloof in eigen kunnen belemmert cliënten actief aan de slag te gaan met hun problemen.[[17]](#footnote-17) Een geloof in eigen kunnen is, zoals beschreven in de zelfbeschikkingstheorie van Deci en Ryan, een van de psychologische basisbehoeften om tot zelfbeschikking te komen. [[18]](#footnote-18)

Het ontbreken van effectieve vormen van interventie, gericht op de ontwikkeling van de zelfredzaamheid van hulpvragers, is op de tweede plaats problematisch voor Welzijn ABC en andere organisaties in het lokaal sociaal domein. De gevolgen van een beperkte zelfredzaamheid van cliënten zijn immers voelbaar voor specialisten binnen diverse organisaties. Een grotere afstand tot de arbeidsmarkt bemoeilijkt het werk van reintegratieconsulenten. Een verhoogd risico op financiële problemen vergroot de druk op gemeentelijke schuldhulpverlening. Een beperkt sociaal netwerk belemmert het werk van wijkteamprofessionals en andere hulpverleners die gebruikmaken van ondersteuning uit de sociale omgeving van cliënten. Elk van deze specialisten wordt bovendien belemmert in het dagelijks werk door het verminderd zelfrespect van een cliënt. Een cliënt die niet in zichzelf gelooft, komt minder snel in actie.

Op de laatste plaats heeft ook de samenleving last van het ontbreken van effectieve vormen van interventie voor het vergroten van de zelfredzaamheid binnen onder meer het sociaal raadsliedenwerk. De hierboven beschreven gevolgen van een beperkte zelfredzaamheid kosten de maatschappij namelijk geld. Enkel de kosten die gepaard gaan met een ongezonde leefstijl zijn groot. Het centrum voor Volksgezondheid Toekomst Verkenning (VTV) berekende dat de zorgkosten als gevolg van een ongezonde leefstijl in 2010 8.450 miljard euro bedroegen.[[19]](#footnote-19) De maatschappelijke kosten die gepaard gaan met schuldenproblematiek zijn eveneens substantieel. Volgens het Nationaal Instituut Budgetvoorlichting (Nibud) kost een huishouden met ernstige financiële problemen de samenleving jaarlijks 100.000 euro.[[20]](#footnote-20) Dit betekent dat de schuldenproblematiek in onze samenleving op dit moment jaarlijks 11 miljard euro kost.

De hierboven beschreven situatie maakt het van belang dat in het brede sociaal-juridische domein aandacht is voor de ontwikkeling van zelfredzaamheid. Zowel op het niveau van de individu, als het niveau van de organisatie en de samenleving als geheel kan dus vooruitgang geboekt worden middels het vinden van effectieve vormen van interventie voor niet-zelfredzame hulpvragers.Welzijn ABC probeert hier invulling aan te geven en vraagt zich af op welke manier zij zelfhulpgroepen kan inzetten om de zelfredzaamheid van hulpvragers te ontwikkelen. Het idee van zelfhulpgroepen lijkt, na een eerste blik op de wetenschappelijke literatuur te hebben geworpen, veelbelovend. In de literatuur wordt echter geen antwoord gegeven op de vraag van Welzijn ABC op welke manier zelfhulpgroepen voor deze specifieke doelgroep opgezet dienen te worden. Dit onderzoek gaat analyseren op welke manier een zelfhulpgroep, specifiek gericht op de niet-zelfredzame cliënt, opgezet dient te worden.

## 1.1.1 SJD-relevantie

Het onderzoek is op de eerste plaats relevant voor de sociaal-juridische beroepspraktijk, vanwege het sociaal-wetenschappelijke karakter. Het baseert zich in grote mate op de huidige wetenschappelijke literatuur om de doelgroep van niet-zelfredzame cliënten beter te doorgronden. Dit onderzoek heeft ook een methodisch aspect. Het zoekt namelijk naar een effectieve inrichting van een vorm van interventie (i.e. zelfhulpgroepen) voor niet-zelfredzame hulpvragers. De studie is tevens juridisch van aard. Het onderzoekt immers het juridische kader waarbinnen Welzijn ABC zelfhulpgroepen kan inzetten.

## 1.2 Doelstelling

Het doel van deze studie is het adviseren / informeren van welzijnsorganisatie Welzijn ABC over de wijze waarop zelfhulpgroepen van toegevoegde waarde zijn in de ondersteuning van niet-zelfredzame cliënten. Dit heeft vervolgens tot doel de zelfredzaamheid van de niet-zelfredzame cliënt zo veel mogelijk te vergroten.

Welzijn ABC beoogt met de onderzoeksuitkomsten invulling te geven aan zelfhulpgroepen voor niet-zelfredzame cliënten Ten einde de zelfredzaamheid van hulpvragers zo veel mogelijk te vergroten. Dit onderzoek helpt de organisatie daarbij middels de ontwikkeling van een handreiking. In dit toepassingsproduct zijn de randvoorwaarden voor het inrichten van zelfhulpgroepen binnen de huidige context van de organisatie.

Welzijn ABC beoogt met de onderzoeksuitkomsten beter in staat te zijn de niet-zelfredzame cliënt te ondersteunen. Tal van andere organisaties in de sociaal-juridische beroepspraktijk hebben echter ook te maken met deze specifieke doelgroep. Zij hebben eveneens baat bij het verlenen van een verbeterde vorm van ondersteuning. De vrije ruimte binnen dit onderzoek wordt om die reden gebruikt om toekomstig sociaal-juridische dienstverleners (SJD’ers) beter voor te bereiden op het ondersteunen van niet-zelfredzame cliënten. Het huidige onderwijs binnen de voltijdopleiding Sociaal Juridische Dienstverlening (SJD) van de Hogeschool Utrecht zal daarvoor onder de loep worden genomen. Het onderwijs zal worden verrijkt met een lessenpakket waarin aandacht is voor de kenmerken van niet-zelfredzame cliënt en de wijze waarop de ondersteuning de zelfredzaamheid kan vergroten.

## 1.3 Vraagstelling

Centraal in dit onderzoek staat de volgende vraag centraal: ‘Op welke wijze kan Welzijn ABC, binnen het huidige dienstverleningsproces, zelfhulpgroepen inzetten ter ondersteuning van de zelfredzaamheid van niet-zelfredzame cliënten?

## 1.3.1 Deelvragen

De centrale vraag wordt beantwoord aan de hand van de antwoorden op de volgende deelvragen:

1. Welke kenmerken van de doelgroep bestaande uit niet-zelfredzame cliënten zijn relevant voor de inrichting van zelfhulpgroepen?
2. Welke voorwaarden stelt de wetenschappelijke literatuur aan de effectieve inzet van zelfhulpgroepen voor niet-zelfredzame cliënten?
3. Welke ondersteuning biedt Welzijn ABC momenteel aan de niet-zelfredzame cliënt?
4. Welke Nederlandse wet- en regelgeving speelt een rol bij het inzetten van zelfhulpgroepen voor niet-zelfredzame cliënten?

## 1.4 Afbakening

De niet-zelfredzame cliënt is de cliënt die, ondanks de vele vormen van ondersteuning, nooit volledig zelfredzaam zullen worden, maar van wie dat wel verwacht wordt. Burgers die handelingsonbekwaam zijn of minderjarig, vallen niet in deze doelgroep, aangezien van hen geen zelfredzaamheid verwacht wordt.

Er is sprake van een effectieve inzet wanneer de zelfredzaamheid van deelnemer(s) aan de interventie in zulke mate vergroot is, dat deze deelnemers minder afhankelijk zijn geworden van professionele hulpverlening en eventuele hulp uit de eigen sociale kring.

Relevante kenmerken zijn alle kenmerken en gevolgen van de niet zelfredzame, die de deelname aan zelfhulpgroepen bemoeilijken of juist vergemakkelijken, of die door de deelname aan zelfhulpgroepen positief of negatief worden beïnvloedt.

Met zelfhulpgroepen wordt in dit onderzoek gericht op de vorm hulpverlening waarbij mensen in een gemeenschappelijke probleemsituatie zichzelf en elkaar trachten te helpen door bewustwording, uitwisseling van gelijksoortige ervaringen en remediëring. [[21]](#footnote-21)Met begeleiding van een ervaringsdeskundige of professional. Deze hulpverlening vindt plaats tijdens onderling afgesproken bijeenkomsten.

## 1.5. Onderzoeksmethode

### Deelvraag 1

Welke kenmerken van de doelgroep bestaande uit niet-zelfredzame cliënten zijn relevant voor de inrichting van zelfhulpgroepen?

De eerste deelvraag beoogt inzicht te geven in de kenmerken van de groep niet-zelfredzamen en de gevolgen van het niet-zelfredzaam zijn. Een fundamenteel literatuuronderzoek geeft antwoord op deze vraag.[[22]](#footnote-22)

Het onderzoeksrapport ‘Weten is nog geen doen‘ van de Wetenschappelijke Raad voor Regeringsbeleid vormt de basis voor het beantwoorden van deze deelvraag. Vanuit dit startpunt wordt de sneeuwbalmethode gebruikt om meerdere bronnen te vinden. Dit draagt het risico met zich mee dat slechts één zienswijze onderzocht wordt. Dit risico wordt beperkt door naast het gebruik van de sneeuwbalmethode ook gebruik te maken van de bibliografische methode met behulp van termen uit de eerder gevonden bronnen.[[23]](#footnote-23)

Om de actualiteit van de bronnen te waarborgen, wordt alleen gebruikgemaakt van bronnen die na 2007 gepubliceerd zijn of die geciteerd zijn in een onderzoek dat gepubliceerd is na 2007.

De betrouwbaarheid van bronnen wordt gecheckt via de CARS-methode. Bronnen worden enkel als betrouwbaar, correct en geloofwaardig gekwalificeerd wanneer ze afkomstig zijn van een specialist of deskundige op het onderzochte gebied of van onderzoek- of adviesbureaus die verwijzen naar een dergelijke specialist of deskundige. Bronnen die niet aan deze kwalificaties voldoen, worden eventueel wel gebruikt om richting aan het onderzoek of ideeën te geven, maar de informatie in deze bronnen wordt in het onderzoek enkel gebruikt wanneer deze bevestigd is door een bron die wel aan de kwalificaties voldoet.

De reden voor de keus voor een literatuuronderzoek, is dat literatuuronderzoek het betrouwbaarheid niveau verhoogt wordt dat er gebruik gemaakt wordt van onderzoeken die door deskundigen al gedaan zijn en er daardoor onder andere meerdere zienswijze zijn. Daarnaast hoef ik deze onderzoeken ook niet meer zelf te doen wat tijd bespaard.[[24]](#footnote-24) Daarnaast ligt literatuuronderzoek voor de hand, omdat de doelgroep van dit onderzoek eveneens gekozen is op basis van het rapport ‘Weten is nog geen doen’.

### Deelvraag 2

Welke voorwaarden stelt de wetenschappelijke literatuur aan de effectieve inzet van zelfhulpgroepen voor niet-zelfredzame cliënten?

De tweede deelvraag beoogt inzicht te geven in de essentiële punten bij het opzetten van een zelfhulpgroep. Het antwoord wordt geformuleerd op basis van een fundamenteel en toegepast literatuuronderzoek en interviews met deskundige.[[25]](#footnote-25)

Allereerst vindt een verdiepend vooronderzoek plaats om te achterhalen welke processen plaatsvinden tijdens zelfhulpgroepen en welke gevolgen deze processen hebben. Op basis van deze informatie, in combinatie met de informatie die naar voren is gekomen bij het beantwoorden van de eerste deelvraag en verder onderzoek, worden de criteria voor het opzetten en leiden van zelfhulpgroepen opgesteld.

Dit verder onderzoek bestaat uit literatuur onderzoek naar verder voorwaarde voor aan effectieve inzet van zelfhulpgroepen. De verwachting is echter dat de literatuur niet toegespitst is op de niet-zelfredzame cliënt, maar op burgers die bijvoorbeeld te maken hebben met verslaving, chronische ziekte, een handicap, of rouwverwerking. Dit komt omdat er vrijwel geen zelfhulpgroepen bestaan die zich richten op de doelgroep van niet-zelfredzame cliënten of vergelijkbare doelgroepen.

Dit gebrek aan specifieke informatie wordt opgevangen door middel van een interview met een deskundige op het gebied van zelfhulpgroepen en een interview met een deskundige op het gebied van de (of een vergelijkbare) doelgroep. In deze interviews staan vragen centraal over de manier waarop zij aankijken tegen het gebruik van zelfhulpgroepen voor de niet-zelfredzame cliënt en de criteria die zij belangrijk vinden voor deze zelfhulpgroepen. De interviewvragen worden opgesteld aan de hand van de informatie die voortkomt uit de eerste deelvraag en het vooronderzoek van de tweede deelvraag.

De beoogde kandidaten voor de interviews zijn:

* Een deskundige op het gebied van zelfhulpgroepen;
  + Trefpunt Zelfhulp België: dit is een organisatie die ondersteuning en informatie biedt aan zelfhulpgroepen en onderzoek doet op het gebied van zelfhulpgroepen.
    - Zelfhulp Nederland (wanneer Trefpunt Zelfhulp België niet beschikbaar is): dit is een overkoepelende organisatie voor zelfhulpgroepen in Nederland.
* Een deskundige op het gebied van de doelgroep van de niet-zelfredzame cliënt (of een vergelijkbare doelgroep).
  + Lia van Doorn: Lia van Doorn is lector aan het lectoraat Innovatieve Maatschappelijke Dienstverlening van de Hogeschool Utrecht. Zij is gespecialiseerd in cliënten met complexe problematiek
    - Maarten Davelaar (wanneer Lia van Doorn niet beschikbaar is): Maarten Davelaar is onderzoeker aan het lectoraat Innovatieve Maatschappelijke Dienstverlening van de Hogeschool Utrecht. Hij heeft onderzoeks- en praktijkervaring op het gebied van cliëntenparticipatie, participatie en empowerment van kwetsbare burgers.

De reden voor de keus voor twee interviews met verschillende deskundigen is de mogelijkheid een beeld te krijgen van de verschillende manieren waarop zij tegen de problematiek aankijken. De verschillen in antwoorden laten zien op welk gebied extra informatie verzamelt moet worden om te bepalen in welke richting dit onderzoek zich voort dient te zetten: de richting van de deskundige van de zelfhulpgroep, de richting van de deskundige van de niet-zelfredzame cliënt of een andere richting.

De benodigde literatuur wordt volgens de bibliografische methode gezocht via Google Scholar en Hugo (de zoekmachine van de bibliotheek van de Hogeschool Utrecht) en volgens de sneeuwbalmethode met behulp van referentielijsten in bestaande boeken, rapporten en tijdschriftartikelen.[[26]](#footnote-26) Hierbij worden met name de zoekterm ‘zelfhulpgroepen’ gebruikt, individueel of in combinatie met de termen ‘professionals’, ‘ondersteuning’, ‘opzetten’, ‘kwetsbare doelgroep’, en ‘niet-zelfredzaam’. Daarnaast worden eventueel termen gebruikt die voortkomen uit het eerste deel van de tweede deelvraag.

Het interview met Trefpunt Zelfhulp vindt, in verband met de grote afstand, telefonisch plaats. Wanneer dit niet mogelijk is, zal uitgeweken worden naar e-mail. Het interview met Lia van Doorn zal, indien mogelijk, op de Hogeschool Utrecht plaatsvinden. Wanneer dit niet mogelijk is, zal het interview per telefoon of via e-mail afgenomen worden.

Het risico bestaat dat er geen mogelijkheid is de interviews met de beoogde kandidaten af te nemen. Dit plan van aanpak heeft daarom reservekandidaten opgenomen. Wanneer ook deze kandidaten niet beschikbaar zijn, wordt verder gezocht naar nieuwe interviewkandidaten.

Om de actualiteit van de bronnen te waarborgen, wordt alleen gebruikgemaakt van bronnen die na 2007 gepubliceerd zijn of die geciteerd zijn in een onderzoek dat gepubliceerd is na 2007. De reden hiervoor is dat, zoals tijdens het onderzoek voorafgaand aan het opstellen van de probleembeschrijving is gebleken, in al het recente onderzoek veel teruggegrepen wordt op oudere onderzoeken van soms wel dertig jaar oud. Recente onderzoeken zijn dus voor een deel gebaseerd op ouder onderzoek. Om een goed beeld te krijgen van de wetenschappelijke stand van zaken, worden ook deze oudere onderzoeken geanalyseerd.

De betrouwbaarheid van bronnen wordt gecheckt via de CARS-methode. Bronnen worden enkel als betrouwbaar, correct en geloofwaardig gekwalificeerd wanneer ze afkomstig zijn van een specialist of deskundige op het onderzochte gebied of van onderzoek- of adviesbureaus die verwijzen naar een dergelijke specialist of deskundige. Bronnen die niet aan deze kwalificaties voldoen, worden eventueel wel gebruikt om richting aan het onderzoek of ideeën te geven, maar de informatie in deze bronnen wordt in het onderzoek enkel gebruikt wanneer deze bevestigd is door een bron die wel aan de kwalificaties voldoet.

De reden voor de keus voor een literatuuronderzoek, is dat literatuuronderzoek het betrouwbaarheid niveau verhoogt wordt dat er gebruik gemaakt wordt van onderzoeken die door deskundigen al gedaan zijn en er daardoor onder andere meerdere zienswijze zijn. Daarnaast hoef ik deze onderzoeken ook niet meer zelf te doen wat tijd bespaard.[[27]](#footnote-27)

### Deelvraag 3

Welke ondersteuning biedt Welzijn ABC momenteel aan de niet-zelfredzame cliënt?

De derde deelvraag beoogt inzicht te geven in de huidige ondersteuning die Welzijn ABC biedt aan de niet-zelfredzame cliënt en hoe zelfhulpgroepen hier een rol in kunnen spelen. Het antwoord op deze vraag wordt gegeven op basis van een fundamenteel literatuuronderzoek.[[28]](#footnote-28)

Op basis van eigen ervaring en kennis die ik heb opgedaan tijden mijn stage bij Welzijn ABC als Sociaal Raadsvrouw. Zal ik deze vormen van hulpverlening zoeken van Welzijn ABC. Hier zal ik vooral de website van Welzijn ABC en de gemeentes waar Welzijn ABC voor werkt (Oss, Meierijstad, Uden en Bernheze) gebruiken dit eventueel aanvullend met extra informatie die via de bibliografische methode op google gezocht zal worden. [[29]](#footnote-29)

Het risico bestaat dat niet alle informatie via de website te achterhalen is. Wanneer dit risico zich voordoet zal er telefonische of per mail contact opgezocht worden met medewerkers van Welzijn ABC. Om de gemiste informatie als nog te achterhalen.

De betrouwbaarheid van de extra bronnen (die naast de website van Welzijn ABC en gemeentes) wordt gecheckt via de CARS-methode. Bronnen worden enkel als betrouwbaar, correct en geloofwaardig gekwalificeerd wanneer ze afkomstig zijn van een specialist of deskundige op het onderzochte gebied of van onderzoek- of adviesbureaus die verwijzen naar een dergelijke specialist of deskundige. Bronnen die niet aan deze kwalificaties voldoen, worden eventueel wel gebruikt om richting aan het onderzoek of ideeën te geven, maar de informatie in deze bronnen wordt in het onderzoek enkel gebruikt wanneer deze bevestigd is door een bron die wel aan de kwalificaties voldoet.

Het voordeel van het literatuur onderzoek op basis van eigen ervaring is dat dit tijd bespaard tegen over een interview met Medewerkers van Welzijn ABC. [[30]](#footnote-30)

### Deelvraag 4

Welke Nederlandse wet- en regelgeving speelt een rol bij het inzetten van zelfhulpgroepen voor niet-zelfredzame cliënten?

De vierde deelvraag beoogt inzicht te geven in de wet- en regelgeving waarmee rekening gehouden dient te worden bij het opzetten van zelfhulpgroepen. Het antwoord op deze vraag wordt gegeven op basis van explorerend en toegepast[[31]](#footnote-31) literatuuronderzoek.

De koers die het beantwoorden van deze vraag neemt, is afhankelijk van het antwoord op de tweede deelvraag. Het is nu bijvoorbeeld nog niet duidelijk of er al dan niet vrijwilligers ingezet dienen te worden, of persoonsgegevens geregistreerd worden, en of deze gegevens gekoppeld worden aan het huidige cliëntensysteem van Welzijn ABC.

In eerste instantie vindt dan ook een exploratief literatuuronderzoek plaats naar de wet- en regelgeving die bij zelfhulpgroepen eventueel een rol speelt. Dit literatuuronderzoek wordt gestuurd door de informatie die bekend is geworden middels het beantwoorden van de tweede deelvraag. Met de informatie die hieruit naar voren komt, wordt een toegepast literatuuronderzoek uitgevoerd om te analyseren welke aspecten van de opgestelde criteria door de wet- en regelgeving eventueel veranderen en welke criteria er eventueel bij moeten komen.

De benodigde literatuur wordt gezocht via Google (Scholar) en Hugo (zoekmachine van de HU bibliotheek) (bibliografische methode) en referentielijsten in bestaande boeken, rapporten en tijdschriftartikelen (sneeuwbalmethode). [[32]](#footnote-32) De zoektermen die hier gebruikt worden, zijn afhankelijk van de informatie die uit het beantwoorden van de tweede deelvraag naar voren komt.

Het risico bestaat dat de bestaande literatuur, vooral de literatuur die tijdens het exploratief onderzoek wordt gebruikt, niet toereikend genoeg is of niet goed voldoende toegespitst is op zelfhulpgroepen. Wanneer blijkt dat dit een te groot probleem veroorzaakt, wordt een interview afgenomen met een deskundige op dit gebied. Dit kan een rechtskundige of een deskundige op het gebied van zelfhulpgroepen zijn. De reden dat hier niet direct voor gekozen wordt, is dat een interview veel tijd in beslag neemt en deze tijd niet beschikbaar is.

De actualiteit van de informatie wordt, anders dan bij het beantwoorden van de eerste en tweede deelvraag, getoetst aan de hand van de vraag of de publicatie gepubliceerd is in de periode waarin de huidige wetgeving van kracht was of in de periode waarin de huidige wetgeving opgesteld werd. Gedateerde literatuur wordt enkel gebruikt om richting te geven aan het onderzoek.

De betrouwbaarheid van bronnen wordt gecheckt via de CARS-methode. Bronnen worden enkel als betrouwbaar, correct en geloofwaardig gekwalificeerd wanneer ze afkomstig zijn van een specialist of deskundige op het onderzochte gebied of van onderzoek- of adviesbureaus die verwijzen naar een dergelijke specialist of deskundige. Bronnen die niet aan deze kwalificaties voldoen, worden eventueel wel gebruikt om richting aan het onderzoek of ideeën te geven, maar de informatie in deze bronnen wordt in het onderzoek enkel gebruikt wanneer deze bevestigd is door een bron die wel aan de kwalificaties voldoet.

De reden voor de keus voor een literatuuronderzoek, is dat literatuuronderzoek het betrouwbaarheid niveau verhoogt wordt dat er gebruik gemaakt wordt van onderzoeken die door deskundigen al gedaan zijn en er daardoor onder andere meerdere zienswijze zijn. Daarnaast hoef ik deze onderzoeken ook niet meer zelf te doen wat tijd bespaard.[[33]](#footnote-33)

# 2 De niet zelfredzame cliënt

In dit onderzoek richten ik me op de niet zelfredzame cliënt waar bij de verachte zelfredzaamheid ook nooit haalbaar is. Maar wie/wat is deze niet-zelfredzame cliënt nu eigenlijk? Als u verder leest zult u zien dat dit gaat om mensen die een of meerdere mentale vermogen niet (voldoende) bezitten om zelfredzaam te zijn en deze ook door trainingen ook niet voldoende aangeleerd kan worden om wel de verwachte zelfredzaamheid te behalen.

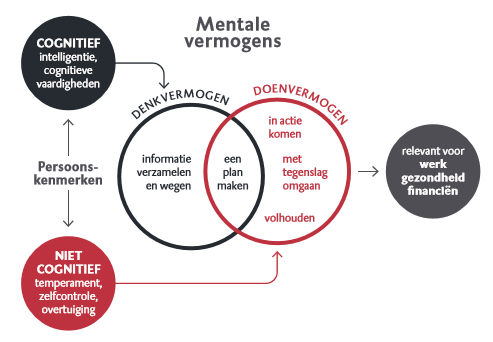
## 2.1 Mentale vermogens

Om zelfredzaam te zijn heb je bepaalde mentale vermogens nodig. Hieronder zal ik het erover hebben over welke mentale vermogens iemand dan ook moet bezitten om zelfredzaam te zijn.

De wetenschappelijke raad voor regeringsbeleid heeft hier recent een onderzoek naar gedaan. Hierin hebben zij onderzocht welke stappen iemand moet kunnen maken om zelfredzaam te zijn. Dit zijn de stappen in staat zijn informatie te verzamelen en te wegen, een plan te maken, in actie te komen/ om hulpvragen, met tegen slagen om te gaan/ omgaan met emoties en in staat zijn alles vol te houden. [[34]](#footnote-34) Hieronder ziet u een uitwerking van deze stappen als het gaat om financiële zelfredzaamheid.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Wat moet je kunnen? | Preventie gezond financieel gedrag | Regie Uit de schulden komen |
| Informatie verzamelen en beoordelen | Bewust financiële producten kiezen en begrijpen wat deze beteken voor je persoonlijke financiële situatie | Rechten en plichten van toeslagen en regelingen kennen en begrijpen |
| Situatie overzien, doel stellen, plan maken | Administratie bijhouden, uitgaven en inkomsten in balans houden, financiële buffers opbouwen om met een life events om te kunne gaan (sparen) | Administratie op orde krijgen, uitgaven en inkomsten aanpassen aan de persoonlijke situatie, kiezen voor een zwaar saneringstraject om uit de schulden te komen |
| In actie komen, plan uitvoeren | Post openmaken, rekeningen betalen, inkomen vergroten, vertrouwen dat het mogelijk is om uitgaven en inkomsten in balans te houden | Contact opnemen met schuldeisers, hulp inschakelen, geloven dat men ze een positieve invloed op het schuldenprobleem kan hebben |
| Plan volhouden | Reclame en aanbiedingen weerstaan | De verleiding weerstaan om te kopen wat mensen zonder schulden komen |
| Omgaan met emoties | Geen impulsaankopen doen | Schaamte overwinnen en toch hulp vragen |

[[35]](#footnote-35) Tabel 2.2 (WRR weten is nog geen doen tabel 2.5 persoonlijke financiën)

Om deze stappen te kunnen verrichten heb je meerderen mentale vermogens nodig. Deze mentale vermogens kunnen we opdelen in cognitieve vermogens of te wel denkvermogen en niet cognitieve vermogens of te wel doen vermogen. Hiernaast zie je een grafiek waar de mentale vermogens en de stappen die iemand moet maken om zelfredzaam te zijn gekoppeld zijn aan elkaar. Hieronder zal ik verder ingaan op deze twee soorten vermogens.

### 2.1.1 Denkvermogens

Denkvermogens zijn belangrijk voor de zelfredzaamheid van cliënten. [[36]](#footnote-36) Deze vermogens zijn namelijk van belang voor het verzamelen van informatie en het wegen van deze deze informatie en om een plan van aan pak aanpak te maken. ‘Het cognitieve vermogen is het vermogen om kennis op te nemen en te verwerken.’ [[37]](#footnote-37) Deze kennis hebben cliënten nodig als het gaat om financiële zelfredzaamheid, om de juiste financiële producten te kiezen. Bijvoorbeeld, een hypotheek die zij maandelijks kunnen betalen en financieel ook nog ruimte over houden om tegenslagen zoals een kapotte wasmachine of terugval in inkomen op te kunnen vangen. Het is belangrijk dat mensen met een uitkering weten en begrijpen wat hun plichten zijn omtrent deze uitkering.

Mensen moeten de juiste informatie kunnen vinden, begrijpen en kunnen inzien wat voor gevolgen dit heeft op hun huidige situatie en in de toekomst. Veel van deze informatie is schriftelijk beschikbaar, mensen moeten in staat zijn deze informatie (begrijpend) te lezen. Zo zien we dat onder de groep laaggeletterden, veel sprake is van niet-zelfredzamen mensen. [[38]](#footnote-38)

Ook de 21e -eeuwse century skill, de ICT-basisvaardigheden zijn van belang om zelfredzaam te zijn. Zo deed Dialog in 2013 een onderzoek naar digitale zelfredzaamheid. Hier spraken zij het vermoeden uit dat in 2017 20% van de Nederlanders niet digitaal zelfredzaam zou zijn. [[39]](#footnote-39) Het beheersen van de ICT-basis skills is hier voor niet voldoende. In het gebruik van de computer en smartphone en andere ICT-apparaten schuilen allerlei gevaren, die voor grote problemen kunnen zorgen wanneer hier niet zorgvuldig mee omgegaan wordt. We denken hierbij aan phishing mails. Mensen moeten instaat zijn deze gevaren te zien en weten hoe ze hiermee om moeten gaan.

Cognitieve vaardigheden zijn dus van groot belang voor de zelfredzaamheid in deze westerse wereld. Men moet in staat zijn om de juiste informatie te bemachtigen en te verwerken die nodig is om problemen te voorkomen en op te lossen.

### 2.1.2 Doenvermogens

Om zelfredzaam te zijn, moeten mensen niet alleen over de juiste kennis beschikken die belangrijk is om hun probleem te voorkomen maar zullen ook moeten beschikken over niet-cognitieve vermogens oftewel het doenvermogen. Ze moeten niet alleen de kennis hebben maar moeten er ook naar kunnen handelen. Ze zullen een bepaald gedrag moeten vertonen om zelfredzaam te zijn. Mensen die niet-zelfredzaam zijn, zullen om zelfredzaam te worden dan ook niet alleen over de juiste kennis moeten beschikken maar moeten ook een gedragsverandering ondergaan. [[40]](#footnote-40)

In het onderzoek van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) “Weten is nog geen doen”, kijken ze naar welke doenvermogens mensen nodig hebben om zelfredzaam te zijn. Zij stellen dat, om zelfredzaam te zijn, iemand naast het hebben van cognitieve vermogens, ook in staat moet zijn de situatie te overzien, doelen te stellen en een plan te maken; in actie te komen en het plan uit te voeren en het plan volhouden. Tevens moet men in staat zijn om te gaan met emotie en tegenslag. [[41]](#footnote-41) Hier in zijn drie doenvermogens van belang: Temperament, zelfcontrole en overtuiging.[[42]](#footnote-42)

Temperament heeft vooral te maken met hoe men omgaat met tegenslagen en moeilijkheden en hoe men daarna in actie komt. Pakken zij het probleem aan of vermijden zij juist het probleem. [[43]](#footnote-43) Zo zal iemand die dit goed beheerst, problemen sneller aanpakken en beter kunnen omgaan met stressoren. Iemand die dit slecht beheerst zal problemen eerder ontkennen en vermijden en kan slechter omgaan met stressoren. In de huidige samenleving zal dan ook iemand die vooral een probleem aanpakt, in plaats van het probleem vermijd, hoger scoren op zelfredzaamheid[[44]](#footnote-44) Omdat men in de huidige samenleving verwacht dat mensen zelfredzaam zijn, hun problemen proactief aanpakken, en daarbij een zekere doortastendheid en assertiviteit vertonen. [[45]](#footnote-45)

Zelfcontrole heeft vooral te maken met het volhouden en het niet toegeven aan verleidingen. [[46]](#footnote-46) Iemand die dit sterk beheerst is kan bijvoorbeeld langer op een laag budget leven dan iemand die dit niet goed beheerst. Naast dat zelfcontrole verbonden is met allerhande positieve uitkomsten, zoals betere school- en werkprestaties, een betere gezondheid en welzijn,[[47]](#footnote-47) zijn dit soort mensen ook vaak adequater in het aanpakken van problemen.[[48]](#footnote-48) Zelfcontrole heeft ook te maken met temperament.

Overtuiging heeft vooral te maken met de snelheid waarmee in actie gekomen wordt. De één is positiever ingesteld dan de ander, is meer overtuigd van een goede afloop, en zal sneller in actie komen.[[49]](#footnote-49) Ook komt een persoon met veel zelfvertrouwen sneller in actie dan iemand met weinig zelfvertrouwen. Hierbij moet wel opgemerkt worden dat teveel positiviteit en zelfvertrouwen ook averechts kunnen werken. Problemen kunnen onderschat worden, waardoor juist tegen grotere problemen aangelopen wordt dan gedacht. Het kan ook voorkomen dat problemen juist weggewuifd worden, omdat gedacht wordt dat het niet serieus genoeg is om aan te pakken. De uitspraak “het kan toch geen kwaad” is een kenmerkende uitspraak van personen die te positief zijn of teveel zelfvertrouwen hebben.

Een persoon die hoog scoort op de doenvermogens temperament, zelfcontrole en overtuiging is zelfredzamer dan een persoon die hier laag op scoort, omdat hij of zij problemen sneller aanpakt, beter met tegenslagen kan omgaan en het langer kan volhouden om bijvoorbeeld op een laag inkomen te leven. Dit soort mensen zullen problemen niet ontvluchten. Maar juist aanpakken.

## 2.2 Kenmerken

Het is problematisch een specifieke beschrijving te maken van de niet-zelfredzame cliënt. De mentale vermogens die een niet-zelfredzame cliënt wel of niet bezit, worden namelijk niet bepaald door overeenkomstige kenmerken zoals geslacht, leeftijd of afkomst. Groepen allochtonen, minderjarige, vijftigplusser, chronisch zieken en gehandicapten zijn in verhouding wel in grotere aantallen aanwezig onder de werkloze beroepsbevolking[[50]](#footnote-50) en bij de schuldsanering. [[51]](#footnote-51) De problemen die zij tegenkomen, hebben veelal te maken met zelfredzaamheid, maar vaak spelen ook andere oorzaken een grote rol. Zo hebben deze groepen vaak te maken met discriminatie op de arbeidsmarkt. [[52]](#footnote-52). Bij eerstegeneratieallochtonen is een lage opleiding veelal een probleem, of het niet beheersen van de Nederlandse taal.[[53]](#footnote-53) Het feit dat iemand de Nederlandse taal niet goed beheerst, laaggeletterd of analfabeet is, zorgt dikwijls voor niet-zelfredzaamheid, maar het betekent niet dat zelfredzaamheid om deze reden niet haalbaar is. Taalvaardigheid kan immers op elke leeftijd verbeterd worden.

Wanneer iemand laagopgeleid is, betekent dit niet automatisch dat hij of zij tot de doelgroep van niet-zelfredzamen behoort. Uit het onderzoek van het WRR, ‘Weten is nog geen doen’, blijkt dat het opleidingsniveau wel gedeeltelijk, maar niet volledig aan zelfredzaamheid gerelateerd is. Slechts de helft van de groep van ‘minst redzamen’ (de groep die het verst van de verwachte zelfredzaamheid afstaat en de grootste kans heeft deze zelfredzaamheid niet te behalen) bestaat uit laagopgeleiden. Een derde van deze groep bestaat uit middenopgeleiden en een kwart bestaat uit hoogopgeleiden.[[54]](#footnote-54) Hierbij moet wel opgemerkt worden dat van de groep ondervraagden slechts 22 procent laagopgeleid, 48 procent middenopgeleid en 30 procent hoogopgeleid is. Van de Nederlandse bevolking als geheel is 30,9 procent laagopgeleid, 39,9 procent middenopgeleid en 29,7 procent hoogopgeleid. [[55]](#footnote-55) Er is dus wel een duidelijk verschil met verdeling in de werkelijkheid tegen over in dit onderzoek.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Minst redzaam  N=187 | Middengroep N = 654 | Meest redzaam N=173 |
| Gemiddelde score UPCC | 2,67 | 3,55 | 4,20 |
| Gemiddelde leeftijd | 47 | 49 | 48 |
| Opleidingsniveau |  |  |  |
| Laag | 40 | 22 | 16 |
| Midden | 36 | 44 | 38 |
| Hoog | 24 | 34 | 46 |
| Totaal | 100 | 100 | 100 |

Tabel 2.1 (WRR, ‘Weten is nog geen doen’, tabel 3.4: UPCC-score voor drie groepen)

De kenmerken van niet-zelfredzamen hebben waarschijnlijk eerder te maken met factoren die invloed hebben op het mentale vermogen, zonder dat deze invloed zo sterk is dat een persoon niet aan de samenleving kan deelnemen en handelsonbekwaam is.

Veel factoren hebben invloed op zelfredzaamheid, zoals stoornissen, bepaalde gedragskenmerken en stress. Deze factoren worden hieronder kort besproken.

### 2.2.1 Stoornissen

Stoornissen kunnen zowel direct als indirect invloed uitoefenen. Een stoornis die indirect invloed heeft, is bijvoorbeeld posttraumatische stressstoornis (PTSS). Mensen met PTSS hebben vaak last van slapeloosheid. Slapeloosheid heeft weer invloed op het denk- en doenvermogen.[[56]](#footnote-56) Zelfs kortdurende slapeloosheid heeft al een negatief effect op het probleemoplossend vermogen.[[57]](#footnote-57) Ook angststoornissen hebben indirect invloed[[58]](#footnote-58), omdat angst vaak zo veel tijd, energie en gedachten in beslag neemt, dat geen ruimte overblijft voor de handelingen die nodig zijn voor zelfredzaamheid.

Stoornissen die direct invloed hebben, zijn bijvoorbeeld cognitieve stoornissen [[59]](#footnote-59)zoals zwakbegaafdheid[[60]](#footnote-60), waarbij vooral het denkvermogen zwak is, anti-sociale persoonlijkheidsstoornissen [[61]](#footnote-61)zoals borderline, waarbij de zelfcontrole van het doenvermogen zwak is, en obsessief-compulsieve stoornissen en andere persoonlijkheidsstoornissen, waarbij men inadequaat met tegenslagen omgaat en de zelfcontrole en het overtuiging van het doenvermogen beïnvloed wordt.[[62]](#footnote-62)

Dit is slechts een greep uit de vele stoornissen die direct of indirect invloed hebben op het mentale vermogen. Hoe groot de invloed van een stoornis is, kan bovendien per persoon verschillen. Het gaat vooral om de manier waarop een persoon met zijn of haar belemmeringen omgaat. Zo kan een licht verstandelijk beperkte moeite hebben met begrijpend lezen, waardoor deze persoon niet begrijpt wat er van hem of haar verwacht wordt als hij of zij een brief krijgt met het verzoek enkele handelingen uit te voeren. Deze persoon kan bijvoorbeeld verzocht worden het juiste formulier voor zijn of haar situatie te downloaden, in te vullen en te voorzien van de juiste bewijsmaterialen. Wanneer deze persoon echter met de betreffende organisatie contact opneemt voor meer uitleg, met als gevolg dat hij of zij de handelingen wel kan uitvoeren, dan is toch sprake van zelfredzaamheid.

De manier waarop iemand omgaat met de belemmeringen die hij of zij ervaart, is dan ook het meest van belang voor het wel of niet zelfredzaam zijn. Hoe iemand met iets omgaat, is vooral te verklaren aan de hand van gedragskenmerken. Deze worden hieronder besproken.

### 2.2.2 Gedragskenmerken

Gedragskenmerken die van invloed zijn op de zelfredzaamheid zijn vooral die gedragskenmerken of gedragingen die een negatieve invloed hebben op de doenvermogens temperament (aanpakken of vermijden), zelfcontrole en overtuiging.

Veel van deze gedragskenmerken komen voort uit de persoonsdimensie neuroticisme, dat ook veelal aangeduid wordt als negatieve affectiviteit, negatieve emotionaliteit of emotionele instabiliteit.[[63]](#footnote-63) Neuroticisme is een van de vijf persoonlijkheden van de theorie van de Big Five. Volgens deze theorie kunnen mensen laag of hoog scoren op een van vijf dimensies. Zij die hoog scoren op neuroticisme lijken vooral gedrag te vertonen dat een negatieve invloed heeft op de doenvermogens. [[64]](#footnote-64)Het gaat hierbij vrijwel altijd om vermijdend of bevriezend gedrag.[[65]](#footnote-65) Op de volgende pagina zijn enkele kenmerken van vermijdend of bevriezend gedrag opgenomen. Een paar andere kenmerken worden verderop besproken.

Kenmerken van vermijdend of bevriezend gedrag zijn: .[[66]](#footnote-66)

* lang inzitten over (kleine) frustraties;
* niet kunnen omgaan met tegenslagen;
* onrustigheid;
* passief gedrag:
  + niet ingrijpen wanneer nodig
  + alles over je heen laten komen;
  + besluiteloosheid (het niet durven nemen van een besluit);
  + niet kunnen opkomen voor zichzelf;
* pessimistisch(e houding);
* schuld bij anderen leggen;
* situaties snel als bedreigend ervaren;
* emotiegericht copingsgedrag;
* situaties of handelingen uit de weggaan:
  + bij voorbaat met redenen komen waarom een handeling toch niet lukt;
  + uitstelgedrag.
  + brieven niet openen;

Onrustig

Uit onderzoek blijkt dat personen die hoog score op neuroticisme vaak onrustig zijn. Dit heeft hoogstwaarschijnlijk te maken met de wetenschap dat *bepaalde problemen die lange tijd vermeden zijn nog opgelost moeten worden*

pessimistisch(e houding)

Een pessimistisch persoon denkt dat hij of zij bepaalde handelingen niet zal kunnen uitvoeren, dat een plan toch zal mislukken, dat een afspraak toch niet door zal gaan; deze persoon ziet veelal de negatieve kant van problemen of situaties. Pessimistische personen zullen niet snel in actie komen, omdat ze ervan uitgaan dat hun acties verkeerd zullen uitpakken. Dit gebeurt vooral wanneer plannen al eens eerder mislukt zijn of wanneer zich tijdens het proces een tegenslag voordoet. Dit belemmert hen de benodigde stappen te zetten en vooruitgang te boeken. Dit gedrag wordt echter niet altijd door pessimisme veroorzaakt, maar kan ook zijn ontstaan doordat bepaalde zaken keer op keer fout zijn gegaan, waardoor deze personen een pessimistischere houding tegenover bepaalde situaties hebben ontwikkeld.

Emotiegerichte coping

Coping is de manier waarop mensen met problemen omgaan. Bij emotiegerichte coping wordt niet op het probleem gericht, maar op de gevoelens die eruit voortkomen. Sommige personen gaan bijvoorbeeld meer eten of spullen kopen om zich goed te voelen. Ook het zich afsluiten voor gevoelens of het zich ergens anders op richten, zijn vormen van emotiegerichte coping. Deze vorm van emotiegerichte coping heeft vooral op de zelfcontrole een negatieve invloed.

Situaties en handelingen uit de weg gaan

Het uit de weg gaan of uitstellen van vervelende situaties, waarin eerder nare ervaringen zijn opgedaan of waarvan verwacht wordt dat ze niet op een positieve manier afgehandeld kunnen worden, is ook een van de kenmerken van niet-zelfredzaamheid. Dit gaat vaak gepaard met het vooraf geven van smoesjes over de reden waarom een bepaalde handeling niet uitgevoerd kan worden of geen positief effect zal hebben. Om deze reden pleiten niet-zelfredzame personen zichzelf vaak vrij van schuld.

### 2.2.3 Overig

Naast stoornissen en gedragskenmerken hebben ook andere zaken mogelijk invloed op de zelfredzaamheid en ook hier is de niet-zelfredzame cliënt aan te herkennen. Geen tot kleine sociale kring (sociaal isolement) Een van die zaken die kenmerkend is voor een niet-zelfredzame cliënt, is heb hebben van een kleine tot ontbrekende sociale kring.[[67]](#footnote-67) Door een kleine tot ontbrekende sociale kring heeft een persoon weinig tot geen ondersteunende relaties. Deze relaties kunnen, zoals het woord al zegt, de niet-zelfredzame burger ondersteunen op de gebieden waarop hij niet-zelfredzaam is. Door het gebrek aan deze relaties wordt de niet-zelfredzaamheid versterkt, wat verbetering van de situatie in de weg staat. Een deel van de ondersteuning kan weliswaar opgevangen worden door professionals, maar niet alle benodigde ondersteuning. De cliënt-professionalverhouding schept immers enige afstand die bij ondersteunende relaties niet aanwezig is.

#### Stress

Stress is een ander kenmerk. Stress komt veel voor bij de niet-zelfredzame cliënt en kan zowel een oorzaak als een gevolg van de niet-zelfredzaamheid zijn. Stress kan op mensen namelijk een verlammend effect hebben, waardoor vaak maar aan een probleem tegelijk gedacht kan worden. Het werken aan anderen problemen is dan ook onmogelijk tot het eerste probleem is opgelost.[[68]](#footnote-68) Stress brengt bovendien vergeetachtigheid met zich mee, waardoor afspraken vergeten worden en gevraagde documenten vergeten worden mee te nemen.

#### Verminderd zelfrespect

Bij verschillende niet-zelfredzame burgers speelt verminderd zelfrespect mee. Dit komt vooral voor wanneer sprake is van werkloosheid[[69]](#footnote-69) of schulden. Personen zonder werk of met schulden staan in de competitie om maatschappelijk succes als verliezers te boek en kunnen op weinig erkenning en respect rekenen. Naast het feit dat de maatschappij een bepaald beeld van hem of haar heeft, blijft de niet-zelfredzame cliënt telkens weer tegen eisen en taken aanlopen waaraan hij of zij zelf niet kan voldoen. Dit zorgt ervoor dat het zelfrespect van niet-zelfredzamen verminderd is, omdat ze vaak falen. Dit kenmerk is van belang, omdat een verminderd zelfrespect tot gevolg kan hebben dat een cliënt te weinig aandacht voor zichzelf heeft en geen grenzen aan ongezond gedrag stelt, wat uiteindelijk resulteert in een zwakke geestelijke en lichamelijke gezondheid. Daarnaast draagt verminderd zelfrespect er ook aan bij dat de niet-zelfredzame cliënt minder snel handelt, omdat hij of zij met de gedachte leeft te zullen falen.

### 2.3. Wat weten we nu?

We weten nu dat het voor zelfredzaamheid nodig is zowel cognitief vaardig te zijn als in staat te zijn problemen (vlot) aan te pakken. Ook is het voor zelfredzaamheid van belang om te kunnen gaan met tegenslagen en dit alles te kunnen volhouden. Ook na dat je uit de moeilijkheden bent Zowel verschillende stoornissen als bepaalde gedragskenmerken, zoals een pessimistische of passieve houding en emotiegerichte coping, kunnen hier een negatieve invloed op hebben. Daarnaast zijn zaken als stress, verminderd zelfrespect en een kleine tot ontbrekende sociale kring kenmerkend voor de niet-zelfredzame cliënt.

# 3 Zelfhulpgroepen

Om te weten hoe we zelfhulpgroepen moeten opzetten en begeleiden, is het handig als we eerst weten wat er tijdens een zelfhulpgroep gebeurt en hoe de zelfhulpgroep in elkaar zit. Over het algemeen spelen bij participatie in een zelfhulpgroep meerdere processen een rol.[[70]](#footnote-70) Dat deze processen plaatsvinden, maakt dat de zelfhulpgroepen effectief zijn. Hieronder bespreek ik de verschillende processen die tijdens een zelfhulpgroep plaats kunnen vinden en op basis van de informatie uit hoofdstuk twee van baat kunnen zijn voor de niet zelfredzame cliënt. Doordat ze helpen ondersteunen van de denk- en doenvermogens en de helpen de negatieve kenmerken van de niet zelfredzame cliënt om te zetten in positieve kenmerken. Hierbij bespreek ik ook waarom deze processen van belang zijn voor de niet-zelfredzame cliënt en zal ik aan het eind beschrijven waarom het dan ook bijdraagt aan het zelfredzamer zijn.

#### Normalisering (het ergens bij horen)

De zelfhulpgroep geeft de niet-zelfredzame cliënt het inzicht, dat hij niet de enige is met zijn problemen.[[71]](#footnote-71) Ook loopt de niet-zelfredzame cliënt in de zelfhulpgroep niet aan tegen voordelen waar hij in de samenleving mee te maken heeft. [[72]](#footnote-72) Dit gevoel van acceptatie doet het zelfrespect van de niet-zelfredzame cliënt goed. Hij ziet hierdoor namelijk dat hij helemaal geen minderwaardige burger is en dat hij ergens bij hoort. Het gevoel ergens bij te horen is tevens een van de psychische basisbehoeften. Wanneer deze basisbehoeften niet vervuld worden, belemmert dit onze groei.[[73]](#footnote-73) Dit gevoel van acceptatie is dan ook van belang voor de niet-zelfredzame cliënt. Om zelfredzamer te worden, moeten we namelijk groeien.

#### Identificatieresonans

Doordat binnen zelfhulpgroepen een uitwisseling van ervaringen, gedachten en gevoelens plaatsvindt, treedt er een interactie op waarbij de deelnemers overeenkomsten of juist verschillen ontdekken en dus via de ander tot zelfinzicht kunnen komen. Ook het observeren van de anderen helpt hierbij. Bij het observeren kunnen de cliënten namelijk belemmeringen of kwaliteiten in het handelen van iemand anders zien, die ze bij zich zelf niet zien.[[74]](#footnote-74) Door het observeren zien de cliënten ook waar anderen tegen aanlopen of wat anderen juist helpt en kunnen ze dit ook op zichzelf toepassen.[[75]](#footnote-75) Doordat dit zelfinzicht wordt vergroot, is de niet-zelfredzame cliënt beter in staat om zijn problemen aan te pakken, want hij ziet beter in wat zijn kwaliteiten en belemmeringen zijn en dus weet hij waarbij wel of geen hulp nodig heeft. Alleen al het weten waarbij je hulp nodig hebt, vergroot de zelfredzaamheid. Zeker als je die hulp dan ook zoekt. Niemand kan namelijk alles alleen, maar hulp zoeken voor wat je niet alleen kunt, zorgt ervoor dat je uit de problemen blijft.

#### Ideologie van de groep

Door het deelnemen aan de zelfhulpgroep zien nieuwe deelnemers, dat het mogelijk is je problemen de baas te worden, zelfs ondanks eerder falen. De leden van de zelfhulpgroep zijn het levende bewijs van de juistheid van deze Ideologie[[76]](#footnote-76) Dit zorgt ervoor dat de niet-zelfredzame cliënt zijn problemen niet meer ziet als noodlot waaraan hij niets kan doen.[[77]](#footnote-77) Dat heeft het gevolg dat hij actiever wordt.[[78]](#footnote-78) Hij is namelijk baas over zijn eigen situatie. Daarnaast ziet hij dat falen erbij hoort en ziet hij zijn eerdere falen niet meer als iets ernstigs, maar als iets waarvan hij kan leren. Dit vergroot niet alleen zijn zelfrespect, maar helpt de niet-zelfredzame cliënt om iets negatiefs in iets positiefs om te zetten.

#### Voorbeeldwerking

Deelnemers die al verder zijn kunnen een voorbeeld, een rolmodel, zijn voor de andere deelnemers. Hoewel iedereen zijn eigen proces van verandering volgt, kunnen de deelnemers wel gebruikmaken van de inzichten en ervaringen van anderen.[[79]](#footnote-79) Doordat cliënten zien wat ze kunnen verwachten, kunnen ze zich hierop voorbereiden. Dat geeft rust en verlaagt ook stress. Het onbekend zijn met en niet weten hoe op iets te reageren of ermee om te gaan, zorgt namelijk voor veel stress. Voorbereid zijn en weten dat je de problemen de baas kunt zijn, zorgen er dan ook voor dat cliënten meer rust en minder stress ondervinden.[[80]](#footnote-80)

Deelnemers/niet-zelfredzame cliënten zien ook hoever ze al gekomen zijn tegenover deelnemers die nog niet zover zijn. Of ze zien in dat hun situatie toch niet zo erg is als ze dachten en dat het altijd erger kan.[[81]](#footnote-81) Dit kan veel troost bieden. Een positieve houding is hierbij wel van belang, een negatieve houding kan namelijk het tegenovergestelde effect hebben of wensdenken in de hand helpen.[[82]](#footnote-82) Dat de problemen bij jouw niet zo erg zijn als bij anderen betekend namelijk niet dat je er nog niks aan hoeft te doen.

#### Helper-therapieprincipe

Tijdens zelfhulpgroepen helpen cliënten elkaar. Ze worden niet alleen zelf geholpen, maar helpen ook anderen. Helpen geeft de cliënten voldoening en vergroot het zelfvertrouwen. Het doet een cliënt namelijk inzien dat hij of zij wel degelijk in staat is te helpen en over kennis beschikt.[[83]](#footnote-83) Hierdoor wordt ook het zelfrespect vergroot, wat voor de niet-zelfredzame cliënt van belang is en kan bijdragen aan een actievere houding.[[84]](#footnote-84)

#### Sociale bekrachtiging

Binnen zelfhulpgroepen wordt vaak gebruikgemaakt van een duidelijk uitgesproken, sociale bekrachtiging, zoals het iemand positief toespreken als het hem of haar gelukt is een bepaald doel, hoe klein ook, te bereiken. Hiermee wordt juist gedrag beloond.[[85]](#footnote-85) Het belonen van cliënten zorgt ervoor dat de intrinsieke motivatie vergroot wordt. Wanneer dit wordt beloond, zijn cliënten gemotiveerder problemen aan te pakken.[[86]](#footnote-86) De cliënten worden daardoor actiever en zijn ook beter in staat het verbeteringsproces langer vol te houden.

#### Self-efficacy

Doordat de groep het verbeteringsproces zelf uitvoert, alle deelnemers gelijkwaardig zijn en zelf de oplossing bedenken, zien de deelnemers in dat ze hun problemen ook zelf kunnen oplossen. Dit vergroot niet alleen het zelfvertrouwen, maar ook het zelfkunnen. Door geloof in eigen kunnen, wordt de kans vergroot dat verbetering daadwerkelijk plaatsvindt.[[87]](#footnote-87)

#### Coping

Binnen de zelfhulpgroepen worden vooral de copingstrategieën ‘actief aanpakken’ en ‘sociale steun zoeken’ ondersteund.[[88]](#footnote-88) Deelnemers kunnen de zelfhulpgroep namelijk hun problemen voorleggen en kunnen hier ook steun vinden. Zij zijn hierdoor minder snel geneigd in een van de andere copingstrategieën te vervallen, zoals vermijden, wensdenken en overmatig eten of winkelen. Dit soort strategieën verergeren juist de negatieve gevoelens, doordat deze gevoelens genegeerd worden.[[89]](#footnote-89)

### Zelfredzamer

Bovenstaande processen dragen vooral bij aan de doenvermogens overtuigen en volhouden. Cliënten worden namelijk positiever en actiever, hebben meer zelfvertrouwen en kunnen hun gevoelens en gedachten kwijt op een positieve manier die geen nadelige gevolgen heeft. Dit maakt het gemakkelijker het verbeteringsproces vol te houden of aan een nieuw project te beginnen.[[90]](#footnote-90) Twee essentiële vaardigheden voor zelfredzaamheid.

De processen dragen weinig bij aan het doenvermogen temperament, omdat temperament lastig te veranderen is. Bij temperament speelt erfelijkheid namelijk een grotere rol[[91]](#footnote-91) dan bij overtuiging en zelfcontrole.

Ook wordt het cognitief vermogen van de deelnemers niet verbeterd. Zelfhulpgroepen helpen hier wel bij door de deelnemers, bijvoorbeeld aan de hand van het proces voorbeeldwerking, manieren te leren bepaalde zwakke punten in het cognitief vermogen op te vangen of te omzeilen. Wanneer een cliënt bijvoorbeeld moeite heeft met begrijpend lezen en daardoor brieven niet goed begrijpt, kunnen de andere deelnemers die hier ook last van hebben deze cliënt leren wat ze in het geval dan moeten doen zodat ze de inhoud van de brief als nog begrijpen. Door bijvoorbeeld de afzender van de brief op te bellen met het verzoek meer uitleg te geven.

Zelfhulpgroepen helpen de niet-zelfredzame cliënt zelfredzamer te worden. Ze worden namelijk wel beter in volhouden en hebben een positievere overtuiging en leren hoe ze hun belemmeringen kunnen opvangen of omzeilen. Dit is op basis van de verzamelde theorie geconcludeerd, maar zal ook nog in de praktijk moeten blijken.

## 3.2 Criteria

Hierboven is beschreven dat er verschillende processen plaatsvinden tijdens een zelfhulpgroep en hoe deze processen de niet-zelfredzame cliënt helpen, op voorwaarde dat ze ook werkelijk plaatsvinden en niet worden belemmerd. Hieronder beschrijf ik meerdere criteria die ervoor zorgen, dat deze processen kunnen plaatsvinden of die op een andere manier bijdragen aan het zelfredzamer worden van de niet-zelfredzame cliënt.

### 3.2.1 Sfeer

Het belangrijkste binnen een zelfhulpgroep is de sfeer en hoe de cliënten zich voelen in de zelfhulpgroep.[[92]](#footnote-92) De cliënten moeten zich vertrouwd voelen in de groep[[93]](#footnote-93) en het gevoel hebben dat ze alles kunnen bespreken binnen de groep. Wanneer cliënten namelijk dingen gaan achterhouden kunnen ze niet zo goed geholpen worden als wanneer ze zich uitspreken.[[94]](#footnote-94) Daarom is het ook aan te bevelen om de deelnemers duidelijk te maken, dat wat in de zelfhulpgroep gesproken wordt, ook binnen de groep blijft. Als er behoefte voor is in de groep, kan dit zelfs schriftelijk worden vastgelegd.

Naast een gevoel van vertrouwen moet er ook een positieve sfeer hangen. Het is belangrijk dat de cliënten met een positief gevoel verder gaan en niet met een negatief gevoel.[[95]](#footnote-95) Dit staat verbetering van de eigen situatie in de weg.

### 3.2.2 Zelfregie

Veel van de processen die tijdens zelfhulpgroepen plaatsvinden, zijn te danken aan het feit dat de groep zelf de regie heeft.[[96]](#footnote-96) Dat ze elkaar helpen (helpers-therapieprincipe) en zelf met oplossingen komen (het geloof in het eigen kunnen). Het is dan ook de groep die bepaalt, waarover wel en waarover niet gepraat wordt. Daarnaast blijkt uit onderzoek dat het geen nut heeft om aan problemen te werken, waar mensen nog niet aan toe zijn of wanneer de concentratie geheel gericht is op een ander probleem.[[97]](#footnote-97) Dit betekent niet dat er geen onderwerpen van buitenaf ingebracht kunnen worden. Veranderingen of actualiteiten die invloed hebben op het leven van de deelnemers, zoals een wetswijziging, zijn namelijk wel goede onderwerpen om te bespreken. Deze veranderingen en actualiteiten wachten namelijk niet tot de deelnemers er klaar voor zijn om ermee om te gaan. In de zelfhulpgroep kan dan ook besproken worden hoe ze zich op iets kunnen voorbereiden.

### 3.2.3 Deelnemers

Als cliënten uitgenodigd worden voor of doorgestuurd naar de zelfhulpgroep, zijn daarvoor een paar criteria van belang. Deze hebben vooral te maken met het behoud van de goede sfeer in de groep en de eigen inzet.

#### Vrijwillige deelname

Ten eerste moet de cliënt zelf willen meedoen.[[98]](#footnote-98) Wanneer de cliënt namelijk niet zelf wil meedoen, doet hij ook niet zijn best in de groep en kan hij de sfeer binnen de groep negatief beïnvloeden. Het is dan ook niet de bedoeling om cliënt tot de zelfhulpgroep te verplichten of hem verplichten te blijven komen, omdat daardoor de sfeer van de groep verpest kan worden en de cliënt er zelf ook niets mee opschiet.

#### Positieve, open en eerlijke houding

Het is belangrijk dat de deelnemers een positieve, open en eerlijke houding hebben.[[99]](#footnote-99) [[100]](#footnote-100) Als dit niet het geval is, kan dat namelijk de verbetering van de eigen situatie in de weg staan en de sfeer in de groep negatief beïnvloeden. Cliënten die een zeer negatieve houding hebben, zijn vaak niet geschikt om deel te nemen aan een zelfhulpgroep.

#### Er klaar voor zijn

Naast dat deelname vrijwillig moet zijn, moet de cliënt er ook klaar voor zijn. Als andere problemen een rol spelen, zoals verslaving, ziekte of problemen op sociaal gebied de aandacht van de cliënt opeisen, moet eerst aan deze problemen gewerkt worden. Uit onderzoek blijkt, dat als cliënten bezig zijn met het ene probleem, ze hierdoor vaak volledig in beslag genomen worden en mentaal niet in staat zijn om aan andere problemen te werken.[[101]](#footnote-101)

Dit geldt ook voor cliënten die nog niet aan hun problemen willen werken of die ontkennen dat zijzelf verantwoordelijk zijn voor de verbetering van hun situatie. Dit zijn mensen die de schuld van hun problemen altijd bij anderen leggen.

#### Cognitief vermogen

Hoewel een deel van het niet-zelfredzaam zijn veroorzaakt kan zijn door een zwak cognitief vermogen, is het van belang dat vooraf gekeken wordt of de cliënt wel in staat is om verstandelijk mee te komen in de groep. Het kan zijn dat iemand met een laag IQ niet altijd goed begrijpt wat er in de groep gebeurt en uitleg verkeerd oppakt.[[102]](#footnote-102) Dit kan tot gevolg hebben, dat hij niets aan de zelfhulpgroep heeft of er de verkeerde dingen uithaalt. Eventueel zou zo’n cliënt wel gezet kunnen worden bij mensen met een vergelijkbaar IQ, omdat die op hetzelfde niveau communiceren, daardoor vallen de bovengenoemde nadelige effecten weg.

#### Screening deelnemers

Er zijn meerdere criteria waaraan de deelnemers moeten voldoen. Criteria als een voldoende cognitief vermogen zijn niet altijd goed herkenbaar. Het is dan ook van belang dat de deelnemers goed gescreend worden voor ze deelnemen. Dit kan gedaan worden door de persoon die de deelnemer naar de zelfhulpgroep verwijst. Afhankelijk van wie doorverwezen heeft, kan gekeken worden of extra screening nodig is. Zo zijn verschillende afdelingen en ketenparters van Welzijn ABC prima in staat de screening zelf te doen, maar andere afdelingen en ketenpartners wellicht minder. Denk hierbij aan vrijwilligers of professionals voor wie herkennen van een zwak cognitief vermogen niet van belang is bij de hulpverlening.

### 3.2.4 Keuze van begeleider

De begeleider kan veel invloed hebben op de zelfhulpgroep, zowel positief als negatief. Het is dan ook van belang dat een begeleider wordt aangewezen die weet welke invloed hij heeft en hoe hij negatieve invloed volledig of zo veel mogelijk kan voorkomen. Hoewel in andere zelfhulpgroepen vaak gebruikgemaakt wordt van een vrijwillige ervaringsdeskundige of oud-deelnemer is het af te raden deze alleen de groep te laten begeleiden. Deze voldoen namelijk vaak niet aan de criteria. Eventueel kan wel voor de combinatie van een vrijwillige ervaringsdeskundige en een professional worden gekozen.

De begeleider moet aan de volgende criteria voldoen:

#### Kennis

De begeleider moet over de volgende kennis beschikken en hier ook naar kunnen handelen.

Kennis over de doelgroep[[103]](#footnote-103)   
Dit betreft vooral de niet-zelfredzame cliënten; met wat voor problemen hebben ze te maken (schulden, werkloosheid en/of stress) en wat voor invloed heeft dit op hun leven en hun doen en laten? Bijvoorbeeld vermindering van zelfrespect en stress kan vergeetachtigheid veroorzaken. Dit zorgt er onder andere voor dat de deelnemers zich beter begrepen voelen door de begeleider, maar dat de begeleider ook weet hoe hij moet reageren op gedrag en wat eventueel nodig is om dit gedrag te veranderen.

Kennis over de processen die mensen doorstaan   
Zoals aan het begin van dit hoofdstuk beschreven, vinden er vele processen plaats tijdens de zelfhulpgroep. Kennis over deze processen is van essentieel belang om te voorkomen dat de begeleider deze processen per ongeluk belemmert. Daarnaast kunnen nog andere processen plaatsvinden bij het zelfredzamer worden. Bijvoorbeeld, bij het vinden van zelfregie bestaat het risico dat cliënten overmoedig worden.[[104]](#footnote-104) De deelnemers zijn niet altijd in staat dit soort processen zelf te herkennen of daarin juist te handelen om negatieve gevolgen te voorkomen.[[105]](#footnote-105)

Kennis over groepsdynamiek  
De begeleider moet in sta n at zijn groepsgesprekken te begeleiden en weten welke processen plaatsvinden in dergelijke groepen en weten hoe hierbij te handelen.[[106]](#footnote-106) Het betreft dan groepsprocessen waarin cliënten elkaar steunen, maar ook elkaar omlaag kunnen trekken. Het is van belang dat de begeleider weet wat de invloed van het individu in de groep is en hoe voorkomen kan worden dat degene met de grootste mond het meest het woord krijgt.[[107]](#footnote-107)

Omgaan met emoties  
In de zelfhulpgroep kunnen allerlei emoties spelen, zoals verdriet, frustratie en angst. Het is van belang dat de begeleider hiermee weet om te gaan en negatieve emoties weet om te zetten naar positieve. Vooral als meerdere deelnemers de emotie delen. Zo kan angst voor terugval naar vroegere problemen het hele proces ontwrichten, omdat cliënten bang worden nieuwe stappen te zetten, doordat ze er niet zeker van zijn dat ze de problemen de baas zijn.[[108]](#footnote-108)

#### Psychische en emotionele belasting

In de zelfhulpgroep worden veel problemen besproken en emoties gedeeld. Dit kan druk opleveren voor de begeleider.[[109]](#footnote-109) Als hij niet weet hoe hij hiermee moet omgaan, kan dit tot allerlei klachten leiden, zoals stress, vermoeidheid en zelfs burn-out.[[110]](#footnote-110)

Als gekozen wordt voor de combinatie van een oud-deelnemer of ervaringsdeskundige en een professional is het van belang dat de oud-deelnemer of ervaringsdeskundige goed wordt voorbereid en begeleid. Van een professional kan verwacht worden dat hij weet hoe hij moet omgaan met psychologische en emotionele druk, maar van een vrijwilliger niet.

#### Vaardigheden

De volgende vaardigheden kunnen de processen tijdens de zelfhulpgroep versterken.

Empowerment  
Zelfredzaam zijn bestaat onder andere uit voorkomen en oplossen van problemen. Hierbij is het van belang dat de cliënt weet wat zijn kwaliteiten en belemmeringen zijn.[[111]](#footnote-111) Om cliënten deze te laten ontdekken zijn verschillende empowermentmethodes ontwikkeld die de hulpverlener kan gebruiken.

Motiverende gespreksvoering  
Motiverende gespreksvoering is een techniek waarbij iemand aan de hand van kritische vragen motivatie vindt om zelf in actie te komen of ontdekt dat er een probleem is.[[112]](#footnote-112) In de zelfhulpgroep kan deze techniek gebruikt worden als de begeleider ziet dat de groep een verkeerde kant opgaat, maar zonder dat hij er de nadruk op wil leggen dat de groep fout bezig is.[[113]](#footnote-113) Doordat de cliënten zelf de motivatie vinden om te ontdekken dat er een probleem is, zijn ze gemotiveerder om in actie te komen dan wanneer dit alleen door iemand van buiten wordt verteld.[[114]](#footnote-114)

#### Regie

Zoals eerder gesteld is het van belang dat de groep zelf de regie heeft over wat besproken wordt en wat niet. Het is dan ook van belang dat niet de begeleider de regie neemt en als hij merkt dat de deelnemers de regie wel bij de begeleider willen leggen, moet hij deze terugleggen bij de deelnemers.[[115]](#footnote-115) De begeleider kan eventueel wel gespreksonderwerpen inbrengen, zoals een actuele verandering die veel invloed heeft op de (situatie van) de deelnemers, voorstellen doen om professionals uit te nodigen om te praten over een bepaald onderwerp of ingrijpen als hij merkt dat sommige deelnemers een onderwerp willen afsluiten, terwijl anderen nog wel de behoefte hebben het verder te bespreken. Het uiteindelijke besluit ligt echter altijd bij de groep zelf.

De rol van de begeleider heeft in mijn ogen veel overeenkomsten met die van mediator in een conflict. De begeleider moet ‘dom’, ‘lui’ en ‘dakloos’ zijn. [[116]](#footnote-116) ‘Dom’ in de zin, dat hij daar niet zit als professional of ervaringsdeskundige, maar als begeleider. De oplossing voor problemen moet van de groep komen en niet van de begeleider. Dit zorgt ervoor dat de deelnemers meer achter hun besluiten staan en ze leren zelf oplossingen te vinden voor hun problemen. ‘Lui’ in de zin, dat de begeleider inhoudelijk aan het gesprek niets of zeer weinig bijdraagt, maar juist actief is op proces- en betrekkingsniveau. Als de groep bij het oplossen van een probleem de verkeerde kant opgaat, benoemt de begeleider dit niet, maar hij stelt vragen waardoor de groep er zelf achter komt. ‘Dakloos’ in de zin, dat de begeleider geen partij kiest en geen menig heeft.

#### Duidelijkheid over eigen rol.

Het is duidelijk dat de begeleider een aantal do’s en don’ts heeft. Het is dan ook van belang dat de deelnemers weten wat ze van wel en niet kun verwachten van de begeleider.[[117]](#footnote-117)

### 3.2.5 Overig

#### Registratie

Registratie van de deelnemers van de zelfhulpgroep is niet aan te raden. Geregistreerd worden als deelnemer kan aanvoelen als een verplichting om te komen. Zoals eerder gesteld is vrijblijvendheid bij deelname aan de zelfhulpgroep van belang. Registratie kan dit in de weg staan. Daarnaast staat registratie ook de anonimiteit in de weg. In onderzoeken naar zelfhulpgroepen komt naar voren dat de anonimiteit belangrijk is voor de deelnemers.[[118]](#footnote-118) Dit kan te maken hebben met een gevoel van schaamte, bijvoorbeeld voor de problemen die men heeft. Registratie van de deelnemers mag dan ook alleen plaatsvinden als de deelnemers er volledig achter staan en begrijpen wat de gevolgen kunnen zijn. Wanneer wel geregistreerd wordt, is het aan te raden dit zo minimaal mogelijk te houden en alleen bij de begeleider bekend te laten zijn.

#### Advies

Het is van belang om te onthouden dat de deelnemers ervaringsdeskundigen en geen professionals zijn. Advies over zaken waarbij de cliënten bij verkeerd advies, of het verkeerd opvolgen van advies, nadelige financiële of juridische gevolgen kunnen ondervinden, moet dan ook vermeden worden. Als er toch veel van zulke vragen zijn, kan de begeleider voorstellen om bij een volgende bijeenkomst een professional uit te nodigen. De professional kan dan bekijken of alleen algemeen advies nodig is of dat er een-op-eengesprekken nodig zijn met een of meerdere deelnemers. Geen enkele deelnemer is gebaat bij verkeerd advies, waardoor hij nog meer problemen oploopt. In verband met aansprakelijkheid geldt dit ook voor de begeleider als het onderwerp van het advies buiten de professie van de begeleider ligt. In hoofdstuk 4.2 besteed ik hier verder aandacht aan.

#### Locatie

Het beste kan gekozen worden voor een locatie waar de deelnemers zich het meest thuis voelen. Denk hierbij aan plekken waar mensen vaak komen, zoals een buurthuis. Niet alleen omdat dit ervoor zorgt dat de mensen zich beter op hun gemak voelen en vrijer kunnen praten,[[119]](#footnote-119) maar ook dat de afstand tussen de begeleider en de deelnemers kleiner wordt dan wanneer op de locatie van hulpverlenersinstantie wordt bijeengekomen,[[120]](#footnote-120) omdat hierbij voor de deelnemer toch het gevoel kan ontstaan dat hij de cliënt is.

Houd er bij het kiezen van de locatie ook rekening mee, dat schaamte kan meespelen. Kies dan liever niet voor een locatie als de voedselbank, waar de mensen over het algemeen al niet gezien willen worden. Houdt ook rekening met de privacy van de deelnemers. Kies dus niet voor een locatie waar iedereen die langs loopt je direct kan zien zitten of die veel geluid doorlaat.

## 3.3 Wat weten we nu?

Er vinden veel processen plaats tijdens de zelfhulpgroep die ervoor zorgen dat de niet-zelfredzame cliënt iets aan de zelfhulpgroep heeft.

De criteria die opgesteld zijn, zorgen ervoor dat deze processen plaats kunnen vinden. De meeste criteria zijn opgesteld voor de begeleider. Deze is dan ook degene die naast de deelnemers de meeste invloed heeft op de zelfhulpgroep en die de bewaker moet zijn van de processen.

# 4 De huidige ondersteuning en zelfhulpgroepen

## 4.1 De huidige ondersteuning aan de niet-zelfredzame cliënt

Welzijn ABC is een organisatie die zich inzet voor het doel dat alle burgers aan de maatschappij kunnen deelnemen. (zie signaalbeschrijving). Dit doet zij door verschillende hulpverleningsdiensten, zoals sociaal werk en sociaal raadslieden, aan te bieden. Deze diensten zijn ook van belang voor de niet-zelfredzame burger, evenals verschillende praktische diensten.

Sociaal raadslieden biedt de niet-zelfredzame cliënt hulpverlening in de vorm van informatie, advies en ondersteuning binnen de (rechts-)gebieden van sociale zekerheid, belastingen, arbeid, huisvesting, vreemdelingenrecht, personen- en familierecht, onderwijs en consumentenzaken.[[121]](#footnote-121)  
  
Sociaal werk biedt de niet-zelfredzame cliënt hulpverlening in de vorm van informatie en ondersteuning bij het ontwikkelen van het eigen sociale netwerk. Ook biedt het psycho-sociale hulp bij allerlei levensvragen en psychische problemen, zoals rouw, relatieproblemen, omgaan met ziekte of ouder worden, eenzaamheid, geldproblemen, huiselijk geweld of problemen op het werk. Tot slot wijst het de weg naar passende hulp of vrijwilligerswerk.[[122]](#footnote-122)

Naast deze twee hulpverleningsdiensten biedt Welzijn ABC ook praktische diensten, zoals thuisadministratie,[[123]](#footnote-123) de formulierenbrigade,[[124]](#footnote-124) en cursussen op het gebied van onder andere laaggeletterdheid, digibetisme, omgaan met stress en autonomie. In de laatstgenoemde cursus staat het versterken van het zelfgevoel en het ontwikkelen van zelfvertrouwen en eigenwaarde centraal.

Welzijn ABC biedt tot slot ook jeugdzorg aan. In dit onderzoek wordt echter geconcentreerd op de meerderjarige, niet-zelfredzame cliënt. Het gaat dan ook niet verder in op de diensten van jeugdzorg.

Zowel sociaal raadslieden als sociaal werk hebben, volgens het beroepsprofiel en de functieomschrijving, als doel de zelfredzaamheid van cliënten te versterken.[[125]](#footnote-125) Zij maken niet gebruik van één specifieke methode, maar van een combinatie van empowermenttechnieken, motiverende gespreksvoering en maatwerk, in samenhang met de sociologische, psychologische en praktische kennis die ze hebben.

Sociaal werk maakt eveneens gebruik van deze zelfredzaamheidsmatrix.[[126]](#footnote-126) Echter, dit middel is vooral geschikt om de huidige zelfredzaamheid van een cliënt te meten. Wanneer dit meerdere keren tijdens het proces gedaan wordt, kan hier eventueel ook de groei van een cliënt mee vastgelegd worden. Het vormt geen methode die de cliënt helpt zelfredzamer te worden.[[127]](#footnote-127)

De manier waarop de ondersteuning precies vormgegeven wordt, verschilt per team en hulpverlener. Welzijn ABC werkt namelijk voor meerdere gemeentes en binnen deze gemeentes bestaan meerdere teams die sociaal werk uitvoeren. Sociaal raadslieden vormt wel één team, waarvan verschillende medewerkers werkzaam zijn binnen verschillende gemeentes. Elk team is zelfsturend. Dit houdt in dat zij zelf bepalen op welke wijze zij de hulpverlening vormgeven. Dit wordt natuurlijk wel gedaan volgens de algemene eisen en eventuele verzoeken of eisen van de gemeente.

## 4.2 Zelfhulpgroepen

De zelfhulpgroepen en de huidige vormen van ondersteuning hebben meerdere aspecten met elkaar gemeen. Zo maken beide gebruik van empowerment, motiverende gespreksvoering en maatwerk, alhoewel deze technieken op verschillende manieren worden toegepast. Ook hebben ze hetzelfde doel, namelijk het vergroten van de zelfredzaamheid. Ze werken elkaar daardoor niet tegen, maar vullen elkaar juist aan.

Enerzijds kunnen niet alle problemen door een professional opgelost worden. De professional kan namelijk niet vanuit dezelfde ervaring en met hetzelfde begrip spreken als een persoon die dezelfde problemen heeft meegemaakt als de cliënt. Dit blijkt wel uit de woorden van een ervaringsdeskundige “vaak is een half woord al genoeg om elkaar te begrijpen”.[[128]](#footnote-128) Anderzijds is de zelfhulpgroep groepswerk, terwijl soms specifieke aandacht voor een probleem nodig is. Dat kan niet altijd in groepswerk gegeven worden. Zo is het bij schulden noodzakelijk met de schuldeiser te onderhandelen en dat soort situaties verschillen per cliënt, omdat de grootte van de schulden, het aantal schuldeisers en de afloscapaciteit per cliënt verschilt. Tot slot hebben zowel sociaal werk als sociaal raadslieden hun eigen specialiteiten, die niet de zelfhulpgroep niet kan aanbieden. De praktische en juridische kennis van sociaal raadslieden en de sociologische en psychologische kennis van de sociaal werker zijn hier voorbeelden van.

Binnen de zelfhulpgroep wordt vooral gewerkt aan het ontdekken en accepteren van de belemmeringen waarmee de deelnemers te maken hebben en het vinden van een manier om hiermee te leven. Hierdoor kunnen de cliënten een hulpverleningstraject gemakkelijker doorlopen. De professionele hulpverlener hoeft daardoor minder tijd aan dit proces te besteden. Het is niet verstandig in het geheel geen tijd aan het ontdekken en accepteren van de belemmeringen en hoe hier mee om te gaan te besteden in verband met de zelfoverschatting die tijdens het vergroten van de zelfredzaamheid kan ontstaan.[[129]](#footnote-129) Hierdoor kunnen de deelnemers de nog wel noodzakelijke hulpverlening als overbodig beschouwen. Door een vinger aan de pols te houden, wordt voorkomen dat dit gebeurt.

De hulpverleners, maar ook de wetsuitvoerende instanties, zoals de gemeente en het UWV, kunnen de zelfhulpgroepen ook gebruiken om een groep in één keer in te lichten over belangrijke wijzigingen, de deelnemers hierop voor te bereiden en vragen die binnen de groep spelen te beantwoorden. Dit kan gedaan worden door één keer of meerdere keren bij de zelfhulpgroep aan te sluiten en samen met de groep te analyseren wat de wijziging voor invloed op hen heeft en hoe ze zich erop kunnen voorbereiden. Dit is niet alleen effectief voor de deelnemers, de hulpverlener of instantie kan hier eveneens lering uit trekken. Door met de groep bezig te zijn, zien zij namelijk wat de deelnemers van hen nodig hebben om de verandering zo moeiteloos mogelijk door te voeren.

De zelfhulpgroep kan de hulpverleners en instanties in het algemeen helpen. In de zelfhulpgroep komt namelijk naar voren waar de deelnemers in een hulpverleningstraject of in een traject bij een instantie tegenaan lopen. Wanneer de begeleider van de groep dit ook met de desbetreffende hulverleningsdienst of instantie communiceert, kunnen deze instanties hun werk aan de hand van deze informatie aanpassen om zo beter op de situatie van de doelgroep aan te sluiten.

## 4.3 Wat weten we nu?

Voor de ondersteuning van de zelfredzaamheid van cliënten bestaat geen specifieke methode. Het komt neer op maatwerk. De zelfhulpgroep biedt een losstaande methode die de werkdruk bij de hulpverleners verminderd. Daarnaast kunnen zelfhulpgroepen gebruikt worden als reflectiemiddel.

# 5 Recht

Bij het opzetten van een zelfhulpgroep komt meer kijken dan alleen het organiseren van een zelfhulpgroep. Zo speelt ook de wet- en regelgeving een rol. De regelgeving is er zowel om de deelnemers als de organisatie te beschermen. Aangezien de zelfhulpgroepen een deel van Welzijn ABC vormen, is veel van de wet- en regelgeving niet van toepassing of is al geregeld omdat het voor de eigen taken van Welzijn ABC al geregeld is. Ik ga in het onderstaande dan ook alleen in op de stukken die extra geregeld moeten worden of die extra aandacht nodig hebben in verband met zelfhulpgroepen.

## 5.1 Verwerking van persoonsgegevens

Hoewel registratie van de deelnemers van de zelfhulpgroep niet is aan te bevelen, kan het om communicatieve redenen, zoals het informeren over wanneer de volgende bijeenkomst plaatsvindt, dat een bijeenkomst niet doorgaat of dat er bij de volgende bijeenkomst een professional aansluit, toch handig zijn om de contactgegevens te registeren. Of het een lijstje is met mailadressen van de deelnemers of een gezamenlijk whats-appgroep, dit valt op grond van artikel 2 Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) ook onder het verwerken van persoonsgegevens en zijn hierop de regels van de AVG van kracht.

Aangezien de zelfhulpgroepen een onderdeel worden van Welzijn ABC en ze aan de verschillende verplichtingen van de AVG moeten voldoen, zoals het benoemen van een functionaris voor de gegevensbescherming (artikel 37 AVG), het opstellen van een register van verwerkingsactiviteiten (artikel 30 AVG) en een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (artikel 35 AVG), ga ik alleen in op de punten of handelingen die specifiek voor de zelfhulpgroepen gelden of gedaan moeten worden.

#### Toestemming verwerking gegevens

Als persoonsgegevens verwerkt worden, stelt artikel 12 van de AVG, dat voor het verwerken van deze gegevens toestemming gegeven moet worden. Bovendien moet daarbij de schriftelijke informatie uit artikel 13 versterkt worden. Voor het verwerken van gegevens voor de zelfhulpgroep is dit het volgende:

* verwerkingsdoel van de gegevens: het verstrekken van informatie over de zelfhulpgroep aan de deelnemers;
* contactgegevens verwerkingsverantwoordelijke (Welzijn ABC) en functionaris voor de gegevensbescherming;
* voor klachten wordt verwezen naar de autoriteit persoonsgegevens;
* duur dat de gegevens bewaard worden;
* men het recht heeft om de eigen gegevens in te zien, te wijzigen en/of te laten verwijderen.

Zie bijlage 4 voor een voorbeeld van een toestemmingsforumlier waarin alle noodzakelijke punten van artikel 13 zijn opgenomen

#### Aanpassen verwerkingsregister

Wanneer gegevens van de deelnemers verwerkt worden, moet dit ook in het verwerkingsregister opgenomen worden op grond van artikel 30 AVG.

Specifiek voor de zelfhulpgroep moeten de volgende gegevens in het verwerkingsregister opgenomen worden. Er wordt vanuit gegaan dat alleen persoonsgegevens verzameld worden om informatie te versturen.

* Verwerkingsdoel: het verstrekken van informatie over de zelfhulpgroep aan de deelnemers.
* Beschrijving van de categorie van personen van wie de gegevens verwerkt worden: deelnemers aan de zelfhulpgroep.
* Een beschrijving van de categorieën van persoonsgegevens: contactgegevens: naam, telefoonnummer en/of mailadres.
* De datum waarop de gegevens gewist moeten worden: bij beëindigen deelname of op een door de organisatie vastgestelde datum.
* Beschrijving van eventueel extra genomen technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens te beveiligen.

#### Aanpassing gegevensbeschermingseffectbeoordeling en het nemen van de benodigde maatregelen

Op grond van art 35 AVG is Welzijn ABC verplicht een gegevensbeschermingseffectbeoordeling op te stellen en de benodigde maatregelen om bescherming van de persoonsgegevens te garanderen en risico’s te beperken, omdat Welzijn ABC bijzondere en/of zeer gevoelige (persoons)gegevens verwerkt, zoals gezondheidsgegevens door het sociaal team in gespreksverslagen met cliënten en financiële gegevens bij de aanvragen voor de voedselbank door sociaal raadslieden.

Als de zelfhulpgroepen zelfstandig functioneren, hoeven zij dit niet te doen. Zij beantwoorden namelijk niet aan de eisen van artikel 35 AVG. Niettemin is het niet onverstandig om na te gaan of het verwerken van deze persoonsgegevens, als de zelfhulpgroepen deze zelf verzamelen, extra risico’s met zich meebrengen. De verwachting is echter dat het geen extra risico’s met zich brengt, of dat in deze risico’s al niet voorzien is. De zelfhulpgroepen vormen namelijk niet het enige project waar contactgegevens van cliënten/deelnemers verwerkt worden en waarbij een vrijwilliger eventueel toegang toe heeft. Als de vrijwilligers geen telefoon van uit Welzijn ABC krijgen, moet er wel rekening mee gehouden worden dat er wel informatie verstrekt wordt via de telefoon en dat hier voor extra beschermingsmaatregelen worden getroffen

## 5.2 Het werken met vrijwilligers

Als er gewerkt wordt met vrijwilligers, is het van belang om aansprakelijkheid te voorkomen. Hiervan is ook sprake als er voor vrijwilligers in de rol van begeleider gekozen wordt. Aangezien Welzijn ABC al in grote mate werkt met vrijwilligers, ga ik niet in op alle wetgeving en te verrichten handelingen, zoals het opstellen van een vrijwilligersovereenkomst en een vrijwilligersverzekering. Ik bespreek alleen een paar punten waar de zelfhulpgroepen eventueel afwijken of extra aandacht verdienen.

#### Geheimhoudingsplicht

Zoals beschreven in hoofdstuk 3.2.1 is het van belang voor de sfeer in de zelfhulpgroep, dat wat in de groep wordt besproken daar ook blijft. Uit eigen ervaring merk ik dat cliënten het vaak prettig vinden om te weten dat de hulpverlener een beroepsgeheim heeft; ze praten daardoor vrijer dan wanneer ze hier niet zeker van zijn. Hoewel het beroepsgeheim niet geldt voor vrijwilligers kan een geheimhoudingsverplichting die gelijk is aan het beroepsgeheim opgenomen worden in de vrijwilligersovereenkomst.

#### Aansprakelijkheid

Naast dat een vrijwilliger of de organisatie aansprakelijk gesteld kunnen worden door schade die de vrijwilliger per ongeluk veroorzaakt bij deelnemers. Kan de organisatie op grond van artikel 6:74 jo 76 BW ook aansprakelijk gesteld worden wanneer de begeleider verkeerd advies geeft. Dat het hier om een vrijwilliger gaat maakt geen verschil. Hoewel de begeleider in principe niet hoort in te gaan op de inhoud van wat besproken wordt en geacht wordt de gesprekken alleen te begeleiden, is het niet ondenkbaar dat de begeleider soms wel advies geeft. Het is daarom verstandig om in de vrijwilligersovereenkomst op te nemen dat de begeleider geen advies mag geven, waardoor de deelnemer bij een verkeerd advies of een verkeerd opgevolgd advies, financiële boetes of juridische maatregelen opgelegd kan krijgen. Als de begeleider het alsnog doet, is de begeleider hiervoor zelf aansprakelijk. Het is dan ook van belang dat de begeleider weet om wat voor soort adviezen het gaat. Als een begeleider over bepaalde onderwerpen wel voldoende kennis bezit om degelijk advies te geven, kan voor deze specifieke begeleider ervan afgeweken worden.

Dit geldt niet alleen voor de vrijwilliger, ook de professional moet geen advies geven over onderwerpen buiten zijn eigen professie. Verkeerd advies kan niet alleen aansprakelijkheid voor de organisatie opleveren, maar levert ook extra problemen op voor de cliënt en deze proberen we juist te voorkomen met de zelfhulpgroep.

#### Zorgplicht

In hoofdstuk 3.2.3 heb ik besproken dat de begeleider van de zelfhulpgroepen te maken krijgt met psychologische en emotionele belasting. Hierbij heb ik aangegeven dat het verstandig is om vooral de vrijwilligers hierop voor te bereiden en hen te begeleiden. Dit is niet alleen verstandig, maar behoort ook tot de zorgplicht die de organisatie als werkgever heeft voor zijn vrijwilligers.

Deze zorgplicht is geregeld in artikel 7:611 jo 658 lid 2 BW[[130]](#footnote-130) en bestaat niet alleen uit het voorkomen van lichamelijke schade, door ervoor te zorgen dat de vrijwilligers veilig toegang tot de werkplek hebben, dat ze deze, ook in geval van nood, veilig kunnen verlaten en dat de werkplek zodanig is ingericht dat er veilig gewerkt kan worden,[[131]](#footnote-131) maar ook uit het voorkomen van immateriele schade.[[132]](#footnote-132)

Het niet goed kunnen omgaan met de psychologische en emotionele belasting kan leiden tot allerlei lichamelijke een geestelijke klachten en zelfs een burn-out.[[133]](#footnote-133) We kunnen dan ook spreken van risico op materiële en immateriële schade. Het is de taak van Welzijn ABC om dit risico zo klein mogelijk te houden. Dit kan Welzijn ABC doen door de vrijwilliger voor te bereiden en te begeleiden. Dit begeleiden kan, als er meerdere vrijwillige begeleiders zijn, bestaan uit gezamenlijke bijeenkomsten waarbij een professional aansluit die de vrijwilligers kan helpen met het omgaan met deze psychische en emotionele belasting. Als daar niet voldoende vrijwilligers voor zijn, kan dit eventueel uit een-op-eengesprekken met de professional bestaan.

#### Vrijwilligersvergoeding

Welzijn ABC kan ervoor kiezen de vrijwillige begeleider een onkosten- of vrijwilligersvergoeding toe te kennen. De hoogte van de vrijwilligersvergoeding verschilt per project en ligt soms hoger dan het vrijgestelde bedrag dat de belastingdienst hanteert voor de vrijwilligersvergoeding, namelijk maximaal € 150 per maand en € 1.500 per jaar.[[134]](#footnote-134)

Aangezien de kans groot is, dat een vrijwilliger een uitkering ontvangt, omdat de vrijwillige begeleiders oud-deelnemers, dus niet-zelfredzame cliënten, zijn of zijn geweest. Omdat de niet-zelfredzame cliënt een verhoogd risico heeft op langdurige werkloosheid en daarmee ook op het hebben van een uitkering, is het niet aan te raden om een hoger bedrag uit te betalen dan € 150 per maand of € 1.500 per jaar.

Alles wat boven dit bedrag valt, wordt door de belastingdienst gezien als inkomsten waarover inkomstenbelasting moet worden betaald. Omdat de belastingdienst het ziet als inkomen, zien de uitkeringsinstanties dit ook als inkomen en inhouden ze inkomstenbelasting in op de uitkering. (Dit wordt bij de participatiewet expliciet benoemd in artikel 31 lid 2 sub k.) De vrijwilliger heeft daarom geen baat bij het uitbetalen van een hogere vrijwilligersvergoeding. In het kader van gelijke behandeling is het niet aan te raden om dit bedrag hoger dan € 150 per maand of € 1.500 per jaar te laten zijn. De vrijwilliger met een uitkering heeft in praktijk nooit meer dan het maximale bedrag en dat zou ongelijkheid creëren met andere vrijwilligers die geen uitkering ontvangen.

## 5.3 Financiering

De financiering voor de zelfhulpgroepen komt uit de subsidie die Welzijn ABC ontvangt. Helaas heb ik geen inzicht kunnen krijgen in de huidige subsidieregeling van Welzijn ABC en de gemeenten waar voor het werkt, of iemand kunnen bereiken die hier meer informatie over kon geven. De verwachting is dat het in eerste instantie uit een potje voor nieuwe projecten komt en bij het nieuwe jaarplan wordt opgenomen onder activiteiten en cursussen.

Deelname aan de zelfhulpgroep is gratis om zo de vrijblijvendheid te behouden.

## 5.4 Wat weten we nu?

Het is van belang dat bij het opzetten van zelfhulpgroepen niet enkel gekeken wordt naar processen die plaatsvinden, maar dat wetgeving rond de zelfhulpgroep ook goed geregeld is en de zelfhulpgroep niet belemmert. Zo is het van belang dat alles rond de privacy goed geregeld is, dat het verwerkingsregister is aangepast en op de juiste manier toestemming is gevraagd.

Wanneer gekozen wordt voor een vrijwilliger, dient Welzijn ABC er rekening mee te houden dat er een zorgplicht voor de vrijwilliger bestaat om te voorkomen dat de vrijwilliger onderuitgaat door psychische en emotionele belasting. Daarnaast is het van belang dat de geheimhoudingsplicht en aansprakelijkheid goed geregeld zijn en dat bij een vrijwilligersvergoeding rekening gehouden moet worden met een maximale vrijwilligersvergoeding die geldt voor uitkeringen.

# 6 Conclusie en aanbeveling

## 6.1 Conclusie

In deze conclusie wordt antwoord gegeven op de hoofdvraag: ‘Op welke wijze kan Welzijn ABC, binnen het huidige dienstverleningsproces, zelfhulpgroepen inzetten ter ondersteuning van de zelfredzaamheid van niet-zelfredzame cliënten? ‘

Er kan geen compleet antwoord gegeven worden op deze hoofdvraag. Zelfhulpgroepen zijn er namelijk nog niet voor de niet-zelfredzame cliënt en een kant-en-klaar antwoord is dan ook niet mogelijk. Wel kan antwoord gegeven worden op de vraag hoe een zelfhulpgroep op te zetten op basis van de kennis van andere zelfhulpgroepen en de kennis van de doelgroep niet-zelfredzame cliënten. Dit betekent dat de conclusie niet een op een overgenomen kan worden. Bovendien kan niet verwacht worden dat de praktijk volledig beantwoordt aan de conclusie. Er moet continu geëvalueerd worden om te controleren of er veranderingen nodig zijn.

Uit het onderzoek kan geconcludeerd worden dat zelfhulpgroepen zeer geschikt zijn voor de niet-zelfredzame cliënt. De zelfhulpgroepen helpen bij de sociale aspecten van de gevolgen van niet-zelfredzaam zijn. Doordat de cliënten hiermee geholpen worden, kunnen zij zich beter concentreren op hun problemen, zoals werkloosheid en schulden. Dit komt doordat er veel processen plaatsvinden in de zelfhulpgroepen, zoals normalisering, identificatieresonans, ideologie van de groep, voorbeeldwerking, helpers-therapieprincipe, sociale bekrachtiging en self-efficacy. Bij het vaststellen van de criteria is dan ook gekeken naar wat nodig was om deze processen plaats te laten vinden. Hieruit zijn de volgende criteria naar voren gekomen:

* Algemeen
  + Een sfeer waar de deelnemers zich vertrouwd voelen en alles kunnen delen.
  + Zelfregie voor de deelnemers zover mogelijk door trekken.
* Deelnemers
  + Vrijwillige deelname.
  + Positieve, open en eerlijke houding.
  + Klaar zijn om de problemen aan te pakken.
  + Cognitief sterk genoeg om te kunnen begrijpen wat er in de groep gebeurt en deel te nemen.
* Begeleider
  + Professional eventueel in combinatie met oud-deelnemer of ervaringsdeskundige.
  + Beschikken over de volgende kennis en hiernaar kunnen handelen:
    - de doelgroep niet-zelfredzame cliënt;
    - over de processen die mensen doorstaan bij het oplossen van hun problemen;
    - groepsdynamiek;
    - hoe te reageren op emoties.
  + Kunnen omgaan met psychische en emotionele belasting.
  + Het afstaan van regie aan de deelnemers (dom, lui en dakloos).
  + Beschikken over de volgende vaardigheden:
    - empowermentmethoden;
    - motiverende gespreksvoering.
  + Enkel advies geven over zaken die binnen de eigen professie liggen.
  + Duidelijk zijn over wat de deelnemers wel of niet van je kunnen verwachten.
* Weinig tot geen registratie van de deelnemers. Het liefst niet meer dan enkel contactgegevens.
* Wat besproken wordt in de zelfhulpgroep blijft in de zelfhulpgroep.
* Locatie
  + Op een plek waar de deelnemers zich op hun gemak voelen.
  + Geluiddicht en waar de deelnemers niet voor iedereen zichtbaar zijn in verband met privacy.
* Organisatie
  + Begeleid en bereid de oud-deelnemer of ervaringsdeskundige die als co-begeleider optreedt, goed voor in verband met psychische en emotionele belasting.
  + Check of deelnemers wel aan de criteria voldoen als zij door verwezen worden door een partij die zelf niet in staat is dit te doen.

De zelfhulpgroepen zijn een goede aanvulling op de huidige dienstverlening van Welzijn ABC. Hoewel Welzijn ABC meerdere diensten biedt gericht op de niet-zelfredzame cliënt, richten deze zich vooral op een specifiek gebied. Bij de zelfhulpgroepen wordt op alles waar de niet-zelfredzame cliënten behoefte aan hebben, gericht. Zij bepalen namelijk waar het over gaat en vervullen daarmee hun eigen behoeften. Zelfhulpgroepen kunnen het huidige dienstverleningsproces van Welzijn ABC ook verbeteren, doordat in de zelfhulpgroep wordt besproken waar zij tegenaan lopen in de hulpverlening. Daarnaast verschaft de zelfhulpgroep ook meer informatie over de doelgroep niet-zelfredzame cliënten of toont juist aan, dat de huidige informatie niet klopt.

Omdat de zelfhulpgroep een onderdeel wordt van Welzijn ABC, is er weinig wetgeving waar rekening mee gehouden moet worden. Wel moet rekening gehouden worden met de nieuwe privacywetgeving. Deze eist dat bij het verzamelen van gegevens deze verwerkt worden in het verwerkingsregister en tijdens het toestemming vragen om de gegevens te mogen verwerken, aan de deelnemers duidelijk wordt aangegeven wat er met de gegevens gebeurt.

Wanneer gekozen wordt voor de combinatie professional en oud-deelnemer of ervaringsdeskundige dient er ook rekening gehouden te worden met de wetgeving met betrekking tot vrijwilligers. Hiermee is Welzijn ABC ook al bekend. Wel moet er extra aandacht zijn voor de zorgplicht die Welzijn ABC heeft voor zijn vrijwilligers. Dit houdt in dat de vrijwilliger goed begeleid wordt in en voorbereid op het omgaan met de psychische en emotionele druk.

## 6.2 Aanbeveling

De eerste aanbeveling is om de verwachtingen ten aanzien van de zelfhulpgroepen niet te hoog te stellen. Niet verwacht kan worden dat de niet-zelfredzame cliënt volledig zelfredzaam wordt door deelname aan de zelfhulpgroep en dat daardoor veel geld bespaard kan worden op hulpverlening. Zelfhulpgroepen maken van een niet-zelfredzame cliënt geen zelfredzame cliënt, maar het helpt wel.

De tweede aanbeveling is om continu de zelfhulpgroep te evalueren en aan de hand van deze evaluatie de criteria en bijeenkomsten van de zelfhulpgroep aan te passen. Betrek hierbij ook de deelnemers van de zelfhulpgroep. Bespreek eventueel met hen de resultaten van de evaluatie en doe iets met hun menig over hoe de resultaten verwerkt moeten worden, zij hebben in de zelfhulpgroep namelijk de regie. Laat ze ook enige regie houden over de veranderingen die aangebracht worden, het is uiteindelijk hun proces en niet dat van de organisatie.

De derde aanbeveling is om als u de criteria aangepast worden, altijd te checken of daarbij de processen (die ook werkelijk plaatsvinden) in acht zijn genomen. Check of de aanpassingen de processen niet in de weg zitten of op een ander manier een negatieve invloed hebben. Kies altijd voor de optie met de minst negatieve invloed.

De vierde aanbeveling is na dat de zelfhulpgroepen enige tijd goedlopen er is dus geen sprake meer van opstart problemen en een deel van de deelnemers neemt al een langere periode deel. ( Bijvoorbeeld een jaar) Een vervolg onderzoek op te starten met doel om te kijken of de niet-zelfredzame cliënt inderdaad baad heeft bij de zelfhulpgroepen en welke onderdelen hier juist wel of niet bij dragen en dit onderzoek om de zoveel jaar te herhalen om te kijken of de huidige werkwijze van de zelfhulpgroep nog steeds past bij de huidige niet zelfredzame cliënt. Zelfredzaamheid verandert namelijk met de jaren. Zo zijn computer vaardigheden nu veel belangrijker dan 20 jaar geleden.

# Litratuurlijst

* **Amnesty international**   
  'Natuurrecht en Mensenrechten' Amnesty international, <https://www.amnesty.nl/encyclopedie/natuurrecht-en-mensenrechten>
* **Appelman, Y. & Lennep, J.R. van 2017**Y. Appelman, J.R. van Lennep, het vrouwen hart, Houten: Bohn Stafleu van Loghum Houten 2017. pp 17-57
* **Bakens. P 2001**  
  P. Bakens, 'Self-efficacy en supervisie' Suvpervisie en Coaching', 2001, vol. 18 iss 2, pp 86-93
* **Belastingdienst 2018**'Vrijwilligersvergoeding', Belastingdienst 2017. < www.belastingdienst.nl zoek op vrijwilligersvergoeding en klik dan op eerst reslutaat vrijwilligersvergoedingen>
* **Berendsen, E., ea. 2015**E Berendsen, P Rijnsburger, A Strockmeijer, H Houwing, M Guiaux, G, Harnyák, AJ Seppenwoolde UWV kennisverslag 2015-1, Kenniscentrum UWV 2015
* **Bestuur en organisatie 2013**  
  Troonrede: omslag naar participatiesamenleving., van Bestuur en organisatie 2013
* **Beurden, van P. 2016**  
  P. van Beurden, Zorgvisie 46: 20. 216 <https://doi.org/10.1007/s41187-016-0170-x>
* **Bodde, E. Jong W. de ,2008**Bodde, E. de Jong, W., Persoonlijkhesstoornissen, Castricum: REC Noord-Holland 4.5 2008
* **Boom, W. van den 2015**W. van den Boom ea. ZRM-klantprofielen in het sociale domein, Amsterdam: GGD Amsterdam 2015
* **Boumans, J 2012A**  
  J. Boumans, Tussen regie en repressie. Een verslag van een verkenning van het concept empowerment. Tijdschrift voor Rehabilitatie, 21(1), pp 28-43. 2012
* **Boumans, J. 2012 B**  
  J. Boumans, Naar het hart van empowerment, Utrecht: Movisie 2012
* **Bouwen J. 2006**  
  Bouwen J. De rol van zelfhulpgroepen. In: Boekblok Handboek stem- spraak- en taalpathologie. Bohn Stafleu van Loghum, Houten 1999
* **Brink, C. Veen, N van der 2013**C. Brink N van der Veen, Zelfregie, eigen kracht, zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid De begrippen ontward, Utrecht: Movisie / Vilans 2013
* **Cazemier, M.I. e.a. 2012**  
  M.I. Cazemier, B.T.M. Duivenvoorden, J. Feikema, A.W. Jongbloed, J. Nijenhuis, J. Rijsdijk, J.H. Rutten, F.R. Salomons, A.C.C.M. Uitdehaag, *Herziening van het beslagverbod roerende zaken: Een achterhaalde regeling bij de tijd gebracht*, Den Haag: Sdu Uitgevers/Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders 2012
* **Coping 2018**  
  Coping ,van Dale, <https://www.vandale.nl> 2018
* **Digibetisme 2018**Digibetisme, encyclo.nl 2018 < <http://www.encyclo.nl/begrip/Digibetisme> >
* **Eikelenboom, W., 2012**W. Eikelenboom, 'Self-Determination Theory ' in. M. Ruijters, R. Simons, Canon van het leren, Alphen aan den Rijn: Vakmedianet Management B.V. 2012
* **Elliot, A.J. 2010**   
  AJ. Elliot, ‘Approach and avoidance temperament as basic dimensions of personality’, *Journal of Personality* , 2010 , afl,78.3, pp 865
* **Elshout, J.A.G. 2016**  
  J.A.G. Elshout, *Roep om respect: Ervaringen van werklozen in een meritocratiserende samenleving,* Amsterdam Stichting de Driehoek 2016
* **Emergis**'psychische klachten', Emergis
* **Engelhard, I. M., Van den Hout, M. A., & Kindt, M 2003**Engelhard, I. M., Van den Hout, M. A., & Kindt, M. ‘The relationship between neuroticism, pre-traumatic stress, and post-traumatic stress: A prospective study’. Personality and Individual Differences, 35(2), 381-388. 2003
* **Erp, H. van, e.a. 2011**dr. Herman van Erp, prof. dr. Govert den Hartogh, prof. dr. F.C.L.M. Jacobs, dr. Hendrik Kaptein, prof. mr. C.W. Maris, prof. Jacques de Ville, J. van der Vliet. Recht, orde en vrijheid: een historische inleiding in de rechtsfilosofie, Deventer: Wolters Kluwer 2011
* **Fischer, T. & Julsing, M. 2014**  
  T. Fischer, & M. Julsing, Onderzoek doen!: kwantitatief en kwalitatief onderzoek, GroningenL Noordhoff Uitgevers 2014
* **Geelen, K e.a. 2000**  
  K. Geelen, D. Greshof, D. Postma, & **.** Sprock, Zelfhulpgroepen en verslavingen. Amsterdam: Trimbos-instituut. 2000
* **Gemeente Bernheze**‘Formulierenbrigade’, gemeente Bernheze < www.bernheze.org zoek op formulierenbrigade >
* **Gerechtigheid 2018**  
  Gerechtigheid ,van Dale, <https://www.vandale.nl> 2018
* **Gillebaard, H. & Vankan, A, MSc 2013**  
  H. Gillebaard A Vankan MSc, De digtale (zelf)redzaamheid van de burger: ondersteuning bij de digitale overheid, Utrecht: Dialogic 2013
* **Graauw, G. de**  
  Graauw, G. de, 'Tips voor literatuur onderzoek', Glaudia de graauw.nl < <https://claudiadegraauw.nl/tips-voor-literatuuronderzoek/> >
* **Greef, M. de & Segers, M. 2016**  
  M. de Greef M Segers, *Van gezonde taal tot familietaal naar werktaal: Een literatuuronderzoek naar de problematiek van taal en impact van specifieke taalprogramma’s in zes levensdomeinen,* Maastricht: Maastricht University, Educational Research & Development (ERD), School of Business and Economi 2016
* **Gruijl, de M. Loon, van J. 2014**  
  M de Gruil, J van Loon, Basiscursus sociale wetenschappen. Amsterdam: Pearson Education Benelux 2014.
* **Haanskorf, M. 2017**Haanskorf, M.'Ervaringsdeskundige in de praktijk: 'Vaak is een half woord genoeg om elkaar te begrijpen'', As. vol 38. iss 8-9 pp. 36-39
* **HU onderzoek 2017**'Dr. Lia van Doorn', HU Onderzoek 2017 <https://www.onderzoek.hu.nl/Onderzoekers/Lia-van-Doorn>
* **Ideologie 2018**Ideologie, woorden.org, 2018 < http://www.woorden.org/woord/ideologie>
* **Immateriële schade 2018**Immateriële schade, rechtspraak.nl. <https://www.rechtspraak.nl/Uw-Situatie/Onderwerpen/Juridische-begrippen#447> 2018
* **Jeronimus ea. 2014**Jeronimus ea. ‘Mutual Reinforcement Between Neuroticism and Life Experiences: A Five-Wave, 16-Year Study to Test Reciprocal Causation.’ Journal of Personality and Social Psychology 107 (4): 751-64 2014.
* **Jungmann, N. & Wesdorp, L.P. 2017**N. Jungmann L.P. Wesdorp, *Mobility mentoring® Een verkenning en eerste vertaling van de Nederlandse praktijk,* Den Haag / Utrecht: Platform 31 Hogeschool Utrecht 2017
* **Jungmann, N., Wesdorp, P., Duinkerken G., 2015**Jungmann, N., Wesdorp, P., Duinkerken G., De eindjes aan elkaar knopen - handreiking voor generalisten in de wijk, Den Haag: Platform 31 2015
* **Kaplan, K e.a. 2011**  
  K. Kaplan, M. S. Salzer, P. Solomon, E. Brusilovskiy, Internet peer support for individuals with psychiatric disabilities: A randomized controlled trial. Social science & medicine, 72, pp 54­62. 2011
* **Kerbs Hiris S. Kummerow , J 2003**Kerbs Hiris S. Kummerow , J. Lifetypes welk type bent u?: En hoe benut u dat het beste? Zaltbommel: Thema 2003
* **Kooy, G. 2013**  
  G. Kooy, MAATWERK 14: 27 2013
* **Koster, T. & Gesthuizen, M. 2016**  
  T. Koster, M Gesthuizen, 'Werkloosheid doorstaan: Longitudinale bevindingen over de rol van financiële en sociale hulpbronnen bij het ervaren van psychologische stress door werkloosheid' *Mens & Maatschappij*, 2016 Vol.91, Iss. 3, pp 183-210
* **Kotov e.a 2010**Kotov ea. . ‘Linking “big” personality traits to anxiety, depressive, and substance use disorders: a meta-analysis.’ Psychological bulletin 136 (5): 768 . 2010
* **Laethem, M van 2017**M van Laethem,' Slecht slapen en stress: een vicieuze cirkel via piekeren', Radboud universiteit 2017
* **Landelijk overleg Sociaal Raadsliedenwerk 2015**
* Landelijk overleg Sociaal Raadsliedenwerk, ‘Functieprofiel Sociaal Raadslieden 2015’, Mogroep 2015
* **Lazarus, R.S. 1966**  
  R.S. Lazarus, Psychological stress end the coping process. New York: McGraw Hill 1966
* **Loonstra C.J. 2016**Loonstra, C.J. Hoofdlijnen van het Nederlands recht, Groningen: Noordhof uitgevers 2016
* **Madern, T 2014**  
  T. Madern, Overkoepelende blik op de omvang en preventie van schulden in Nederland, Utrecht: Nibud 2014
* **Meerdink, J. 1996**  
  J. Meerdink, Lotgenotencontact werkt! Eindrapport van het project Lotgenotencontact. Urecht: Nederlandse Patienten Consumenten Federatie. 1996
* **Meierijstad 2017**  
  'Formulierenbrigade', Meierijstad 2017 < www.meierijstad.nl zoek op formulierenbrigade>
* **Meulen, van der M. 2014**M. van der Meulen, 'De mogelijkheden van zelfhulpgroepen: 'kom maar terug als je er aan toe bent', Zorg + Welzijn, Oktober Jaargang 20 2014
* **Moerkerk, A.M. van 2014**  
  A. M. Van Moerkerk, *De relatie tussen zelfcontrole en diverse werkuitkomsten: wat is de rol van leefstijl* (thesis Utrecht), 2014
* **Munn-Giddings, C. e.a. 2013**  
  Munn­Giddings, C. Boyce, M. Seebohm, P. Avis, M. et al. ESTEEM effective support for self help and mutual aid groups, stage 2 report. Nottingham: www.selfhelp. org.uk/research. 2013
* **Nauta, A. 2015**A. Nauta, 'Steve Whittaker: ‘Een goede mediator is lui, dom, dakloos en bot’, Conflicthantering, 2015 nr, 1
* **Neve, K. de, Cooper, H. 1998**Neve, K. de, Cooper, H. ‘The happy personality: A meta-analysis of 137 personality traits and subjective well-being’. Psychological Bulletin 124 (2): 197–229 . DOI: 10.1037/0033-2909.124.2.197 1998
* **Nibud 2010**Zonder werk; De financiële gevolgen van werkloosheid, Utrecht/Den haag: Nibud/CentiQ, wijzer in geldzaken 2010
* **Welzijn ABC 2016 A**  
  'Missie en visie' Welzijn ABC 2016 <https://www.ons-welzijn.nl/nl-NL/welzijnsorganisatie-brabant/visie>
* **Welzijn ABC 2016 B**'Sociaal team', Welzijn ABC 2016 < https://www.ons-welzijn.nl/nl-NL/volwassenen/sociaal-team-volwassenen >
* **Welzijn ABC 2016 C**'Thuisadminstratie', Welzijn ABC 2016 < https://www.ons-welzijn.nl/Pages/nl-NL/Praktische-diensten/thuisadministratie>
* **Ormel ea. 2013**Ormel ea. ‘Neuroticism and common mental disorders: Meaning and utility of a complex relationship.’ Clinical psychology review 33 (5): 686-697 . 2013
* **Overduin M 2014**M. Overduin, Communicatie en Conflicten, Utrecht: Hogeschool van Utrecht, 2014 Cursus
* **Parslow, R. A., Jorm, A. F., & Christensen, H. 2006**Parslow, R. A., Jorm, A. F., & Christensen, H. ‘Associations of pre-trauma attributes and trauma exposure with screening positive for PTSD: Analysis of a community-based study of 2085 young adults.’ Psychological Medicine, 36(3), 387-395. 2006
* **Plasterk, R.H., 2013**   
  R. H. Plasterk, Decentralisatiebrief. Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties 2013.
* **Prins, R. Burg van der, C. Heijdel, W. 2005**R. Prins, C van der Burg, W Heijdel, Een gebroken been is toch makkelijker: Evaluatie van de Leideraad aanpak verzuim om psychische redenen, Leiden: AStri. 2005
* **Rechtszekerheid 2018**Rechtszekerheid, woorden.org : Nederlands woordenboek, < <http://www.woorden.org/woord/rechtszekerheid> >
* **Rechtszekerheidsbeginsel 2018**  
  Rechtzekerheidsbeginsel, Lycaeus Juridisch woordenboek, <https://www.juridischwoordenboek.nl> 2018
* **Rechtvaardigheid 2018**   
  Rechtvaardigheid , van Dale, <https://www.vandale.nl> 2018
* **Regenmorgel, T. Peeters, J. 2010**T. van Regenmortgel, J. Peeters,' Verbindend werken in de hulpverlening: bouwsteen voor een veerkrachtige samenleving' in J. Peters (red) 'Een verkrachtige samenleving. SOciaal werk en duurzame ontwikkeling', Berhem: EPO 2010
* **Riessman, F. 1965**F. Riessman, ‘The "Helper" Therapy Principle’ Social Work, Vol. 10, Nr. 2 1965, pp. 27-32
* **Riessman, F. 1997**F. Riessman, ‘Ten self-help principles.’ *Social Policy*, vol. 27, nr. 3, 1997, pp. 6+.
* **Rollnick, S. Miller, W.R. 1995/2009**S. Rollnick, W.R. Miller, Wat is Motivational interviewing?' Behavioural and Cognitive Psychotherapy, vol. 23 iss. 4 pp 325-334 1995/2009
* **Ruitenberg, D. 2016**D. Ruitenberg, Motiverende gespreksvoering, Utrecht: Hogeschool van Utrecht, 2016 cursus
* **Ruitenberg, D. Loon, van J. 2013**  
  D. Ruitenberg, J. van Loon, *werken met doelgroepen in de sociaal juridische dienstverlening*, Amsterdam: Person Benelux bv 2013
* **Sadler, M. E., Hunger, J.M., Miller, C.J.,** Sadler, M. E., Hunger, J.M., Miller, C.J., ‘Personality and impression management: Mapping the Multidimensional Personality Questionnaire onto 12 self-presentation tactics.’ Personality and Individual Differences, 48, 623-628.
* **Schaufeli W. Bakker A 2007**  
  Schaufeli W. Bakker A. Burnout en bevlogenheid. In: Schaufeli W. Bakker A. (eds) De psychologie van arbeid en gezondheid. Bohn Stafleu van Loghum, Houten 2007
* **Schiff, M. & Bargal, D. 2000**  
  M. Schiff, & D. Bargal, Helping characteristics of self­help and support groups; their contribution to participants’ subjective well­being. Small group research, 31(3), pp 275­304. 2000
* **Schuldinfo 2017**‘Waarop kan de deurwaarder beslag leggen?”, *Schuldinfo* 2017
* **Schuring, M., Reeuwijk, K., Burdorf A., 2016**  
  M. Schuring, K. Reeuwijk, A. Burdorf, Het monitoren van arbeidstoeleiding van mensen met grote afstand tot de arbeidsmarkt en gezondheidsproblemen, Utrecht: Movisie 2016
* **Scribbr**  
  'Fundamenteel onderzoek', Scribbr <<https://www.scribbr.nl/category/onderzoeksmethoden/>>
* **Seidell J. 2014**J. Seidell, 'Een probleem van mensen met een laag inkomen en een lage opleiding', *Synaps* 2014 nr. 83
* **Sociaal werk Nederland 2015**Functieprofiel sociaal raadslieden 2015, Utrecht: Sociaal werk Nederland 2015
* **Sociaal werk versterkt 2018**Beroepscompetentieprofiel voor de sociaal werker, Utrecht: Sociaal werk versterkt 2018
* **Solomon, M. Pistrang, N. & Barker, C. 2001**Solomon, M. Pistrang, N. & Barker, C. The benefits of mutual support groups for parents of children with disabilities. American journal of community psychology, 29(1) 2001
* **Stevens, J.**J. Stevens, 'Eigenwaarde en zelfrespect ontwikkelen', *De steven een-op-een coaching* < https://www.desteven.nl/leerdoelen/persoonlijke-leerdoelen/assertiviteit-leerdoelen/eigenwaarde-zelfrespect>
* **Steyaert, J. Kwekkeboom, R. & Meulen van der R. 2014**  
  Steyaert, J. Kwekkeboom, R. & Meulen van der R. Gesteund door zelfhulp, Utrecht: Movisie 2014
* **Swierstra, T. & Tonkers, E. 2008/ 2006**
* **'t Panhuis - Plasmans, in M. Luijben, G. Hoogenveen, R. 2012**  
  M in 't Panhuis - Plasmans, G, Luijben, R Hoogenveen, Zorgkosten van ongezond gedrag, Den Haag: rijksinstituut voor volksgezondheid en milieu ministerie van volksgezondheid welzijn en sport 2012
  + T. Swierstra, & E. Tonkens, ‘Meritocratie en de erosie van zelfrespect’. *Krisis*, 3: pp 3-23 2006
  + T. Swierstra, & E. Tonkens, *De beste de baas? Prestatie, respect en solidariteit in een meritocratie*. Amsterdam: Amsterdam University Press 2008
* **Tazelaar, F. & Sprengers, M. 1984**F. Tazelaar, M. Sprengers, 'Werkloosheid en sociaal isolement', *Sociologische Gids* 1984
* **Thompson, E.R. 2008**Thompson, E.R. ‘Development and Validation of an International English Big-Five Mini-Markers.’ Personality and Individual Differences 45 (6): 542–548 . DOI: 10.1016/j.paid.2008.06.013.
* **Trefpunt zelfhulp**   
  'Kennis en vaardigheden', trefpunt zelfhulp, <http://www.zelfhulp.be/wat-biedt-trefpunt-zelfhulp/ondersteuning/kennis-en-vaardigheden >
* **Trojan, A. 1989**  
  A. Trojan, Benefits of self­help groups: a survey of 232 members from 65 diseaserelated groups. Social Science & Medicine, 29(2), 225­232. 1989
* **Veen, M. van & Westerkamp, K. 2011**  
  M. van Veen, & K. Westerkamp, *Deskresearch. Informatie selecteren,* beoordelen en verwerken, Amsterdam. 2011
* **Veldhuis J. 2017**J. Veldhuis, '121. Modernisering beslagverboden: een utopie?', *Beslag en executie in de Rechtspraktijk* nr. 5, 2017
* **Verhulst J. 2010**  
  J. Verhulst Andere toepassingen van RET. In: Gezond verstand als therapie. Bohn Stafleu van Loghum, Houten 2010
* **Verkuil, B. & Emmerik, A. van 2007**B. Verkuil, & A. van Emmerik, , Omgaan met stress. Utrecht: Bohn Stafleu van Loghum 2007
* **Verstegen, S., Evers-Vermeul, J., 2016**   
  S. Verstegen, J. Evers-Vermeul, 'Online leren voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt', Sociaal bestek, 2016 vol. 2-3 pp. 8
* **Vitor, C. 2016**  
  Vitor, C. 'Cognitieve Vaardigheden', *Assesmenttrainer*, 2016
* **Vrijwilligerswerk/movisie 2017**'Veilige arbeidsomstandigheden' vrijwilligerswerk/movisie 2017
* **Watson, D., & Clark, L.A. 1984**Watson, D., & Clark, L. A. ‘Negative affectivity: The disposition to experience aversive emotional states.’ Psychological Bulletin, 96, 465-490. 1984
* **Westerman, P. 1998**  
  P. Westerman, *Rechtsfilosofie, inleiding*. Heerlen, uitgeverij Van Gorcum/Open universiteit.1998 pp. 202-205
* **Wielaard, P. Bijsters, P. 2011**P Wielaard, P Bijster, 'In gesprek met dr. Marius Rietdijk: ‘Belonen is het effectiefste middel om gedrag te veranderen’ ' NVVK Info, 2011 April.
* **Witteman, J 2015**Witteman, J. 'Allochtoon erg slecht af op Nederlandse arbeidsmarkt' de Volkskrant, (Online editie) 2015
* **WRR 2017**Weten is nog geen doen: een realistisch perspectief op redzaamheid, Den Haag: wetenschappelijke raad voor het regeringsbeleid 2017
* **Zelfhulp 2018**Zelfhulp, algemeen Nederlands woordenboek, instituut voor de Nederlandse taal <http://anw.inl.nl> 2018
* **Zellars. K. L. ea. 2009**Zellars, K. L.,ea ‘Reacting to and recovering from a stressful situation: The negative affectivity–physiological arousal relationship’. Journal of Occupational Health Psychology, 14(11), 11-22. 2009
* **Zobegaafd**'Zwakbegaafdheid' Zobegaafd.nl

# Begrippen lijst

* **Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)**wetgeving rond om het verwerken en dele van gegevens.
* **Cognitieve vermogens / Denkvermogen[[135]](#footnote-135)**   
  het vermogen om kennis op te nemen en te verwerken
* **Coping[[136]](#footnote-136)**wij­ze waar­op men­sen om­gaan met pro­ble­men
* **Doenvermogen[[137]](#footnote-137)**Niet cognitieve vermogens. Het vermogen om informatie / kennis om te zetten in gedrag.
* **Digibetisme[[138]](#footnote-138)**Het ontbreken van de nodige vaardigheden om met digitale informatie om te gaan, naar analogie met analfabetisme.
* **Gerechtigheid / rechtvaardig / onrechtvaardig [[139]](#footnote-139)**De hoedanigheid van rechtvaardig te zijn, het rechtvaardig zijn of handelen
* **Ideologie[[140]](#footnote-140)**   
  visie op de mens en op manieren om de samenleving te verbeteren
* **Immaterieel schade[[141]](#footnote-141)**Schaden die niet in geld uit te drukken zijn. Zoals verdriet, pijn of geestelijk gemis.
* **Natuurrecht [[142]](#footnote-142)**Bij het natuurrecht gaat men er van uit dat overal te wereld een aantal normen zijn die een minimum geven aan rechtvaardigheid. Dit zijn normen als je mag niet moorden en je mag niet stelen. Dit soort normen vormen het natuurrecht en vormen volgens deze visie de maatstaf van de rechtvaardigheid van het positief recht. Volgens het natuurrecht moet het huidige recht aan deze maatstaf voldoen wil het geldig zijn.
* **Niet-zelfredzame cliënt/burger**Burgers die, ondanks de vele vormen van ondersteuning, nooit volledig zelfredzaam zullen worden, maar van wie dat wel verwacht wordt. Burgers die handelingsonbekwaam zijn of minderjarig, vallen niet in deze doelgroep, aangezien van hen geen zelfredzaamheid verwacht wordt.
* **Positief (afgekondigde) recht[[143]](#footnote-143)**Het positieve (afgekondigde) recht is het recht dat op een bepaald moment geld. Nu, vroeger of in de toekomst.
* **Rechtspositivisme[[144]](#footnote-144)**Bij het rechtspositivisme kent het geldend recht geen noodzakelijk verband met normen zoals in het natuurrecht maar kan die van uit verschillende gronden ontstaan. Het recht dat geldend is de veranderlijke wet- en regelgeving dat uitgevaardigd is door de overheid.
* **Rechtszekerheid[[145]](#footnote-145)**Het rechtzekerheidsbeginsel van de beginselen van behoorlijk bestuur. Dit beginsel houdt in dat de overheid de regels moet formuleren dat burgers weten waar hij aan toe is en wat de overheid van hem verlangt en met ‘de opgewekte verwachtingen bij burgers zodat daarin geen abrupte wijziging komt’[[146]](#footnote-146)
* **Zelfhulpgroepen**De vorm hulpverlening waarbij mensen in een gemeenschappelijke probleemsituatie zichzelf en elkaar trachten te helpen door bewustwording, uitwisseling van gelijksoortige ervaringen en remediëring. [[147]](#footnote-147)Met begeleiding van een ervaringsdeskundige of professional. Deze hulpverlening vindt plaats tijdens onderling afgesproken bijeenkomsten.

# Bijlage 1: Cars methode

|  |  |
| --- | --- |
| Cars methode[[148]](#footnote-148) | |
| **C**redibility (betrouwbaar) |  |
| **A**ccuracy (correct) |  |
| **R**easonableness (geloofwaardig) |  |
| **S**upport (bronverwijzing) |  |

# Bijlage 2: Wetteksten beslagverboden

### Huidige wettekst Nederland wetboek van rechtsvordering

Art. 447 RV

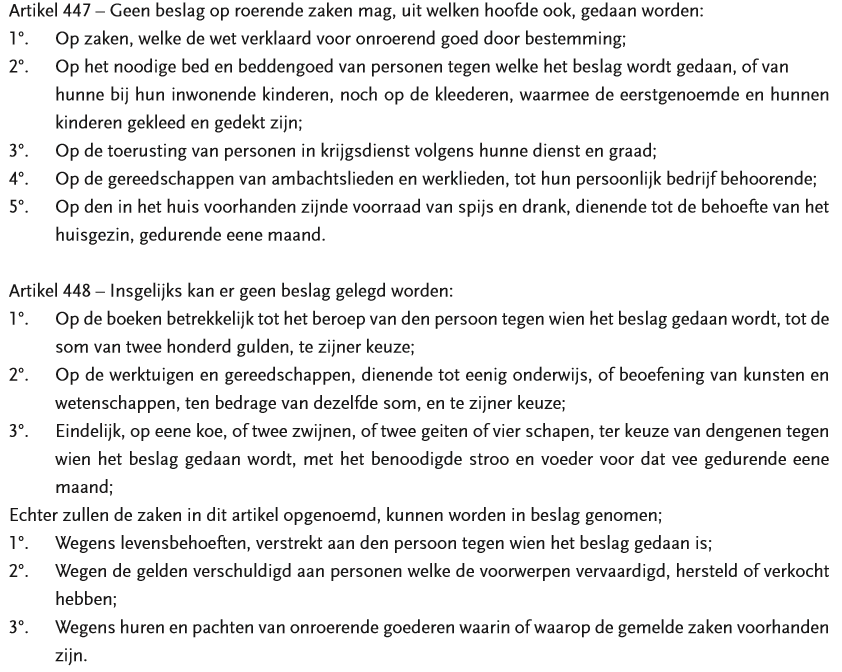
Geen beslag op roerende zaken mag, uit welken hoofde ook, gedaan worden:

1. Op het nodige bed en beddegoed van de geëxecuteerde en de inwonende leden van zijn gezin en op de kleren, waarmee zij gekleed en gedekt zijn;
2. Op de gereedschappen van ambachtslieden en werklieden, tot hun persoonlijk bedrijf behorende;
3. Op de in het huis voorhanden zijnde voorraad van spijs en drank, dienende tot de behoefte van het huisgezin, gedurende een maand;
4. Op het ingevolge [artikel 642c](http://wetten.overheid.nl/BWBR0001827/2017-09-01#BoekDerde_TiteldeelEerste_AfdelingTweede_Artikel642c) in de kas der gerechtelijke consignaties gestorte bedrag.

Art. 448 RV

1. Evenmin kan beslag worden gelegd op de boeken die de geëxecuteerde nodig heeft voor zijn beroep, en op de werktuigen en gereedschappen, dienend tot enig onderwijs of de beoefening van kunsten en wetenschappen, telkens tot een bij algemene maatregel van bestuur vast te stellen bedrag en te zijner keuze.
2. De in het eerste lid bedoelde zaken kunnen wel in beslag worden genomen voor vorderingen:
   * Wegens levensbehoeften verstrekt aan de geëxecuteerde en de inwonende leden van zijn gezin;
   * Ter zake van de vervaardiging of het herstel van deze zaken of de verkoop daarvan aan de geëxecuteerde.

### Wettekst uit 1838 Nederland

[[149]](#footnote-149)

### Wettekst Engeland / Wales article 4 and 5 of The Taking Control of Goods Regulations 2013

### Tekst artikel 25 lid 1 Universele Verklaring van de Rechten van de Mens

Artikel 25 lid 1 UVRM

Een ieder heeft recht op een levensstandaard, die hoog genoeg is voor de gezondheid en het welzijn van zichzelf en zijn gezin, waaronder inbegrepen voeding, kleding, huisvesting en geneeskundige verzorging en de noodzakelijke sociale diensten, alsmede het recht op voorziening in geval van werkloosheid, ziekte, invaliditeit, overlijden van de echtgenoot, ouderdom of een ander gemis aan bestaansmiddelen, ontstaan ten gevolge van omstandigheden onafhankelijk van zijn wil.

# Bijlage 3: Interview met Lia van Doorn

Let op dit is geen letterlijke uitwerking van het interview. Maar een verslag aan de hand van het interview.

### Lia van Doorn

Dr. Lia van Doorn is lector Innovatieve Maatschappelijke Dienstverlening bij het Kenniscentrum Sociale Innovatie van Hogeschool Utrecht. Daarvoor was ze lange tijd senior onderzoeker en projectleider bij MOVISIE. Tussen 2003 en 2005 werkte Van Doorn als senior onderzoeker bij de Faculteit Sociaal Agogische Opleidingen (FSAO) van Hogeschool Utrecht. In de jaren 90 was ze wetenschappelijk medewerker bij de Faculteit Sociale Wetenschappen van de Universiteit Utrecht. Aan die faculteit promoveerde Van Doorn in 2002 op Een tijd op straat, een studie naar dak- en thuislozen. [[150]](#footnote-150)

Expertise: probleemgezinnen, risicojongeren, innovatieve maatschappelijke dienstverlening, morele oordeelsvorming van sociale professionals

### Interview

**Uitleg doelgroep niet-zelfredzame cliënten.**

**Uitleg keuze zelfhulpgroepen**

**Vindt u de keuze voor zelfhulpgroepen ook een goed idee?**

Lia van Doorn is een voorstander voor zelfhulpgroepen voor de niet-zelfredzame cliënt. Ze heeft zelf een oorsprong in het doen van onderzoek naar kwetsbare doelgroepen en vooral de dak en thuislozen.

Wanneer ze lezingen houdt komt er altijd een ex-daklozen mee, Deze daklozen heeft tijdens dat hij dakloos was een dagboek bij gehouden. Dit is nu omgezet in een boek, Tijdens lezingen leest hij hier uit voort. Dit raakt mensen meer dan het abstracte verhaal dat Lia vertelt tijdens de lezing. Voor het is het een goede manier om een klote tijd waar hij enkel dingen aan kwijt is geraakt om te zetten in iets positief. Voor de ex-daklozen heeft het een happy end wat hem zelfvertrouwen geeft. Daarnaast is hij ook een voorbeeld voor andere. Hem is het geluk dus voor hem is dat ook mogelijk

**Keuze brede doelgroep + uitleg. (er is sprake van complexiteit en het is met elkaar verbonden)**

Een brede kijk op de problemen van mensen is een goed iets volgens Lia van doorn want als je aan de ene kant trekt gebeurt er ook iets aan de andere kant. Je zou een kleine doelgroep kunnen kiezen maar dan wel kijken naar allen levens gebieden. Individuele mensen hebben met van alles te maken zoals schulden, hoe organiseer ik mijn financiën en ze hebben te maken met rechten waar heb ik recht op en sta ik momenteel in me recht. Als SJDer richt je op de juridische en financiële kant maar al het andere heeft er ook mee te maken

Het is dan ook goed om er breed naar te kijken

**Tijdens de zelfhulpgroepen vinden er heel veel processen plaats. Zoals normalisering, voorbeeldwerking. Helpers therapie, (zingeving). Zijn er processen van waar u van zegt hier moet extra aandacht naar uit gaan.**

Vorig jaar is er een project geweest naar een onderzoek naar zwerfjongen. Hier bij hebben zwerfjongen die nu in een opvang zaten samen met toentertijd nog maatschappelijk werk en dienstverlening studenten oud bewoners geïnterviewd. Daarin werd de vraag gesteld wat heeft u nu gehad aan u verblijf in de opvang?

Bijna alle bewoners zeiden ik heb er niets aan gehad ik heb alles zelf moeten doen en alles wat ik daarna heb bereikt heb ik aan me zelf te danken. De oud bewoners hadden zelfregie gekregen en dat was niet aan de hulpverleners te danken maar aan hun zelf.

De huidige bewoners werden daar onzeker van die twijfelde wat heb ik dan aan de opvang waar ik nu woon.

Hoewel mensen zeiden dat ze alles aan hun zelf hadden te danken hebben ze de zelfregie juist gekregen door dat ze in de opvang hebben gezeten. Wanneer mensen de zelfregie pakken schakelen ze mentaal de hulpverlening uit die heeft meer grip op. Wat goed is ze doen het zelf. Aan de ene kant is het goed dat ze het zelf hebben gedaan. Maar het gevaar is wel dat ze hulpverlening die ze nog wel nodig hebben niet meer noodzakelijk vinden. Dat ze uit de reflex van ik heb niks aan de hulpverlening gehad dat ze andere hulpverlening ook gaan uitschakelen. Het gevaar aan zelfregie is dan ook overschatting dat mensen denken dat ze het wel zelf kunnen. Bij daklozen zie je vaak wanneer een huis en inkomen vinden en in een stijgende lijn zitten en weer zelfregie krijgen zie je vaak overschatting. Hulpverleners zijn er in getraind om mensen te stimuleren in de eigen stappen die ze zetten maar ook te waarschuwen van pas op je moet nog wel een aantal stappen zetten. Je ben er nog niet en ga ook niet te hard want dan ga je zelf voorbij. En kun je terug grijpen naar slecht gedrag. Goede begeleiding is dan ook belangrijk want ze blijven kwetsbaar

**Keuze van begeleide. Een oud deelnemer of een professional**

Keuze voor professional de vraag is of de deelnemers en de oud deelnemers of ervaringsdeskundige alle processen wel herkennen die tijdens een zelfhulpgroep en uit de problemen komen kunnen herkennen Terug val kunnen ze eventueel wel herkennen die hulpverleners soms over het hoofd ziet. Maar of ze elkaar ook kunnen corrigeren als er zelfoverschatting dreigt is de vraag. De professional zou er dan ook voor moeten zijn om deze processen te herkennen en onder de aandacht te brengen zo dat de zelfhulpgroep er verder mee kan.

Een ander risico is bij oud deelnemer of ervaringsdeskundige is dat de kans groot is dat een van de deelnemers of de oud deelnemer of ervaringsdeskundige zelf terug valt in eerder problemen. Dit heeft een grote impact op de groep. Mensen worden bang dat dit hun ook kan gebeuren. De vraag is of een oud deelnemers of de deelnemers zelf de begeleiden hier voor kunnen geven die nodig is om er voor te zorgen dan z’n terug val het proces dat plaats vind in de zelfhulpgroep niet ontwricht. Daarnaast is een oud deelnemer of ervaringsdeskundige vaak een grote voorbeeld voor de rest en wat doet het met de groep als juist deze terug valt in oude problemen

De oud deelnemer of ervaringsdeskundige is te kwetsbaar voor de rol van begeleider. Daarnaast is de vraag of hij over voldoende kunde en kennis beschikt om z’n groep te begeleiden

Voor de begeleiden is de keuze voor alleen een oud deelnemer of ervaringsdeskundige dan ook niet verstandig om de bovengenoemde rede. Een professional is hier voor dan ook geschikter dit eventueel in combinatie met een oud deelnemer of ervaringsdeskundige. Goede voorbeelden voor professionele begeleiders zijn mensen die veel weten over groepsprocessen.

Hoe mensen elkaar steunen en mee omlaag trekken. Wat de invloed van individuele in de groep is. Hoe je voorkomt dat iemand met de grootste mond het meest het woord krijgt. Begeleiders inde psychiatrie zijn daar goed in en de oude opbouwwerkers hebben daar veel ervaring in.

**Zijn er dingen wat een groepsbegeleider moet kunnen**

Evt gebruik maken van werkvormen van andere zelfhulpgroepn (zoals de 12 stappen van de AA)

Het is belangrijk dat de eigen de groepsbegeleider in staat is eigen kwetsbaarheid te tonen. In de zelfhulpgroep zijn mensen namelijk gelijkwaardig. Maar in de verhouding cliënt hulpverlener is er altijd sprake van ongelijke waardigheid. Door de hulpverlener eigen kwetsbaarheid toont kun je een beter waardigheid stimuleren. Dit toont aan dat de hulpverlener ook een mens is en niet altijd de regie heeft over zijn eigen leven heeft en kwetsbaar is als mens.

Die gelijkwaardigheid ontstaat ook wanneer de zelfhulpgroep plaats vindt waar de deelnemers zich thuis voelen van plaats de thuisbasis van de hulpverlener. De locatie zal een verlengstuk moeten zijn van de deelnemers. Wanneer dit in de instellingslocatie plaats vindt is de kans aanwezig dat ze in de rol van cliënt gaan zitten. Wanneer ze op een plek zitten waar ze zich meer thuis voelen zullen ze meer vrijuit spreken.

**Belangrijk dat dit wel of niet binnen de zelfhulpgroep gebeurt**

De verachting naar anderen zoals beleidsmaker, wetshouder, zorgverzekeraar. Temperen. Die zullen snel denken o hier kunnen we geld besparen. We kunnen mensen het zelf laten doen. Er is geen professional nodig.

Terwijl deze juist wel nodig is. Het vult aan maar lost niet op. Ze kunnen elkaar bijvoorbeeld niet helpen om hun juridische problemen op te lossen.

Ze kunnen elkaar wel op sociaal gebied coachen. Zelfrespect verwerven. Van elkaar copingsstrategieën leren. Maar zo kunnen ze ook voor een verkeerde weg kiezen. De professional kan dan via critici vragen (motiverende gespreksvoering) dit mensen wel laten in zien.

**Vindt u van het een goed idee om deze zelfhulpgroepen (gezamenlijk) uit te nodige voor algemene informatie bijeenkomsten (zoals bijvoorbeeld waar heb ik als iemand met een laag inkomen allemaal recht op) evt. op verzoek van een van de zelfhulpgroepen.**

Het is wel een goed idee. Je moet wel de groep de regie geven in wat zij willen weten en dat zij de baas zijn over de agenda. Advies van de begeleider is wel mogelijk maar de deelnemers hebben het laatste woord.

Het is wel belangrijk om veranderingen in bijvoorbeeld wetgeving te bespreken. Wel blijft de groep hier de laatste woord hebben. Maar de groep blijft hier wel kwetsbaar in en zelfregie blijft binnen de kaders. De begeleider kan hier in de mensen wel proberen te sturen.

Het kan dan een deel van de mensen in de groep zitten verstandelijke beperking. Het si goed om dit te weten. Wanneer dit nog niet bekend is loop je het risico dat deze mensen heel lang mee draaien in de groep maar eigenlijk niet begrijpen wat er in de groep beurt en niet leren van hun proces. Maar wel elke keer komen opdagen omdat dat bijvoorbeeld van hun verwacht wordt. Het is dan ook belangrijk om te checken of mensen of ze nu wel een verstandelijke beperking hebben alles begrijpen en mee kunnen doen me een groep,

Screening van te voren van te voren is dan ook belangrijk en zal door een professional gedaan moeten worden. Deze mensen passen zich vaak namelijk aan en weten wat sociaal wenselijke antwoorden zijn maar leren niks van de zelfhulpgroep. De vraag is ook dat wanneer je bij de zelfhulpgroep geen professional hebt of deze mensen er dan ook tussen uitgepikt worden want dit herkennen is vaak al moeilijk voor een professional.

**Registratie is vaak niet gewenst bij een zelfhulpgroep maar professionals willen vaak wel weten wat er gebeurt met hun cliënt tijdens z’n zelfhulpgroep en willen deze informatie ook delen met anderen. Hoe kijkt u hier tegen aan?**

Dat is lastig. Als de focus op zelfregie ligt zal de regie ook bij de deelnemers liggen. Dat zij zelf bepalen wat ze bespreken. Maar dat dat de begeleider eventueel wel onder aandacht brengt of ze iets willen bespreken met hun eigen hulpverlener en dat ze hun begeleider ook in dingen kunnen betrekken of signalen kunnen door geven. Je hoopt ook dat als het niet meer goed zijn

**Zijn er nog anderen dingen waarvan u zegt dit is belangrijk tijdens de zelfhulpgroep of dit zijn risico of dit moet meer aandacht krijgen.\**

Momenteel zijn we een onderzoek doen naar gemengde woonvormen waar bij ex-daklozen en andere bewoner in de sociale huisvesteging samen gaan wonen. Zoals studenten met vluchtelingen en studenten met ouderen. Beleidsmakers en politici zijn hier razend benieuwd. Ze hebben het idee als dit een succes wordt dan zijn professionals minder nodig. Want dan gaan buren voor elkaar zorgen. Voorbeeld gedrag laten zien. Spreken ze elkaar aan. Maar dat blijkt heel ingewikkeld zijn. De beleidsmakers dien dit als een oplossing voor alle problemen. Je voorkomt eenzaamheid je voorkomt drugs en alcohol overlast. Je bespaart op hulpverleningenkosten. Je gaat overlast tegen want ze spreken elkaar aan. Er worden heel veel sociale doelen opgelegd. Maar we kijken nu wat er gebeurd en zien dat er maar heel weinig contact. Verwacht dan ook niet te veel en denk niet dat al die sociale doel bij haalt. De kans dat dit bij zelfhulpgroepen gebeurt is ook aanwezig.

# Bijlage 4: Toestemmingsforumlier verwerken gegevens

### Zelfhulpgroep A

Naam:

E-mail:

Telefoonnummer:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| De door u verstrekte gegevens zullen alleen gebruikt worden om u informatie over de zelfhulpgroep toe te sturen.  Uw gegevens zullen op uw verzoek of een jaar nadat u niet meer deelneemt aan de zelfhulpgroep worden vernietigd.  U mag uw gegevens altijd inzien of laten wijzigen.  Voor alle andere regels rondom privacy en bescherming van uw gegevens, zie onze website: [www.ons-welzijn.nl](http://www.ons-welzijn.nl) > link naar privacydocument.    Voor klachten over het gebruik van uw gegevens kunt u terecht bij: | | |
| Naam en contactgegevens verwerkingsverantwoordelijke | Naam en contactgegevens functionaris voor de gegevensbescherming | Autoriteit persoonsgegevens  www. Autoriteitpersoonsgegevens.nl |

Hierbij geef ik toestemming voor het gebruik van mijn gegevens zoals hierboven beschreven.

­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Datum:

# Bijlage 5: Focusgroep sociaal raadslieden Welzijn ABC

Deze focusgroep is afgenomen op 23 november 2017.

De deelnemers van de focusgroep waren leden van het team sociaal raadslieden Welzijn ABC.   
Deelnemers:

* Sociaal raadslid 1
* Sociaal raadslid 2
* Sociaal raadslid en Voedselbank intaker 3
* Sociaal raadslid 4
* Stagiaire sociaal raadslieden 5
* Voedselbank intaker 6 (en is daarnaast ook nog lid van het sociaal team)

## Vragen & antwoorden

1. Hoeveel cliënten (in het algemeen) zien jullie per jaar?

6000 face tot face en 2500 telefonisch en per mail contacten per jaar

1. Hoeveel van deze cliënten zijn niet-zelfredzaam (in brede zin)?

65%

1. Van hoeveel van deze niet-zelfredzame cliënten schatten jullie in dat zelfredzaamheid ook niet haalbaar is ?

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Antwoorden post-it** | | | | | |
| **SR 1** | **SR 2** | **SR 3 / VB** | **SR 4** | **Stagiaire SR 5** | **VB / ST 6** |
| 40% | 40% | 40% | 39% | 20% | 25% |

Onderzoeker: : Hebben jullie alles opgeschreven. Sr 1 : ja Vb/st 6: ja niet verstaan baar echt niet Onderzoeker: die altijd ondersteuning nodig hebben. Sr 2 op een of andere manier. Onderzoeker: al is het maar Sr 1 keer in de maand een gesprek das ook ondersteuning Sr 4 maar van het SRW of ook van het wmo. Onderzoeker: van de doelgroep die jullie zien. Sr 4 wmo geeft ondersteuning Onderzoeker: ja Sr 4 maar kun je aanvragen of zeg maar als je bijvoorbeeld thuiszorg nodig hebt. Onderzoeker: . Hulpmiddelen niet. Dus hulpmiddelen zoals een rolstoel of dergelijke niet. Sr 2 dan zal ik even een klein hulpmiddel geven de mensen die je. Hoeveel mensen zie je terug binnen een jaar. Sr 4 ik heb al een antwoord. Sr 2 nee hoeveel mensen zie je regelmatig terug want dat zijn juist de mensen dat is voor ons het meest betrouw baar. Onderzoeker: ja iedereen antwoord. Sr 1 ja volgende vraag Onderzoeker: nee jullie mogen eerst *Notitie overhandigen* Sr/vb 3 als je het zo stel denk ik ongeveer Sr 4Onderzoeker: % Sr 1 ja ik ook. Onderzoeker: de meeste hebben Sr 4Onderzoeker: of Sr/vb 39% en twee wijken af naar Sr 2Onderzoeker: of Sr 2Stagaire sr 5%. Sr 1 vertel wie is de gene met Sr 2Onderzoeker: %. Stagiaire sr 5 ja ik heb Sr 2Onderzoeker: maar dat komt omdat ik euh als ik zo kijk naar afgelopen gesprekken bij srw komen mensen met een juridische vraag en juridische is toch nog wel echt best lastig, ik bedoel euhm ja dit is er zijne echt heel vele mensen die ik zie die het prima zelf kunnen reden die help ik nu even en voor de rest zelf wel daarbij hoeven we geen handje vast te houden. Sr 4 jij bedoeld de vragen zijn ook lastig. Stagiaire sr 5 ja Sr 4 en daardoor komen mensen ook sneller terug. Stagiaire sr 5 sommige dingen te begrijpen heb je toch een juridische opleiding nodig en niet alle Nederlanders hebben een juridische opleiding gedaan. Ja nee ik heb er wel vertrouwen in dat meer kunnen (niet volledig verstaanbaar) Onderzoeker: als jullie het zo horen zijn jullie het er dan mee eens Sr 2. Ik neem het hem niet kwalijk maar ik ben het er niet mee eens. Onderzoeker: zou je het cijfer dat je dan hebt gegeven omlaag doen. Sr 2 nou ik ben het gedeeltelijke wel mee eens. Maar hij vergeet Sr 1 ding. En dat is misschien een combinatie van onze samenleving zo ingewikkeld dat de mensen die jij benoemt in je onderzoek die zijn die zijn wel enigszins zeker van bepaalde problemen die je kunt schetsen daarnaast komen mensen steeds in situatie zoals u al eerdere noemde de wlz we hebben het over de wmo. Komen mensen die altijd best wel zelfredzaam zijn geweest die komen willen dan ergens gebruik van maken zijn dan helemaal de weg kwijt en snap je in die zin heeft hij gedeeltelijke waar maar is onze samenleving zo redelijk ingewikkeld dat je verondersteld wordt dit zelf te moet kunnen. Onderzoeker: ja klopt want een van de stappen die iemand die zelfredzaam is moet kunnen maken is op tijd om hulp vragen Vb/st 6 wij schatten dit nu zo in he Sr/vb 3Onderzoeker: Sr 4Onderzoeker: % is niet-zelfredzaam maar weten wij ook wat geprobeerd is om die mensen zelfredzaam te maken. Die komen wel elke keer terug maar wat is er in de tussen tijd geprobeerd om die mensen zelfredzaam te maken. Dat wil niet zegen dat ze een heel juridische opleiding nodig hebben misschien hebben ze ook mensen die mee kunnen denken. Onderzoeker: ja maar ook als een familie lid ondersteund zijn ze ook niet-zelfredzaam. Vb/st 6 ja oké. Onderzoeker: we hebben zelfredzaam doen moet je het echt alleen kunnen en samen redzaam dat is zelfredzaam met ondersteuning van andere. Vb/st 6 als we het daarover hebben dan denk ik dat het meer is. Stagiaire sr 5 ja ik heb ook het gevoel dat ook met dat dingen zoals aangiften ook steeds makkelijker wordt om dat dingen al ingevuld zijn. Er zijn heel veel dingen die net wat makkelijker gemaakt zijn zorgen er voor dat veel cliënt meet zelf regie ik denk wel dat het minder erg is dan we denken. Vb/st 6 ik denk toch dat er een doelgroep blijft die het niet zelf kunnen. Sr 1 digibeten er zijn Sr 2.Sr 2. miljoen mensen die laageletterd zijn. Sr 1, Sr 2 miljoen Onderzoeker: er is ook een hele groep jongeren die onder de digibeten valt zijn kunnen wel goed om gaan met de computer maar computervaardigheden zijn meer. Sr/vb 3 wat jij aangeeft dat alles van te voren is ingewikkeld dat maakt het juist moeilijk omdat ze daar juist niet op weten te komen omdat ze het niet begrijpen omdat ze niet weten waar in te loggen. Als ik kijk naar jongeren heb ik best vaak jongeren mee gemaakt die zorgtoeslag aan vragen via zoon betaalde website omdat ze niet weten dat ze ook terecht kunnen op mijn belastingdienst.nl en dat zijn gewoon jongeren Het wordt wel allemaal makkelijker gemaakt maar dan moeten ze ook weten hoe ze daar op de website moeten komen. Wat de juiste website zijn en wat de juiste formulieren zijn. Als je naar het UWV kijkt er zijn zoon duizend formulieren. Dan moet je maar de juiste uitpikken. Sr 1 dan moet je al de goede kunnen vinden. Sr/vb 3 dus het is ja of het allemaal wel makkelijker is. Het is vooral allemaal digitaal. Sr 2 we hebben het over dialoog. Als je in gesprek zit met elkaar dat vind ik belangrijk. Als je praat met iemand dan kun je nog zeggen volgens mij begrijp je er geen snars van. Als je eenzijdig informatie geeft van een website dan ….. hij snapt het niet of hij denkt het te snappen maar doet dat niet. Maar er is geen enkel controle-instrument (of dat hij het begrijpt) en als je iets verkeerd aanvraagt wordt je wel volledig verantwoordelijk gesteld. Sr/vb 3 ja of je moet maar bij het UWV de verkeerde datum invullen. Dan heb je ook een probleem. Ja het zijn zo van die kleine dingen die dat ja het toch best wel ingewikkeld is voor mensen terwijl verondersteld wordt dat het best wel makkelijk is. Nee je moet er wel over na denken net als de zorgtoeslag en huurtoeslag. Als je inkomend verandert moet je dat wel doorgeven bij de belastingdienst dan wordt je huurtoeslag aangepast. Maar doe je dat of vergeet je dat of weet ik veel wat dan moet je het ook terug betalen. Het is meer het zelfredzaamheid dan het invullen van een formuliertje. Sr 4 Daarom denk ik Sr/vb 39% Stagiaire sr 5: De commen sens zit op 40%: denk ik of niet.

1. Waaraan herkennen jullie deze cliënten (cliënten vraag 3)? (Wanneer kwalificeer je een cliënt als niet-zelfredzaam en niet-zelfredzaam wordend?)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Antwoorden post-it** | | |
| **SR 1** | **SR 2** | **SR 3 / VB** |
| * Taal * Terugkomen * GGZ klanten | * Lage opleiding * Slechte verzorging * Gebrekkig taal gebruik * Gebrekkige sociale vaardigheid * Angst dat ze het verkeerd doen / onzekerheid * Slecht ervaring * Laag IQ | * Digibeten  Moeilijk gesprek * Vagen houding * Gezichtsuitingen |
| **SR 4** | **Stagiaire SR** | **VB / ST** |
| * Geen sociaal netwerk * Digibeet * Voornamelijk arm | * Taalniveau * Intelligentie * Leeftijd * Fysieke situatie | * Opdrachten niet begrijpen / niet uitvoeren * Taalgebruik * Opleidingsniveau * Niet begrijpen wat je zegt * Ja zeggen maar nee doen |

*Voorlezen van post-it van sr SR 2:.* Sr 2: ja een laag IQ hoort daar ook bij maar ik denk dat andere dat ook hebben. *Voorlezen van post-it van vb/st VB/ST 6:* . Vb/st VB/ST 6: daarmee bedoel ik ja ja ja ik snap het en dan staan ze buiten en dan weet ze het niet meer en dan bellen ze op of als je de ze de volgende keer terug zien en vraag of ze het hebben gedaan. 1. Komen ze met het zelfde probleem gewoon weer terug. Vb/st VB/ST 6: ja dat bedoelde ik met ja zeggen en nee doen. Niet uit onwil. *Verder voorlezen post-it* SR/VB 3: nog meer in het gesprek als iemand het gesprek niet kan volgen houding gezichtsuitdrukking. SR 2: dat zijn de non-vooral dingen dat klopt. SR/VB 3: dan merkt je ook aan iemand ook deze persoon volgt het niet helemaal dat zit hij er echt bij van waar heeft hij het over. Onderzoeker: als jullie dit allemaal hebben gehoord hebben jullie dan nog ander dingen in mijn hoofd gekomen of er je hebt SR 1:gemist of zijn dat wel alle dingen. SR 2: ja daar is zoveel al overgeschreven. SR 4: ja ik hat het wat meer globaler geschreven dus voornamelijk geen sociaal netwerk. Dat vind ik toch altijd heel lastig heb je een buurvrouw heb je iemand anders en dan ga je vragen en is er echt helemaal niemand. En toch armoede geen computer geen internet en we kunnen tegenwoordig toch niet zonder digitale apparatuur. Ze hebben geen telefoon kunnen niet printen. Ik denk dat ze door die armoede ook niet kunnen gaan in die digital tijdperk ik denk dat het dan toch wel een soort van wisselwerking heeft. Onderzoeker: zijn er nog andere dingen die jullie er op willen toevoegen. SR 2: een heel belangrijke factor is de chronische stress die mensen ervaren. Alphen aan de rijn dat experiment ken je denk ik wel. De mobility mentoring. Dat onderschatten we veel te veel. Al die mensen waar we het nu over maken hebt over het algemeen allemaal met chronische stress te maken. En als je dat niet erkend gaan we allerlei dingen doe dat niks uithaalt. We moeten anti gesprek houden. Vb/st VB/ST 6: en ze moeten heel veel. SR 2: ja ze zijn constant bezig met overleven en dan wordt verwacht dat je er iets aan doet maar daar voor zal je eerst de stress weg moeten nemen. .

1. Hoe verschilt deze ondersteuning van die gericht op zelfredzame dan wel niet-zelfredzame, wel leerbare hulpvragers?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Antwoorden post-it** | | |
| **SR 1** | **SR 2** | **SR 3 / VB** |
| * Herhalen info * Meer tijd nemen * Warme overdracht *(met terug koppeling)* * Verwijzen | * Regie afstemmen wel of niet zaken voor ze doen * Niet leesbaar * Meer zelf laten doen | * Meer uitleg * Vragen of ze bijv. taalcursus of internetcursussen willen * Vragen of ze ondersteuning niet leesbaar |
| **SR 4** | **Stagiaire SR** | **VB / ST** |
| * Meer vertrouwensband creëren * Niet uit oog verliezen * Kijken wat wel kan | * Zoveel mogelijk dingen zelf lagen doen * Geduldig zijn * Duidelijk zijn * Vinger aan de pols houden | * Checken * Samendoen * Als nodig is overnemen’ * Taal aanpassen * Als nodig is geïndiceerde zorg aanvragen * Ondersteuning ook via wv werk / inkomen vragen |

Onderzoeker: Er is een ding wat verschilt of ja sommige zeggen zoveel mogelijk zelf laten doen en andere zeggen juist ook weer overnemen VB/ST 6: als nodig. Onderzoeker: is dat iets wat jullie wel beiden doen volgens jullie of is de een echt niet en de andere wel. SR 1:dat ligt echt aan de persoon die voor je zit. SR/VB 3: of de situatie SR 1: ja precies en een warme overdracht doen naar andere instantie. Als hij het niet zelf kan dan probeer je het samen te doen. VB/ST 6: ja dat is mijn aanvulling dat doe ik van uit het sociaal team. SR 2: maar het ligt ook een beetje aan het belang van de zaak hoe belangrijk de zaak is. Ik heb gezegd regie afstemmen soms laat ik ze meer dingen doen. Maar als het belangrijk is of als het urgent is zal ik eerder dan wel moet afstemming met de cliënt dingen willen overnemen met de cliënt zelf. SR 1:Dan wel echt goed communiceren. SR 2: ja Onderzoeker: dus als je het overneemt is het altijd goed afstemmen met de cliënt. SR 2: of dan je gebruik je netwerk die je hebt of ingang die je hebt bij sommige mensen. En dan best wel eens dat mensen al zelfredzaam zijn en dat dan wel al bij die persoon zelf naar voren gebracht hebben die persoon en blijkbaar of een of andere manier is dat dan niet aangekomen en dan wil ik daar nog wel een bemiddelen. Onderzoeker: een andere punt is wat twee wel hebben en de rest niet is in de gaten houden vinger aan de pols houden, niet uit het oog verliezen. SR 4: dat had ik. Stagiaire SR 5: ja had ik ook. SR 1:bij sommige klanten wel ja. SR 2: dan heb je het over de niet-zelfredzame Onderzoeker: ja. *Niet verstaanbaar.* SR 1:dat ligt puur SR/VB 3: aan de zaak SR 1:ja precies. Onderzoeker: als jullie achten dat het nodig is doen jullie het SR 1:ja. Onderzoeker: de rest komt allemaal overheen. Zijn er nog andere dingen die jullie willen toevoegen dat vind ik echt heel belangrijk. SR 2: wat ik heel belangrijk is als je iemand doorstuurt of iemand moet contact op nemen met iemand anders dan vraag ik toch wel altijd om terug koppeling. Dat ze aangeven god wat heeft het opgeleverd. SR 1:dat heb ik ook geschreven inderdaad. SR 2: maar goed dat je ook vraag of het wat opgeleverd heeft. Dan hoor je ook of ze het wel of niet gedaan hebben en dan hoor je ook en als je niks hoort. VB/ST 6: ja dan is de vraag wat doe je dan. SR 2: ja dan als het belangrijk is bel ik op. VB/ST 6: je hoort ook of ze het begrepen heb en of ze het aan de andere kant opgepakt hebben. Dan verwijs je door naar de gemeente en maak maar een afspraak met de gemeente. En dan bellen ze terug of ja gelukkig belde zij terug ja ik kom er niet doorheen en dan belde zij gelukkig terug. Maar heel veel mensen hebben dan iets van je zegt wel dat ik het moest doen maar ik kom er niet door heen. Dus ja, dan zal er wel niks anders zijn. SR 2: precies wat jij nu zegt dat klopt dat gebeurt vaak. Als ze dan niet terug koppelen dan wordt het moeilijk . Onderzoeker: vraag je dat dan specifiek aan die cliënt of ook aan die hulpverlener SR 2: je weet niet precies wat de hulpverlener is. Onderzoeker: als je weet wie het is anders kun je het natuurlijk niet vragen. SR 2: ja je weet wie het is. Het gebeurt toch vaak dat als je iemand naar schuldhulpverlening stuurt dat hij dan overzichten zaken terugkomt. Dat vind ik dan wel fijn om terug te horen En het rare is dan als je zelf belt dan wordt die persoon in een keer wel geholpen en dat vind ik dan en dat vind ik dan wel een teken aan de wand. Dat gebeurt wel. VB/ST 6: en soms denk ik al tevoren van dit gaan niet lukken en dan bel ik zelf of samen met de cliënt of zelf maar wel altijd in overleg. Onderzoeker: dan heb je het weer over het samen doen of overnemen, VB/ST 6: ja dan gaan we het samen doen of ja ja goed. Ik heb echt weleens gezegd tegen een meisje jij belt op ik zit erbij. En ja dan na SR 2: zinnen dan zie je bij dat meisje bijna de stoom uit de oren komen en dan denk ik dit gaat niet goed en dan neem ik het wel over. Dan denk ik dan neem ik het gesprek want ja anders gaat het ook niet goed want aan de andere kant denken ze dan ook we stoppen het gesprek en dat ik ook heel terecht. Ja want srw SR 1:zeg dat moet je een beetje inschatten. Onderzoeker: euh nog andere dingen die jullie daar op willen toevoegen.

1. Op welke manier werken jullie binnen de huidige ondersteuning aan de door de WRR vastgestelde activiteiten die bepalen of iemand wel of niet-zelfredzaam is? (Informatie verzamelen en wegen, een plan maken, inactief komen, met tegenslag omgaan, volhouden.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Antwoorden post-it** | | |
| **SR 1** | **SR 2** | **SR 3 / VB** |
| Allemaal maar tegenslag omgaan en volhouden minder | Met tegenslag omgaan en volhouden niet | * Informatie verzamelen en wegen * Een plan maken en situatie overzien * In actie komen * Plan volhouden |
| **SR 4** | **Stagiaire SR** | **VB / ST** |
| Met tegenslag omgaan en volhouden niet | * Informatie verzamelen en wegen * Een plan maken * In actie komen | Geen antwoord |

Veel gepraat door elkaar. Onderzoeker: Dus in precieze zeggen jullie de eerste drie allemaal zeker en de laatste twee komt weleens voor maar niet vast. SR 2: het is niet zoals hier bedoeld wordt. SR 4: meestal als mensen hier dan terug komen dat je dan signaleert en dan wel benoemd. Dat je aangeeft van goh de vorige keer hadden we dit en dit gedaan. SR 2: ja kijk die omgaan met emoties dat tweede stukje is wel anders als je schaamt en om hulp vragen. SR 1:ja dat kun je wel benoemen *gebrabbel* en juist daardoor iemand hulp gaat vragen is. SR 1: het geeft hem wel het gene dat hij juist eerder actie gaat onder neemt. Onderzoeker: de laatste SR 2: stappen doen jullie wel maar als er echt problemen zijn dan sturen jullie het door.

1. In de informatie sheet die ik jullie van tevoren door heb gestuurd staan de mentale vermogens waar het wrr van heeft vastgesteld dat deze nodig zijn om zelfredzaam te zijn. Zijn jullie het hier mee eens en hebben jullie evt. iets toevoegen. Cognitieve vermogens en niet cognitieve vermogens: temperament, zelfcontrole en overtuiging.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Antwoorden post-it** | | |
| **SR 1** | **SR 2** | **SR 3 / VB** |
| Allemaal | Allemaal afhankelijk van de cliënt | Allemaal |
| **SR 4** | **Stagiaire SR** | **VB / ST** |
| Zelfcontrole niet | * Temperament * Zelfcontrole * overtuiging | Geen antwoord |

*voorlezen post-it* SR 4: zelfcontrole niet. Want zoals jij het hier schrijft gaat het vooral over volhouden en niet toegeven aan verleidingen . Zo kunnen mensen ook langer op een klein budget leven. Dan denk ik wat doen wij daar in. Doe jij in die gesprekken die jij voert geef jij mensen echt…. Ga mensen echt in beweging door jouw advies zeg maar, want als mensen. Je geeft advies in die SR 2:Onderzoeker: minuten of uur en als mensen dan zeg maar je geeft wel aan goh €Stagaire SR 5:Onderzoeker: zal ik wel weinig boodschappen van doen . Maar als mensen dan toch zelf geen zelfcontrole hebben en toch kopen wat ze zelf willen hou jij dat dan in srw in de hand en doe jij daar iets mee. Ik vraag me dan af in hoeverre mate je dat invloed op hebt. SR 2: oké dan gaan we even discussiëren ik snap wat je bedoelt maar dat ligt aan de casus als jij stelt iemand krijgt en die heeft met de bijstand consulent problemen *niet verstaanbaar* en je bent toch afhankelijk van de uitkering dan euh probeer je tenminste in het gesprek geef je dan wel aan welke houding ze het beste kunnen aannemen, Als iemand van goh @#$@&%R$. Nou dat lijkt me niet verstandig probeer rustig te zijn schrijf dingen op he snap je. SR 4: ja SR 2: dan heb je dan heb je het over de andere vorm van zelfcontrole. SR 4: maar dat is zelfcontrole in emoties en gevoelens en gevoel. SR 2: nee maar dat is alleen in een budgettair iets *(in de informatie sheet was het schema uitgelegd aan de hand van financiële zelfredzaamheid.)* Maar ik heb hem iets breder getrokken. Snap je *door elkaar gepraat.* SR 4: Dan doen we het wel. Dan ben ik het er wel mee eens. VB/ST 6: hoort dat dan bij temperament of niet wat jij bedoelt. SR 2: Ja dat het zit beide een beetje in SR 1:het zit in beide VB/ST 6: ja dat is altijd. SR 2: ja daar heb je gelijk in. Onderzoeker: Het blijft ook uit onderzoek mensen die goed zijn in zelfcontrole score ook hoog op telramen. Bij temperament moet je ook vooral zien het aanpakken of vluchten gedrag. SR 2: je kunt daar ook verder in gaan een stuk temperament is bijna aangeboren. VB/ST 6: Daar kun je niks aan doen. SR 2: nee bepaalt temperament is wel aangeboren dan heb je het over gedragen cultuur. Er zijn ook tijdelijk temperament sommigen mensen worden heel snel boos. SR/VB 3: Ik vind temperament doen we trouwens ook wel want soms heb je af en toe klanten als er een brief komt doe dit doe dat daar helpen wij ook wel bij. En hoe SR SR 2: zelfcontrole uitlegt dat denk ik ook en overtuiging ook. Dus eigenlijk alle SR 4:. Onderzoeker: ja dan heeft iedereen cognitieve vermogens op SR 1: iemand na. *Onderling gegrap.* SR 2: maar waarom dan stagiaire sr Stagiaire SR 5: ik vond dat ook best wel een lastige. Stagiaire SR 5: ja nee ik heb niet echt het gevoel dat we …. We geven ze wel kennis dat wel alleen wij helpen ze niet echt bij het vergroten van hun (cognitieve) vermogen om verdere kennis op te nemen. Zeg maar dus dat is mee SR/VB 3: daar ben ik het niet mee eens. SR 2: ja ik snap jou wel. SR 2: je vergoot zijn vermogen wel want als iemand analfabeet of digibeet is vraag je wel of hij een cursus wil doen. Daarmee help je ook iemand om zich zelf te ontwikkelen. Stagiaire SR 5: je rijkt ook hulpmiddelen aan en als mensen een schema hebben en daar kennis niet uit kunnen opnemen. Net als vanochtend wilde die vrouw haar aangiften zelf graag doen maar snapte ze het niet en zij ik nou dan gaan we het even doornemen en uitleggen ziet ze dien aangiften in een andere beeld en begrijpt ze het daarna wel ze neemt dan wel kennis op. *Door elkaar gepraat* SR 4: ja ik snap wel wat je bedoelt. Onderzoeker: maar het gaat ook om ondersteuning. Als ik zelf uit ervaring mag spreken zijn jullie is dat wel het punt waar jullie de grootste ondersteuning in bieden. Als mensen dat zelf niet kunnen geven jullie dien informatie wel op een manier dat iemand het wel begrijpt. SR 2: ja dat klopt maar ik ben het ook wel met hem (stagiaire SR Stagiaire SR 5:) eens. Ik heb ook lang getwijfeld het vermogen betekend als je het een keer uitgelegd hebt. Dan vermogens als iemand in een andere soortgelijke situatie komt dat die situatie wel te begrijpen en dat is de vraag (of we dat ook doen). Zo denk jij (stagiaire sr Stagiaire SR 5:) ook en daar zat ik ook aan te twijfelen. Onderzoeker: dus bevorderen zeg jij eigenlijk is mwah en ondersteunen wel. SR 2: ja dat is wat twijfel achtige Onderzoeker: maar als het echt alleen over ondersteunen gaat dan wel. SR 2: ja ja. VB/ST 6: in zoon gesprek doe jij dat natuurlijk wel in zoon gesprek probeer je dat wel SR 4: om het vermogen te vergroten VB/ST 6: maar als die vrouw een soortgelijke vraag krijgt we hadden het net over op het internet kijken als je vandaag leert bij mijn UWV moet inloggen. Kan ze dan morgen bij mijn Ziggo inloggen. Dat is het wel kijk op dat moment dat je ze het leert wel. Maar ik weet niet *onverstaanbaar/ door elkaar gepraat.* SR 4: dat blijft een twijfel want je past het inzicht wel aan. VB/ST 6: ja ja dat moment wel. SR 4: blijft het vermogen dan hangen of groeit het. SR 2: wij hebben er iets minder kijk op of mensen ( of het vermogen werkelijk vergoot wordt) ja ik snap zijn discussie punt heel goed. Onderzoeker: zeggen jullie dan we proberen het vermogen wel te vergroten maar het effect weten we niet. SR 2: we geven wat handreikingen in feiten want ja wij zijn niet echt heel begeleidend bezig. Ooit wel denk ik dat je mensen wel wat langdurige ziet dat je bepaalde dingen dan zie je mensen daar in vooruitgaan Onderzoeker: je zegt dus we ondersteunen er wel in maar het vermogen vergroten dat niet echt. SR 2: ja dat. Onderzoeker: zijn er nog anderen punten op aantevullen

*Vertrek SR 1 i.v.m. vliegtuig halen.*

1. Stress beïnvloedt gedrag van hulpvragers. In hoeverre houden jullie hier rekening mee in de ondersteuning van hulpvragers? (Reminders sturen, doelen opknippen in kleine stappen, e.d.)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Antwoorden post-it** | | | | | |
| **SR 1** | **SR 2** | **SR 3 / VB** | **SR 4** | **Stagiaire SR** | **VB / ST** |
|  | Begrip | Houd rekening met stress | Ligt aan de situatie per cliënt!    Maatwerk! Per individu | Proberen geavanceerd te denken, van uit de cliënt | Ja ik ben me er van bewust |

SR/VB 3: ja mensen met veel schulden reageren/ gedragen zich wel echt anders. Onderzoeker: paar zeggen ik hou er rekening mee. Ik ben me er van bewust. Maatwerk proberen te denken van uit de cliënt. Dat zijn de antwoorden mis ik nu nog antwoord of. SR 2: nou je houdt er rekening mee als mensen. Onderzoeker: hoe ziet er dan uit SR 2: dat is precies wat SR SR/VB 3: net ook zij je hoeft ook niet echt een kenner te zijn om te zien wat beïnvloed is hoe mensen reageren. Dat heb je 1SR 2:SR/VB 3: wel door en vooral dat je daar bewust mee bent. Je hebt vaak toch wel begrip. Allen al het begrip hebben voor iemand blijkbaar betekend dat wel heel veel voor mensen en we hebben helaas ooit te weinig tijd. Omdat ze zo vaak al ergens tegen aangestoten zijn dat ze iets kwijt kunnen waarmee ze zitten en niet en niet behandelt worden van ja nee maar wij verlangen. Want dat is het punt bij die chronische stress om er meteen op in te gaan van dit willen we van jouw dat willen we van jouw. Dat haalt geen zak uit. SR 4: Ik vind het wel lastig om in te schatten daarom heb ik individuele situatie opgeschreven maatwerk. Om in te schatten wanneer het nou onder stress valt en wanneer en cliënten hen nou gewoon niet doen om een andere redenen. Dus ik ga vaak wel kijken van om er achter te komen van goh komt het nou dat ze die papieren niet bij hebben en komt dat nu echt door stress en hadden ze het de vorige keer wel en was er de andere keer een situatie dat ze het wel doen. Maar het is lastig om daar een oordeel over te vellen Dus ik ga maar altijd uit van wat de cliënt zegt. Je geeft dan toch vaak de voordeel van de twijfel. Onderzoeker: dus je moet duidelijke signalen hebben dat het anders is. SR 4: ja want anders zouden cliënten je wel kunnen bespelen. SR 2: het is ook niet altijd waar dat er chronische stress aan te gronden ligt maar het is wel belangrijk daar oog voor te houden. *Niet verstaan baar.* Onderzoeker: Wat doe je wanneer iemand zijn spullen is vergeten is en je wel het vermoede hebt (of zeker weet) dat het door stress komt wat doe je dan. SR 4: Ja hoe komt dat dan en als die gene dan ook open is. Vandaag was er ook iemand die ja diegene ken ik dan ook die ja je weet ik ben ziek ik moet dadelijk ook nog naar de dokter, ik heb medicijnen. Dan denk ik ja oké. Dan zoeken we een andere oplossing waar bij je het wel kan samen.. Onderzoeker: dus jij zegt als het niet zo kan dan kijken we of het zo kan. SR 4: Ja ik kijk altijd naar wat er wel kan. Onderzoeker: is iedereen het daar mee eens of zegt dat doe ik zo of toch anders. SR SR 2: wat kijk je bedenkelijk. SR 2: ja bedenkelijk ja voor mij zijn het allemaal universele waarde. Je behandelt iedereen met respect. Ja je hebt snel genoeg door. Ik heb soms van mens hoe hou je vol dat meen ik echt. Wat een ellende zeg. Onderzoeker: Als er zo iemand voor je zit wat doe je dan. SR 2: dan luister ik en heb ik begrip en kijk wat ik voor die mens kan betekenen. Ik geef soms wel het voorbeeld dat ik tegen dingen aanloop. Ik loop zo vaak tegen dinge aan *niet verstaanbaar* die machteloosheid waar sommigen mensen tegen aanlopen en daar wel voor open staan. Onderzoeker: Begrip erkenning. *Niet verstaanbaar.* Onderzoeker: Als je dan kijk de stress sensitieve dienstverlening zegt dan bepaalde punten weg te halen of coping strategieën aan te leren. Zijn er dan dingen die jullie ook doe of zijn dat dan dingen die jullie niet echt doen. Ga je die mensen ook helpen met die stress om te gaan of zeg je nee dat stuur ik door naar iemand anders. SR 2: ja dat is voor ons in het gesprek probeer je iets te doen je geeft ooit wel een handreiking of iets. Maar wij zijn daar niet mee bezig het contact is toch te kortstondig om te proberen te ont stressen. Ja een basis inkomen regelen of als mensen de druk voelen van re-integratie dan kan ik wel iets regelen dan ga ik niet echt ont stressen maar probeer ik er wel voor te zorgen dat iemand toch een uitkering kan behouden zonder dat al die verplichten op hem drukken. Onderzoeker: Dan ga je stress bronnen weg halen. SR 2: ja Onderzoeker: als je naar het gesprek zelf kijkt en ziet dat iemand veel stress heeft dan zeggen jullie al dat je de stress in het gesprek zoveel mogelijk probeert te beperken maar zijn er dan dingen die je specifiek doet om die stress te beperken. SR 2: tissue, glaasje water, kopje koffie. SR/VB 3: ik weet niet of het dan goed is maar wat ik af en toe doen als ik bijv. een gesprek heb bij de voedselbank en zie dat iemand al helemaal (gestrest binnen komt) dat ik dan hier over de verhuizing begin of iets. Ja nee het is heel stom maar dat vinden sommige toch wel ….. of iets persoonlijks gewoon vragen wat doe je. Ik had laats pas een vrouw die had zoveel dingen lopen schulden ect daar probeer je dan ook een normaal gesprek mee te voeren. Op een ander vlak dus niet alleen maar over dat. SR 2: en als mensen beginnen te huilen dat je daar ook begrip voor toon en daar toch ook de ruimte voor geeft.

1. In hoeverre is de huidige ondersteuning van deze doelgroep niet-zelfredzame, niet leerbare hulpvrager toereikend? / Waar lopen jullie tegen aan bij de ondersteuning van deze groep?

. SR 2: Ja onderdeel van die keten de kwaliteit van de samen werking dat mis ik nog. SR/VB 3: dat heb ik ook bij een cliënt heb ik vaak gesprekken met sociaal team en schuldhulpmaatje en dan merk je toch dat er meer voortgang inzit. Door dat je het uit handen geeft weet je wel dat loopt daar wel maar daar heb je dan bijna geen contact mee. Dan weet je niet hoe het zit op andere vlakken. Het is best wel fijn om op de hoogte gesteld te worden van het sociaal team hoe gaat het met schuld hulpmaatje. Wat doe jij wat doe jij. SR 4: allen dan dacht ik dat er een regisseur was van een casus waar in verschillende expertise aanwezig zouden zijn. Voor mij ligt er nog meer mogelijkheid in SR 1:regiseur en een plan dan. VB/ST 6: nee maar ook een regisseur want bij het sociaal team wordt die ook vaak gemist. Dan ben je wel met allerlei instanties aan het werken vaak wordt daar nog regie in gemist. Van uit sociaal raaslieden zou ik zeggen meer verbindingen maken met het sociaal team en basis team jeugd en gezin. Dan kun je op die manier een regisseur gaan zoeken. Onderzoeker: denk je dat die regisseur dan de SRWer moet zijn of zou je dat aan iemand anders geven? SR 2: nou weetje wat je nou zegt. Wat jij (st/vb VB/ST 6:) zegt ik zou veel meer van een procesregiseur zijn en niet van de inhoud. VB/ST 6: ja precies. Het is niet alleen het srw stuk maar als je ziet dat het nodig is om een gesprek met sociaal team te doen dat je dat dan ook nog blijft volgen. Want als iets van uit sociaal raadslieden op de poten gezet kan worden is het juist heel belangrijk dat er afstemming plaats vindt met andere hulpverleners die bij de persoon ook aanwezig zijn. Onderzoeker: het kan nog beter dan nu gebeurt het is vooral nog de close samenwerking en dat er echt een vaste regisseur is die. SR 2: ja een vaste regisseur iemand die ondersteund is. Maar in ieder geval iemand die waar bij teams met een cliënt een heel duidelijk gezamenlijk doel stellen. Dit gezamenlijk doel willen we nastreven met cliënt. Daar moet je eerst helderheid hebben wil je verder kunnen. VB/ST 6: Dan zit je als sociaal raadslieden iets te doen terwijl er op een andere vlak ook misschien iets gebeurt maar als je dat niet van elkaar weet dan ga je kan stuurt die ene hulpverlener stuurt die mevrouw rechts af en ik stuur de mevrouw links af en dan. Dus dat moet op elkaar afgestemd worden. En ik zal altijd proberen te vragen of er nog andere hulpverleners bij betrokken zijn. Je bent hier nou met deze vraag heb je nog meer hulpverleners die bij jouw komen. Dan hoor je al een hele hoop en kun je die verbinden al gaan maken.

Onderzoeker: zijn er nog anderen problemen die jullie zien SR 2: Ik zou meer de kant willen zoeken naar collectiviteit. Kijken of dat ook ondersteund kan zijn. Een collectiviteit waar mensen elkaar ook ontmoeten en het onderling ook over die problemen kunnen hebben. VB/ST 6: hebben jullie ook heel vaak dezelfde vragen. Stagiaire SR 5: ik denk wel op bepaalde momenten van het jaar. Nu zo gaan we weer richting de zorgverzekering. Nou is het geen verassing meer waar me ze komen. SR/VB 3: Ik merk zelf wel dat de vragen wel heel divers zijn. We hebben wel meerdere mensen over vragen met toeslagen maar waar bij mensen de situatie toch net wat anders is. Ik merk niet dat ik twee keer op de zelfde dag de zelfde vraag krijg. Onderzoeker: Dus aan de ene kant zeggen jullie de vragen wel heel divers maar de vraag is wel hetzelfde maar de situatie maakt dat het divers is en toch zouden jullie ook iets zin in collectiviteit. Hoe zie je dat dan. SR 2: Nou je hebt hier over aantal niet cognitieve vermogens en cognitieve vermogens je hebt het taal huis voor laaggeleterheid. Ook dat ze het vooral collectief aanpakken en dan moet je wel weer mensen hebben…… mensen moeten over hun schaamte heen. Je hebt die beide kanten nodig. Dat je individueel bezig bent maar ook collectief. ‘Ik ben niet alleen die hier mee zit en we kunnen ook van elkaar leren.’ Dat gebeurt wel op een aantal terreinen. Ik vind wel belangrijk dat we dat blijven doen. SR/VB 3: ja zoals ik al zij de vragen zijn heel anders maar het gaat wel vaak over het zelfde onderwerp. Daar in zou je dan wel een lezing in kunnen geven voor een groep mensen. Maar de vragen kunnen toch heel anders zijn. Tenminste dat merk ik. VB/ST 6: ja ja dat klopt wel. Want iedere situatie is anders. SR 2: om een plan vol toehouden je benoemt hier reclame weerstaan dat vind ik veel beter in een groep te bespreken. In groepen is dat veel beter. Want mensen hebben dat ervaren mensen hebben daar zelf oplossingen voor gevonden en dat spreekt 1Onderzoeker: Onderzoeker: keer meer dan jij of ik dat zegt. Onderzoeker: dus eigenlijk meert zoals de AA in Amerika SR 2: ja precies Onderzoeker: waar ze samen zitten en samen dat probleem hebben. SR 2: ook als onderdeel het is niet de totale oplossing Onderzoeker: en daarnaast dan individuele gesprekken. SR 2: ja een onderdeel van.

1. Hoe ver strekt jullie rol/ Wat is jullie rol ten aanzien van het ondersteunen van deze doelgroep? (Wat kunnen, willen jullie? En wat hoort bij jullie? En wat maakt dat jullie dit vinden?)

SR 2: de piek van de kerstboom. Nee dat meen ik echt. Ik vind sociaal raadslieden de generalist die nodig wordt gemist ook in deze organisatie. Ik zou hel graag aansluiten bij de casuïstiek en daar krijgen we veel te weinig ruimte voor. inmatriaal en mariaal kan verbinden Dat is ja dat is dan ook sociaal juridisch dat ik ook beide andere kanten goed ken. SR 4: ja daar sluit ik me bij aan SR 2: ik ben ook nog opgevoed dat er twee verschillende immateriële hulpverlening en materiële hulpverlening. Zo zijn we eigenlijk opgeleid. Dat was toen maar dat …. Toen bij het ggz preventie medewerker ik kom mensen met schulden tegen die psychiater die was plotseling alleen bezig met mensen die niet kwamen opdagen dat was gigantisch. VB/ST 6: Ik denk wel dat je elkaar nodig hebt het sociaal team en sociaal raadslieden.

Onderzoeker: stagiaire sr Stagiaire SR 5: geeft nog aan dat hij als jullie sterke punten ziet kennis, begrip, goed netwerk en de samenwerking

1. Bestuur en organisatie 2013 [↑](#footnote-ref-1)
2. Plasterk 2013 [↑](#footnote-ref-2)
3. C. Brink N van der Veen 2013 [↑](#footnote-ref-3)
4. WRR 2017 [↑](#footnote-ref-4)
5. WRR 2017 [↑](#footnote-ref-5)
6. WRR 2017 p81 [↑](#footnote-ref-6)
7. WRR 2017 [↑](#footnote-ref-7)
8. Ons welzijn 2016 A [↑](#footnote-ref-8)
9. Focusgroep SRW Ons welzijn. (zie bijlage 5) [↑](#footnote-ref-9)
10. J. Meerdink 1996 en J. Steyaert, H Kwekkeboom, M van der Meulen 2014 [↑](#footnote-ref-10)
11. WRR 2017 [↑](#footnote-ref-11)
12. Jungmann, N. Wesdorp, P. Duinkerken G. 2015 [↑](#footnote-ref-12)
13. S. Verstegen, J. Evers-Vermeul 2016 & Berendsen, E. ea. 2015 [↑](#footnote-ref-13)
14. Schuring, M. Reeuwijk, K. Burdorf A. 2016 [↑](#footnote-ref-14)
15. J. Seidell 2014 en J. Stevens [↑](#footnote-ref-15)
16. J.A.G. Elshout 2016 [↑](#footnote-ref-16)
17. Eikelenboom, W. 2012 [↑](#footnote-ref-17)
18. Eikelenboom W. 2012 [↑](#footnote-ref-18)
19. M in 't Panhuis - Plasmans, G, Luijben, R Hoogenveen, 2012 [↑](#footnote-ref-19)
20. T Madern 2014 [↑](#footnote-ref-20)
21. Zelfhulp 2018 [↑](#footnote-ref-21)
22. Scribbr [↑](#footnote-ref-22)
23. Fischer, T. & Julsing, M. 2014 & Veen, M. van & Westerkamp, K. 2011 & Graauw, G. de [↑](#footnote-ref-23)
24. Fischer, T. & Julsing, M. 2014 & Veen, M. van & Westerkamp, K. 2011 & Graauw, G. de [↑](#footnote-ref-24)
25. Scribbr [↑](#footnote-ref-25)
26. Fischer, T. & Julsing, M. 2014 & Veen, M. van & Westerkamp, K. 2011 & Graauw, G. de [↑](#footnote-ref-26)
27. Fischer, T. & Julsing, M. 2014 & Veen, M. van & Westerkamp, K. 2011 & Graauw, G. de [↑](#footnote-ref-27)
28. Scribbr [↑](#footnote-ref-28)
29. Fischer, T. & Julsing, M. 2014 & Veen, M. van & Westerkamp, K. 2011 & Graauw, G. de [↑](#footnote-ref-29)
30. Fischer, T. & Julsing, M. 2014 & Veen, M. van & Westerkamp, K. 2011 & Graauw, G. de [↑](#footnote-ref-30)
31. Scribbr [↑](#footnote-ref-31)
32. Fischer, T. & Julsing, M. 2014 & Veen, M. van & Westerkamp, K. 2011 & Graauw, G. de [↑](#footnote-ref-32)
33. Fischer, T. & Julsing, M. 2014 & Veen, M. van & Westerkamp, K. 2011 & Graauw, G. de [↑](#footnote-ref-33)
34. WRR 2017 [↑](#footnote-ref-34)
35. WRR 2017 p 49 [↑](#footnote-ref-35)
36. WRR 2017 [↑](#footnote-ref-36)
37. Vitor C. 2016 [↑](#footnote-ref-37)
38. Greef M de, & Segers, M. [↑](#footnote-ref-38)
39. Gillebaard, H. & Vankan, A. MSc 2013 [↑](#footnote-ref-39)
40. WRR 2017 [↑](#footnote-ref-40)
41. WRR 2017 [↑](#footnote-ref-41)
42. WRR 2017 [↑](#footnote-ref-42)
43. WRR 2017 & Elliot, A.J. 2010 [↑](#footnote-ref-43)
44. WRR 2017 [↑](#footnote-ref-44)
45. WRR 2017 [↑](#footnote-ref-45)
46. WRR 2017 [↑](#footnote-ref-46)
47. Moerkerk, A. M. van 2014 [↑](#footnote-ref-47)
48. WRR 2017 [↑](#footnote-ref-48)
49. WRR 2017 [↑](#footnote-ref-49)
50. CBS 2017 A [↑](#footnote-ref-50)
51. CBS 2017 B [↑](#footnote-ref-51)
52. Witteman J. 2015 [↑](#footnote-ref-52)
53. Witteman J 2015 [↑](#footnote-ref-53)
54. WRR 2017 [↑](#footnote-ref-54)
55. EuroStat 2017 [↑](#footnote-ref-55)
56. Hulsbergen, M. De gier, M. & Sernee, M. 2010 [↑](#footnote-ref-56)
57. Hulsbergen, M. De gier, M. & Sernee, M. 2010 [↑](#footnote-ref-57)
58. Kotov e.a 2010 [↑](#footnote-ref-58)
59. Parslow, R. A., Jorm, A. F., & Christensen, H. 2006 [↑](#footnote-ref-59)
60. Zobegaafd [↑](#footnote-ref-60)
61. Bodde, E. Jong, W. de 2008 [↑](#footnote-ref-61)
62. Ormel ea. 2013 / Parslow, R. A., Jorm, A. F., & Christensen, H. 2006 / Emergis [↑](#footnote-ref-62)
63. Zie note 65 [↑](#footnote-ref-63)
64. Zie voet note 65 [↑](#footnote-ref-64)
65. Zie voet note 65 [↑](#footnote-ref-65)
66. Neve, K. de, Cooper, H. 1998 / Jeronimus ea. 2014 / Kerbs Hiris S. Kummerow , J 2003 / Sadler, M. E., Hunger, J.M., Miller, C.J., / Thompson, E.R. 2008 . Watson, D., & Clark, L.A. 1984 / Zellars. K. L. ea. 2009 [↑](#footnote-ref-66)
67. Focus groep Ons welzijn [↑](#footnote-ref-67)
68. Jungmann, N. & Wesdorp, L.P. 2017 / Engelhard, I. M., Van den Hout, M. A., & Kindt, M 2003 [↑](#footnote-ref-68)
69. Elshout, J.A.G. 2016 [↑](#footnote-ref-69)
70. Bouwen J. 2006 & Geelen, K e.a. 2000 [↑](#footnote-ref-70)
71. Steyaert, J., Kwekkeboom, R. & Meulen van der R. 2014 [↑](#footnote-ref-71)
72. Steyaert, J., Kwekkeboom, R. & Meulen van der R. 2014 [↑](#footnote-ref-72)
73. Eikelenboom, W., 2012 [↑](#footnote-ref-73)
74. Bouwen J. 2006 & Geelen, K e.a. 2000 [↑](#footnote-ref-74)
75. Steyaert, J., Kwekkeboom, R. & Meulen van der R. 2014 [↑](#footnote-ref-75)
76. Steyaert, J. Kwekkeboom, R. & Meulen van der R. 2014 [↑](#footnote-ref-76)
77. Boumans, J. 2012 A [↑](#footnote-ref-77)
78. Boumans, J. 2012 A [↑](#footnote-ref-78)
79. Steyaert, J., Kwekkeboom, R. & Meulen van der R. 2014 [↑](#footnote-ref-79)
80. Lazarus, R.S. 1966 [↑](#footnote-ref-80)
81. Steyaert, J., Kwekkeboom, R. & Meulen van der R. 2014 [↑](#footnote-ref-81)
82. Ruitenberg, D. Loon, van J. 2013, Ruitenberg, D 2016, Gruijl, de M. Loon, van J. 2014 [↑](#footnote-ref-82)
83. Riesmann. F. 1965 & Riessman, F. 1997 & Bouwen J. 2006 & Geelen, K e.a. 2000 & Regenmorgel, T. Peeters, J. 2010 [↑](#footnote-ref-83)
84. Eikelenboom, W., 2012 [↑](#footnote-ref-84)
85. Bouwen J. 2006 & Geelen, K e.a. 2000 [↑](#footnote-ref-85)
86. Wielaard, P. Bijsters, P. 2011 [↑](#footnote-ref-86)
87. Bakens, P 2001 & Gruijl, M. Loon, van J. 2014 [↑](#footnote-ref-87)
88. Ruitenberg, D. Loon, van J. 2013, Ruitenberg, D 2016, Gruijl, de M. Loon, van J. 2014 [↑](#footnote-ref-88)
89. Ruitenberg, D. Loon, van J. 2013, Ruitenberg, D 2016, Gruijl, de M. Loon, van J. 2014 [↑](#footnote-ref-89)
90. WRR 2017 [↑](#footnote-ref-90)
91. WRR 2017 [↑](#footnote-ref-91)
92. Schiff, M., & Bargal, D. 2000 & Solomon, M., Pistrang, N., & Barker, C. 2001 [↑](#footnote-ref-92)
93. Munn-Giddings, C. e.a. 2013 [↑](#footnote-ref-93)
94. Munn-Giddings, C. e.a. 2013 [↑](#footnote-ref-94)
95. Steyaert, J. Kwekkeboom, R. & Meulen van der R. 2014 [↑](#footnote-ref-95)
96. Steyaert, J. Kwekkeboom, R. & Meulen van der R. 2014 [↑](#footnote-ref-96)
97. Jungmann, N. & Wesdorp, L.P. 2017 [↑](#footnote-ref-97)
98. Beurden, van P. 2016 [↑](#footnote-ref-98)
99. Kaplan, K e.a. 2011 [↑](#footnote-ref-99)
100. Steyaert, J., Kwekkeboom, R. & Meulen van der R. 2014 [↑](#footnote-ref-100)
101. Jungmann, N. & Wesdorp, L.P. 2017 [↑](#footnote-ref-101)
102. Interview Lia van Doorn (zie bijlage 3) [↑](#footnote-ref-102)
103. Beurden, van P. 2016 [↑](#footnote-ref-103)
104. Interview Lia van Doorn (zie bijlage 3) [↑](#footnote-ref-104)
105. Interview met Lia van Doorn (zie bijlage 3) [↑](#footnote-ref-105)
106. Interview met Lia van Doorn (zie bijlage 3) [↑](#footnote-ref-106)
107. Interview met Lia van Doorn (zie bijlage 3) [↑](#footnote-ref-107)
108. Interview Lia van Doorn (zie bijlage 3) [↑](#footnote-ref-108)
109. Trefpunt zelfhulp & Van der Meulen, M. 2014 [↑](#footnote-ref-109)
110. Schaufeli W. Bakker A 2007 & Prins, R. Burg van der, C. Heijdel, W. 2005 [↑](#footnote-ref-110)
111. Boumans, J. 2012 B [↑](#footnote-ref-111)
112. Rollnick, S. Miller, W.R. 1995/2009 & Ruitenberg, D. Loon, van J. 2013 [↑](#footnote-ref-112)
113. Interview Lia van Doorn (zie bijlage 3) [↑](#footnote-ref-113)
114. Rollnick, S. Miller, W.R. 1995/2009 & Ruitenberg, D. Loon, van J. 2013 [↑](#footnote-ref-114)
115. Steyaert, J., Kwekkeboom, R. & Meulen van der R. 2014 [↑](#footnote-ref-115)
116. Nauta, A. 2015 & Overduin M 2014 [↑](#footnote-ref-116)
117. Munn-Giddings, C. e.a. 2013 [↑](#footnote-ref-117)
118. Steyaert, J., Kwekkeboom, R. & Meulen van der R. 2014 [↑](#footnote-ref-118)
119. Interview Lia van Doorn (zie bijlage 3) [↑](#footnote-ref-119)
120. Interview Lia van Doorn (zie bijlage 3) [↑](#footnote-ref-120)
121. Landelijk overleg Sociaal Raadsliedenwerk 2015 p6 [↑](#footnote-ref-121)
122. Ons welzijn 2016 B [↑](#footnote-ref-122)
123. Ons welzijn 2016 C [↑](#footnote-ref-123)
124. Meierijstad 2017 en gemeente Bernheze [↑](#footnote-ref-124)
125. Sociaal werk versterkt 2018 & sociaal werk Nederland 2015 [↑](#footnote-ref-125)
126. Persoonlijk contact met medewerkers en oud stagiaires Ons welzijn [↑](#footnote-ref-126)
127. Elst, T. van, 2018 [↑](#footnote-ref-127)
128. Haanskorf, M. 2017 [↑](#footnote-ref-128)
129. Interview Lia van Doorn zie bijlage 3 [↑](#footnote-ref-129)
130. ECLI:NL:RBOBR:2014:982 [↑](#footnote-ref-130)
131. Vrijwilligerswerk/movisie 2017 [↑](#footnote-ref-131)
132. ECLI:NL:GHSGR:2011:BU2798 [↑](#footnote-ref-132)
133. Schaufeli W. Bakker A 2007 & Prins, R. Burg van der, C. Heijdel, W. 2005 [↑](#footnote-ref-133)
134. Belastingdienst 2018 [↑](#footnote-ref-134)
135. Vitor C. 2016 & WRR 2017 [↑](#footnote-ref-135)
136. Coping 2018 [↑](#footnote-ref-136)
137. WRR 2017 [↑](#footnote-ref-137)
138. Digibetisme 2018 [↑](#footnote-ref-138)
139. Rechtvaardigheid 2018 & Gerechtigheid 2018 [↑](#footnote-ref-139)
140. Ideologie 2018 [↑](#footnote-ref-140)
141. Immateriële schade 2018 [↑](#footnote-ref-141)
142. Erp, H. van, e.a. 2011 [↑](#footnote-ref-142)
143. Erp, H. van, e.a. 2011 [↑](#footnote-ref-143)
144. Erp, H. van, e.a. 2011 [↑](#footnote-ref-144)
145. Loonstra C.J. 2016 [↑](#footnote-ref-145)
146. Rechtzekerheidsbeginsel 2018 [↑](#footnote-ref-146)
147. Zelfhulp 2018 [↑](#footnote-ref-147)
148. Veen, M. van & Westerkamp, K. 2011 [↑](#footnote-ref-148)
149. Cazemier, M.I. e.a. 2012 [↑](#footnote-ref-149)
150. HU Onderzoek 2017 [↑](#footnote-ref-150)