



‘Samen sta je sterk?!’

 **Onderzoeksverslag**

Auteur: S. Huijsmans, Begeleider/Beoordelaars: Dhr. A. Minderhoud & Dhr. K. van Gorkom, Opdrachtgever: mw. R. Karman, Instelling: SMWO Schouwen-Duiveland, Datum: 09-05-2016

‘Samen sta je sterk!’

Onderzoeksverslag

Auteur: S. Huijsmans

Studentnummer: 64592

Begeleider: dhr. A. Minderhoud

Eerste beoordelaar: dhr. K. van Gorkom

Opdrachtgever: mw. R. Karman

Instelling: SMWO Schouwen-Duiveland

Datum: 09-05-2016

Plaats: Vlissingen

Opleiding: Social Work

Onderwijsinstelling: HZ University of Applied Sciences

Versie: 1.0

# Samenvatting

Door de ontwikkelingen in de welzijnssector komt de nadruk meer te liggen op de eigen kracht van de burger en zijn sociale netwerk. Uit gesprekken met de maatschappelijk werkers, van SMWO Schouwen-Duiveland, blijkt dat het lastig is om de cliënt te motiveren tot het inschakelen van het sociale netwerk. Hierdoor is de volgende onderzoeksvraag ontstaan; *‘Wat is er nodig voor de maatschappelijk werkers, van SMWO Schouwen-Duiveland, om de cliëntmotivatie voor het inschakelen van het sociale netwerk te beïnvloeden?’* Om hierop antwoord te geven zijn vijf deelvragen opgesteld gericht op de intrinsieke motivatie en extrinsieke motivatie. De extrinsieke motivatie is vanuit vier invalshoeken bekeken, namelijk de algemene beïnvloedingsmechanisme en mechanismes gericht op methodisch werken, hulpverlener- cliëntrelatie en de organisatiecontext.

Uit het onderzoek blijkt dat maatschappelijk werkers en cliënten niet altijd dezelfde zienswijze hebben. Dit komt naar voren in de opvattingen over de redenen voor de minimale behoefte voor inzetten sociale netwerk, meerwaarde van het in kaart brengen van het sociale netwerk en het kunnen aanboren van de cliëntmotivatie. Verder is naar voren gekomen dat beiden het confronteren, met de voor- en nadelen van het inschakelen van het sociale netwerk, als interventie benoemen om de cliënt te kunnen motiveren. Daarnaast kunnen verschillende interventies ingezet worden, gericht op autonomie, competentie en verbondenheid, om de cliënt te motiveren. Binnen de hulpverleningsrelatie werd het hebben van vertrouwen door de respondenten genoemd. Wensen van de maatschappelijk werkers, binnen de organisatiecontext, zijn het behouden van collegiaal overleg, bevorderen van de samenwerking met welzijn en deskundigheidsbevordering/ scholing.

# Abstract

The Emphasis will be more on the power of the citizens and their own social network, since the developments in the welfare sector. Discussions with social workers, SMWO Schouwen-Duiveland, found that it is difficult to motivate the client to enable the social network. From this arose the next question; "How can the social worker, SMWO of Schouwen-Duiveland, affect the clientmotivation to enable the social network?". Five sub-questions focused on the intrinsic motivation and extrinsic motivation, answer the reseach question. Extrinsic motivation is viewed from four perspectives, namely the general influence mechanism and mechanisms focused on methodical work, social worker- client relationship and the organizational context.

The study shows that social workers and clients do not always have the same view. This is reflected in the reasons for the minimum need to enable the social network, the value of mapping the social network and the ability to tap into the client's motivation. Further has shown that both of them sees, confronting with the advantages and disadvantages of enabling the social network, as an intervention to motivate the client. In addition, various interventions can be implemented, aimed at autonomy, competence and relatedness, to motivate the client. Within the social worker- client relationship was having confidence mentioned by respondents. Wishes of social workers, within the organizational context, are maintaining collegial consultation, promoting cooperation with welfare and professional development.

Inhoud

[Samenvatting](#_Toc449979452)

[Abstract](#_Toc449979453)

[1. Inleiding 1](#_Toc449979454)

[2. Theoretisch kader 3](#_Toc449979455)

[2.1 SMWO 3](#_Toc449979456)

[2.1.1 Algemeen maatschappelijk werk 3](#_Toc449979457)

[2.2 WMO en Welzijn Nieuwe Stijl 4](#_Toc449979458)

[2.3 Sociaal netwerk 5](#_Toc449979459)

[2.3.1 Functies van sociale netwerken 5](#_Toc449979460)

[2.3.2 Kenmerken van een sociaal netwerk 5](#_Toc449979461)

[2.3.3 Sociale netwerken inschakelen voordelen en kanttekeningen 6](#_Toc449979462)

[2.4 Cliëntmotivatie 7](#_Toc449979463)

[2.4.1 Motivatie 7](#_Toc449979464)

[2.4.2 Cliëntmotivatie 7](#_Toc449979465)

[2.4.3 Beïnvloeden van de cliëntmotivatie 8](#_Toc449979466)

[2.5 Uitgangspunten voor het onderzoek 10](#_Toc449979467)

[3. Methode 11](#_Toc449979468)

[3.1 Onderzoeksstrategie & dataverzamelingsmethode 11](#_Toc449979469)

[3.2 Populatie, onderzoekseenheden & respondenten 12](#_Toc449979470)

[3.3 Steekproef 12](#_Toc449979471)

[3.4 Onderzoeksinstrumenten 12](#_Toc449979472)

[3.5 Operationalisatie 13](#_Toc449979473)

[3.6 Data-analyse 13](#_Toc449979474)

[3.7 Betrouwbaarheid, validiteit & bruikbaarheid 14](#_Toc449979475)

[4. Resultaten 15](#_Toc449979476)

[4.1 Verloop veldwerk 15](#_Toc449979477)

[4.2 Uitkomsten veldwerk 16](#_Toc449979478)

[4.2.1. Sociaal netwerk 16](#_Toc449979479)

[4.2.2 Intrinsieke cliëntmotivatie 17](#_Toc449979480)

[4.2.3 Extrinsieke beïnvloeding cliëntmotivatie 17](#_Toc449979481)

[5. Discussie 20](#_Toc449979482)

[5.1 Sociaal Netwerk 20](#_Toc449979483)

[5.2 Intrinsieke cliëntmotivatie 21](#_Toc449979484)

[5.3 Extrinsieke beïnvloeding cliëntmotivatie. 22](#_Toc449979485)

[5.3.1 Algemene beïnvloedingsstrategieën 22](#_Toc449979486)

[5.3.2 Motivatiemechanismen in methodisch werken 22](#_Toc449979487)

[5.3.3 Mechanisme in de hulpverleningsrelatie 23](#_Toc449979488)

[5.3.4 Mechanisme in de organisatiecontext 23](#_Toc449979489)

[6. Conclusie & aanbevelingen 24](#_Toc449979490)

[6.1 Conclusie deelvragen 24](#_Toc449979491)

[6.2 Beantwoording centrale onderzoeksvraag 26](#_Toc449979492)

[6.3 Aanbevelingen 27](#_Toc449979493)

[6.3.1. Aanbeveling ‘transparant communiceren’ 28](#_Toc449979494)

[6.3.2. Aanbeveling ‘collegiaal overleg’ 28](#_Toc449979495)

[6.3.3. Aanbeveling ‘scholing’ 28](#_Toc449979496)

[7. Evaluatie 29](#_Toc449979497)

[Bibliografie 32](#_Toc449979498)

[Bijlage 1 Feedback opdrachtgever 34](#_Toc449979499)

[Bijlage 2 Transcript 35](#_Toc449979500)

# 1. Inleiding

Dit onderzoek vindt plaats binnen de Stichting Maatschappelijk werk en Welzijn Oosterschelde regio (SMWO), gemeente Schouwen-Duiveland afdeling maatschappelijk werk. Deze welzijnsorganisatie biedt diensten op verschillende gebieden, zoals maatschappelijk werk, welzijn en sport. SMWO streeft naar een samenleving waarin iedereen kan deelnemen. Het verbinden van krachtige en kwetsbare burgers, stimuleren van talenten en het werken aan sociale netwerken zijn één van de uitgangspunten van de organisatie. De organisatie gaat hierbij uit van de eigen kracht en het zelfoplossend vermogen van mensen (SMWO, 2007-2015). Deze uitgangspunten sluiten aan bij de participatiesamenleving in Nederland.

In deze participatiesamenleving wordt vanuit de overheid de nadruk gelegd op de eigen regie, eigen kracht en de eigen verantwoordelijkheid voor het welzijn van de burgers in de samenleving. De invoering van de WMO, die de participatie van alle burgers moet bevorderen, en Welzijn Nieuwe Stijl, die een nieuw impuls moet geven aan de invulling van de WMO, sluiten aan bij de nieuwe gedachte van de overheid. Deze wetten en de maatschappelijke veranderingen brengen een kanteling in zorg en welzijn met zich mee. Oplossingsgericht werken en inzetten van eigen kracht van zowel de burger als zijn netwerk komen centraal te staan. Zo richt Welzijn Nieuwe Stijl zich niet meer op het uithanden nemen van problemen, maar op het zelfoplossend vermogen van de burger en zijn netwerk. Hulp van professionals en het netwerk moeten daarbij in evenwichtige verhouding zijn binnen de hulpverlening. Dit betekent een verandering in houding en aanpak in de hulpverlening, omdat het lijnrecht tegenover de heersende gedachte van de verzorgingsstaat, dat de overheid voor het welzijn van haar burgers zorgt (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn & Sport, 2010).

Uit gesprekken met de maatschappelijk werkers van SMWO Schouwen-Duiveland is naar voren gekomen dat zij graag het netwerk van de cliënt willen betrekken en versterken. Zij geloven dat dit een duurzaam effect heeft op het welzijn van de cliënt. Echter geven zij aan dat ze in de realisatie hiervan merken dat een groep cliënten schroom of vraagverlegenheid ervaart om zijn of haar sociale netwerk te benaderen. Ook zijn er cliënten die aangeven dat ze geen netwerk hebben, terwijl tijdens het hulpverleningsproces blijkt dat ze wel sociale contacten hebben. Dit zorgt ervoor dat cliënten weinig motivatie hebben om hun sociale netwerk in te schakelen en liever alleen professionele hulp willen krijgen. Verschillende maatschappelijk werkers geven aan dat ze een aantal duidelijke handvatten missen, over hoe zij deze cliënten kunnen ondersteunen en motiveren om hun sociale netwerk in te schakelen. Literatuuronderzoek bevestigd het feit dat sommige cliënten belemmeringen ervaren bij het om hulp vragen aan het sociale netwerk tijdens de hulpverlening. Zo blijkt bijvoorbeeld uit onderzoek dat mensen het moeilijker vinden om hulp te vragen dan hulp te geven (Linders, 2010). Tjadens & Woldringh (1991) geven aan dat hier verschillende factoren aan toe te schrijven zijn, zoals angst, privacy, niet lastig willen zijn en gebrek aan duidelijkheid over de relatie. Verder blijkt dat cliënten meer netwerk hebben dan ze zelf dachten, als je als professional samen met de cliënt het netwerk in kaart brengt. Echter zijn professionals nog niet altijd gewend om naar het sociale netwerk van de cliënt te vragen (Movisie, 2014).

Het kan een probleem zijn als cliënten weinig motivatie hebben om hun sociale netwerk in te schakelen, omdat zij belemmeringen ervaren. En als maatschappelijk werkers niet weten hoe ze de cliënt hierin kunnen motiveren kan dit probleem zich uiten in structurele afhankelijkheid van hulpverlening of verminderd welbevinden van de cliënt. Het netwerk kan dan niet dienen als steunfunctie, waardoor (lichte) problematieken in de toekomst niet door de burger en zijn netwerk zelf kunnen worden opgelost. Het zelfoplossend vermogen, de eigen kracht en de eigen regie, dat centraal staat in de participatiesamenleving, wordt hierdoor minder gestimuleerd (Matthijssen, 2014).

Naar aanleiding van de gesprekken met de maatschappelijk werkers, observatie van hulpverlenings- gesprekken en literatuuroriëntatie is de volgende probleemstelling geformuleerd:

*‘Wat is er nodig voor de maatschappelijk werkers, van SMWO Schouwen-Duiveland, om de cliëntmotivatie voor het inschakelen van het sociale netwerk te beïnvloeden?’*

(Cliënt)motivatie bestaat uit twee aspecten, intrinsieke en extrinsieke motivatie. Belangrijk is om te kijken of er intrinsieke motivatie is bij cliënten, om het netwerk in te zetten en welke redenen hieraan ten grondslag liggen. Daarnaast geeft de literatuur aan dat er verschillende manieren zijn om de cliëntmotivatie te beïnvloeden, ofwel extrinsieke motivatie. Rovers(2010) beschrijft vier verschillende gebieden waarop de cliëntmotivatie beïnvloedt kan worden, namelijk op het gebied van algemene strategieën, methodisch werken, professional – cliënt relatie en op het gebied van de organisatie. De intrinsieke motivatie en de extrinsieke motivatie, aan de hand van de verschillende invalshoeken, worden gebruikt als deelvragen voor dit onderzoek, met als doel een antwoord te geven op de probleemstelling.

*- ‘Welke intrinsieke motivatie hebben cliënten van het algemeen maatschappelijk werk van SWMO*

*S-D, voor het inschakelen van het sociale netwerk?’*

*- ‘Wat is er nodig voor de maatschappelijk werkers\* om de cliëntmotivatie, voor het inschakelen van het sociale netwerk, te beïnvloeden op het gebied van algemene beïnvloedingsstrategieën?’*

*- ‘Wat is er nodig voor de maatschappelijk werkers\* om de cliëntmotivatie, voor het inschakelen van het sociale netwerk, te beïnvloeden op het gebied van methodisch werken?’*

*- ‘Wat is er nodig voor de maatschappelijk werkers\* om de cliëntmotivatie, voor het inschakelen van het sociale netwerk, te beïnvloeden op het gebied van de hulpverlener- cliënt relatie.’*

*- ‘Wat is er nodig voor de maatschappelijk werkers\* om de cliëntmotivatie, voor het inschakelen van het sociale netwerk, te beïnvloeden op het gebied van de organisatie context.’*

*\* van SMWO Schouwen-Duiveland*

Het doel van het onderzoek is om te kijken hoe de maatschappelijk werkers van SMWO Schouwen-Duiveland de cliëntmotivatie voor het inschakelen van het sociale netwerk kunnen beïnvloeden. Door te onderzoeken welke ideeën zowel de maatschappelijk werkers als de cliënten van SMWO Schouwen-Duiveland hebben om cliëntmotivatie te beïnvloeden gericht op de verschillende aandachtsgebieden, kunnen (nieuwe) inzichten worden verkregen die leiden tot aanbevelingen om de cliëntmotivatie te beïnvloeden. Uiteindelijk is het doel om het zelfoplossend vermogen van cliënten en het netwerk te stimuleren. Dit is sinds de veranderingen in de maatschappij en met de komst van de WMO een belangrijk aandachtsgebied in de hulpverlening is geworden. Met als doel structurele afhankelijkheid van de hulpverlening proberen te voorkomen en met de mogelijkheid dat lichte hulpvragen in de toekomst samen met het sociale netwerk opgelost kunnen worden (Matthijssen, 2014).

Het literatuuronderzoek naar de theorie dat leidend is bij dit onderzoek, ofwel theoretisch kader, is in hoofdstuk twee beschreven. In het theoretisch kader worden onder andere de kernbegrippen, sociale netwerken en cliëntmotivatie, nader beschreven. Het hoofdstuk wordt afgesloten met een aantal uitgangspunten voor het praktijkonderzoek. Vervolgens wordt in hoofdstuk drie de methode van het onderzoek weergegeven, waarin onder andere aandacht besteed wordt aan de onderzoeksstrategie, de steekproef, de data analyse, betrouwbaarheid, validiteit en de bruikbaarheid van het onderzoek. De resultaten verkregen uit de interviews en coderingsproces zijn in hoofdstuk vier weergegeven. Vervolgens worden deze resultaten met elkaar en de literatuur vergeleken in hoofdstuk vijf. Tot slot wordt er in hoofdstuk zes een antwoord gegeven op deelvragen en de onderzoeksvraag. Daaruit volgen een aantal aanbevelingen. De gebruikte literatuur is in de bronnenlijst vermeld en tot slot is in de bijlage feedback van de opdrachtgever en een uitgewerkt interview opgenomen.

# 2. Theoretisch kader

*In het theoretisch kader wordt stil gestaan bij de begrippen; het algemeen maatschappelijk werk van SMWO en bij invloed van de WMO en Welzijn Nieuwe Stijl op de hulpverlening. De verdieping wordt gezocht bij de kernbegrippen; sociaal netwerk en (cliënt)motivatie. Tot slot worden de uitgangs- punten voor het onderzoek beschreven.*

## 2.1 SMWO

Zoals de inleiding beschrijft is SMWO, Stichting Maatschappelijk werk en Welzijn Oosterschelde regio, een welzijnsorganisatie die diensten aanbiedt op verschillende gebieden, als maatschappelijk werk, welzijn, sport en als facilitator in Familie Netwerk Beraden. Er wordt zowel individuele als collectieve hulp aangeboden door de combinatie welzijn en maatschappelijk werk. SMWO wil kwetsbare burgers verbinden en in contact brengen met krachtige burgers. Deze doelstelling komt voort uit de kernwaarden waar SMWO voor staat, namelijk ‘voor iedereen’, ‘betrokken’ en ‘samenwerken’. SMWO biedt deze hulp dichtbij alle bewoners van de Oosterschelde Regio en wil laagdrempelige hulp verlenen voor iedereen, ongeacht afkomst, leeftijd, enzovoort. De hulpverleners en welzijnswerkers richten zich op het versterken en benutten van de eigen kracht van de mensen en probeert talenten en sociale netwerken op te bouwen. Dit gebeurt met respect en met oprechte aandacht voor de mensen. Tijdens deze aanpak op zowel individueel als collectief gebied wordt samengewerkt met netwerkpartners, vrijwilligers en collega’s aan een zo goed effectief en aansluitend mogelijke aanpak (SMWO, 2007-2015). Dit onderzoek wordt uitgevoerd bij de regio Schouwen-Duiveland van SMWO op de afdeling Algemeen Maatschappelijk Werk. Hieronder zal kort beschreven worden wat het maatschappelijk werk inhoudt.

### 2.1.1 Algemeen maatschappelijk werk

Het maatschappelijk werk verzorgt laagdrempelige zorg die voor iedereen toegankelijk is. Het maatschappelijk werk van SMWO ondersteunt mensen bij het leren omgaan met hun problemen of verstoringen in het functioneren. Het doel is dat de cliënt beter gaat functioneren en dat een sociaal netwerk ingezet of gecreëerd gaat worden. Dit proces zal tot stand moeten komen in een samenwerkingsrelatie tussen hulpverlener en cliënt (SMWO, 2007-2015). Dit doel vloeit voort uit de centrale waarde uit de beroepscode van het maatschappelijk werk; ‘De maatschappelijk werker bevordert het tot zijn recht komen van de cliënt in wisselwerking met zijn omgeving. En draagt bij aan een zo groot mogelijke eigen verantwoordelijkheid van de cliënt’ (Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers, 2010, p. 9). De Vries (2010) benoemd in zijn boek ‘’Basismethodiek psychosociale hulpverlening’’ een aantal kenmerken die bij het maatschappelijk horen. Deze kenmerken zijn het vrijwillige karakter van de hulpverlening, het centraal stellen van de cliënt als mens, een gelijkwaardige relatie aangaan, er zijn voor en met de cliënt, het aansluiten bij de leefwereld van de cliënt, het activeren van de cliënt voor aanpakken van de dagelijkse problemen gericht op het eigen probleemoplossend vermogen van de cliënt en tot slot het zijn van een schakel tussen de cliënt en de maatschappij.

De maatschappelijk werker heeft verschillende taken, die zich kenmerken door o.a. geven van concrete en informatieve hulpverlening, psychosociale hulpverlening, onderzoek doen en rapporteren, signaleren, belangenbehartiging, verwijzing, preventie en coördineren van hulp en dienstverlening (SMWO, 2007-2015).

## 2.2 WMO en Welzijn Nieuwe Stijl

De Nederlandse overheid is haar verantwoordelijkheid voor het welzijn van haar burgers steeds meer aan het terugdringen door haar burgers zelf verantwoordelijk te maken voor het eigen welzijn en dat van anderen. Nederland is van een verzorgingsstaat aan het toewerken naar een participatiesamenleving, waarin zelfredzaamheid van de burgers centraal staat. Met de komst van Wet Maatschappelijke Ondersteuning(WMO) en Welzijn Nieuwe Stijl wordt deze verschuiving verder gerealiseerd. Zorg en beleid rondom de participatie van de burgers wordt voortaan lokaal, binnen de gemeentes, uitgevoerd. Belangrijke uitgangspunten bij de WMO zijn, dat geprobeerd wordt iedereen te laten deelnemen en participeren in de samenleving en dat de bevordering en realisatie hiervan zo dicht mogelijk bij de burgers moet plaatsvinden. De burgers en het sociale netwerk hebben zelf de verantwoordelijkheid om te kunnen deelnemen in de samenleving. De gemeente heeft de verantwoordelijkheid de burgers hierin te ondersteunen, als ze samen met hun sociale netwerk dit niet kunnen realiseren. Echter geeft de WMO aan dat de gemeentes voorzieningen voor maatschappelijke ondersteuning moeten aanbieden, om mensen de mogelijkheid te geven om te kunnen participeren, hiervoor zijn negen prestatievelden ontwikkeld (Verkooijen, Andel, & Hoogland, 2014).

De laatste jaren wordt in Nederland samen met de cliënt meer gekeken naar oplossingen, waarbij de eigen kracht en het betrekken van het sociale netwerk als uitgangspunt wordt genomen. Dit komt ook tot uiting door het minder (snel) inzetten van professionele zorg. Dit betekent dat er van de professionals, zoals de maatschappelijk werkers, een nieuwe manier van werken en een andere houding wordt verwacht. Deze ontwikkeling krijgt met de invoering Welzijn Nieuwe Stijl opnieuw een impuls. Welzijn Nieuwe Stijl gaat uit van de mogelijkheden die mensen hebben en legt de nadruk op het versterken van sociale netwerken, ofwel het ‘samenredzaam’ zijn. De professionals moeten meer aansluiten bij de belevingswereld, ideeën en initiatieven van burgers en deze ondersteunen en faciliteren (Matthijssen, 2014). Sociaal werkers moeten leren vertrouwen op deze ideeën en moeten leren om oplossingen voor de problemen door de cliënten zelf te laten vinden. Dit sluit aan bij het empowermentmodel van de Vries (2010), dat uit gaat van de eigen kracht van de cliënt, focus op wat goed gaat, toekomst gericht, aansluiten bij de cliënt, aanwezige hulpbronnen en weerstanden als signaal als gevolg van een relationeel probleem.

Oorschot, Arts, & Halman (2005) geven in het Europese onderzoek ‘’Welfare state effects on social and informal solidarity in the European Union’’ aan dat de zelfredzaamheid en de onderlinge betrokkenheid tussen burgers toeneemt, als van burgers wordt verwacht dat zij een beroep moeten doen op de eigen kracht en dat van het sociale netwerk. Hierdoor zal minder afhankelijkheid van professionele zorg zijn en zullen burgers een groter motivatie voelen om anderen te helpen.

De ontwikkeling naar een participatiesamenleving is in het leven geroepen om de sociale cohesie te vergroten. In tijden van de verzorgingsstaat, waarin de overheid de primaire verantwoordelijkheid had voor het welzijn van de burgers, was de sociale cohesie verminderd, omdat de overheid hier voor verantwoordelijk was. Daarnaast is er sinds het einde van de jaren zestig een toenemende individualisering, waarbij de groep of anderen minder belangrijk worden en het individu en eigen leven steeds belangrijker werd. Er vindt nu een kanteling plaats, een nieuwe manier van denken en werken in de maatschappij. Naast het vergroten van de sociale cohesie heeft deze ontwikkeling ook een financiële reden. Veel en langdurige professionele hulp kost de overheid veel geld en is in tijden van vergrijzing en economische crisis een zware last voor de staat (Matthijssen, 2014).

In de participatie samenleving, de WMO en in Welzijn Nieuwe Stijl wordt veel gesproken over ‘’sociale netwerken’’, maar wat houdt een sociaal netwerk nu eigenlijk in? In het volgende hoofdstuk wordt uitgelegd wat een sociaal netwerk inhoudt.

## 2.3 Sociaal netwerk

Een sociaal netwerk kan worden omschreven als een groep mensen die rondom een kind, ouder of gezin heen staan en met wie een duurzame relatie aangegaan is. Het gevoel van verbondenheid, vertrouwen en het ergens bijhoren is hierbij een belangrijk aspect (Bartelink, 2012).

Wilken & Hollander (2012) beschrijven een sociaal netwerk als een aantal betekenisvolle personen met wie een persoonlijke en soms ook langdurige band wordt opgebouwd om te voorzien in de ondersteuningsbehoeften van elkaar. In deze definitie komt naar voren dat de relatie van belang is voor zowel de één als de ander, ofwel de wederkerigheid.

 In het boek ‘’ Netwerk ontwikkeling voor zorg en welzijn’’ van Verkooijen, Andel, & Hoogland (2014) wordt ook een definitie gegeven voor het begrip sociaal netwerk. Zij benadrukken het feit dat een sociaal netwerk een groep mensen is dat rondom een persoon of systeem heen staat. Echter benadrukken zij ook dat deze mensen niet één groep is dat samen voor een bepaald doel of thema bijeen is. Als voorbeeld kan bij een sociaal netwerk gedacht worden aan een vader, moeder, kinderen, grootouder(s), buren, vrienden, sportmaatjes, enz.

In dit onderzoek worden deze betekenissen, die de literatuur noemt, gebruikt om het begrip sociaal netwerk uit te drukken, zoals deze in dit onderzoek wordt gehanteerd. Namelijk een groep of aantal mensen rondom een individu heen, waarmee een (wederkerige) relatie wordt aangegaan. Professionals worden in dit onderzoek niet tot het begrip sociale netwerken gerekend.

### 2.3.1 Functies van sociale netwerken

Sociale netwerken kunnen verschillende functies vervullen die belangrijk zijn voor de bevordering van het welzijn van het individu. Zo kan het sociale netwerk praktische ondersteuning bieden door bijvoorbeeld te helpen met klusjes, oppas voor kinderen, boodschappen doen, enz. Een andere functie van een sociaal netwerk is emotionele- of psychische steun. Deze steun uit zich door naar iemand te luisteren, het vragen naar hoe het met iemand gaat, hoe hij of zij bepaalde dingen aanpakt en hier bewondering voor uit spreken of iemand de mogelijkheid te geven om even zijn hart te luchten. Als mensen het gevoel hebben dat ze gehoord worden, steun ervaren en gewaardeerd worden heeft dit een positief effect op het welbevinden van mensen. Dit heeft ook een wederkerig effect, omdat mensen ook sneller steun terug kunnen geven als ze zich goed voelen. Tot slot kan het sociale netwerk een normatieve functie hebben. Mensen en groepen kunnen als een voorbeeldfunctie dienen, doordat mensen van elkaar leren en gewoontes en gedragingen van elkaar overnemen (Baartman, 2010)

Hortulanus, Machielse, & Meeuwesen (2003) benoemt de volgende functies die bovenstaande functies deels overlappen, maar ook aanvullen. Een sociaal netwerk draagt bij aan het gevoel dat je ergens bij hoort. Een andere functie is gericht op de identiteit en het zelfrespect. Doordat mensen zich gewaardeert voelen door de voor hun belangrijke omgeving groeit hun zelfvertrouwen en zelfrespect. Deze (zelf)waardering wordt ook bevorderd doordat mensen in een sociaal netwerk één of meerdere sociale rollen kunnen vervullen, zoals de rol van moeder/vader, echtgenoot, dochter/zoon, vriend, etc. En tot slot wordt de emotionele steun benoemt die door het sociale netwerk ontvangen wordt.

Sociale steun wordt als een belangrijke factor gezien, waarmee stress kan worden verminderd. Ook geeft het mensen een stok achter de deur, omdat ze altijd op iemand kunnen terug vallen als dingen niet goed gaan. Dit werkt gelijk als een bescherming tegen terugval (Hortulanus, Machielse, & Meeuwesen, 2003).

### 2.3.2 Kenmerken van een sociaal netwerk

Niet elke sociaal netwerk heeft dezelfde kwaliteit. De kwaliteit van een sociaal netwerk verschilt in intensiteit, omvang en samenstelling en in duurzaamheid. Intensiteit heeft te maken met de aard van de relatie. Hoe nauw is het contact? Wat bespreek je met elkaar? Hoe vertrouwt is de relatie? De omvang van een netwerk betreft de hoeveelheid contacten/relaties. Belangrijk is hierbij hoe intens zijn de relaties, hoe is de samenstelling? Bestaat het netwerk uit veel leden, waar minder intensief contact mee is, dan zal het netwerk kwetsbaarder zijn. En tot slot is de duurzaamheid van de contacten belangrijk. Het gaat hier met name om hoelang de relatie al bestaat, maar ook hoe stabiel het contact is. De kwaliteit heeft een grote invloed op het kunnen gebruiken en ontvangen van de verschillende functies van het netwerk (Verkooijen, Andel, & Hoogland, 2014).

Zo wijzen verschillende onderzoeken uit dat zorgbehoefte kan leiden tot een verschraling van het sociale netwerk. Dit komt op het volgende neer; wie geen zorgbehoefte nodig heeft kan zijn netwerk goed onderhouden en vergroten dit in tegenstelling tot de mensen met zorgbehoefte, zij hebben meer moeite met het sociale netwerk overeind te houden.

Het is als professional belangrijk om te kijken welk netwerk een cliënt heeft en wat de kwaliteit is van dit netwerk. Sommige cliënten hebben een heel kwetsbaar netwerk. Belangrijk is om te kijken hoe dit netwerk versterkt kan worden.

### 2.3.3 Sociale netwerken inschakelen voordelen en kanttekeningen

Het inschakelen van sociale netwerken tijdens de hulpverlening heeft verschillende voordelen. Zo kan de sociale omgeving deels de schaarste en kosten aan professionele zorg opvangen. Daarnaast vindt de ondersteuning dichtbij en in de leefomgeving van de cliënt plaats. Zo is beter zicht op wat er goed en minder goed gaat en kan hier snel op worden ingespeeld, omdat er geen afhankelijkheid van kantoortijden is. De literatuur beschrijft ook dat de mening van de sociale omgeving meestal een grotere impact heeft dan van een professional (Doorn, Huber, Kemmeren, Linde, Räkers, & Uden, 2013). Echter zijn er naast deze voordelen ook een aantal kanttekeningen te plaatsen die mogelijk invloed hebben op de grootte van de motivatie om een sociaal netwerk in te schakelen. Zo benoemt Linders(2010) in haar onderzoek ‘’De betekenis van Nabijheid’’ dat er factoren zijn die de informele zorg belemmeren. Deze zullen de de paragraaf hieronder verder worden uitgewerkt.

#### 2.3.3.1 Belemmeringen inschakelen sociale netwerken

Zoals eerder genoemd geeft Linders(2010) aan in haar onderzoek dat er factoren kunnen zijn die voor een belemmering kunnen zorgen in het inzetten van sociale netwerken. Één van deze factoren die zij aangeeft is dat de bereidheid om hulp te vragen of te ontvangen minder groot lijkt te zijn dan de bereidheid van het geven van hulp. Mensen ervaren een vraagverlegenheid bij het uitspreken van de zorgbehoefte. Verschillende redenen voor dit fenomeen wordt in onderzoek van Tjadens & Woldringh (1991) benoemd. Zij stellen dat mensen bang zijn om de relatie met een persoon te verstoren of dat ze geen begrip ontvangen. Ze willen niemand lastig vallen met de problemen of willen zelfstandig zijn. Privacy is ook een van de argumenten die genoemd worden. Daarnaast wordt het niet hebben van de juiste personen in de omgeving genoemd of onduidelijkheid over de aard van de relatie. Volgens Gunderson (2004) vinden mensen het vaak pijnlijk om andere tot last te zijn, omdat mensen op zoek zijn naar balans in de sociale contacten. Iemand tot last zijn maakt het moeilijker om dat evenwicht te bereiken. Een andere belemmerende factor die door Linders (2010) aangegeven wordt is sociale afstand, het niet voldoende kennen van mensen in de omgeving, zoals buren. Mogelijke oorzaken die hiervoor genoemd worden zijn een verhuizing, maar ook mensen met een psychiatrische problematiek of die in een sociaal isolement verkeren blijken vaak niet in de buurt gezien te worden. Ook fysieke afstand kan een belemmering voor hulp zijn. Mentale of fysieke drempels, zowel bij de cliënt als het netwerk, worden ook als mogelijke belemmering genoemd in het onderzoek. Ook wordt aangegeven dat langdurige zorgsituaties, met name bij mensen met chronische ziekten, psychiatrische- of verstandelijke problematieken, ervoor kunnen zorgen dat het sociale netwerk van deze zorgvrager steeds kleiner wordt of zelfs kan ophouden te bestaan (Linders, 2010).

## 2.4 Cliëntmotivatie

*Dit hoofdstuk beschrijft wat er bedoelt wordt met het begrip cliëntmotivatie. Hiervoor wordt eerst gekeken wat het begrip motivatie inhoudt om vervolgens de stap te maken naar cliëntmotivatie. Tot slot worden vier verschillende mogelijkheden beschreven waarop de cliëntmotivatie beïnvloed kan worden.*

### 2.4.1 Motivatie

Om mensen aan te zetten tot bepaald gedrag is motivatie een belangrijke factor. Motivatie bij een cliënt om iets te doen (veranderen) heeft een positief effect op het bereiken van doelen. Deci & Ryan(2000) geven aan dat motivatie richting geeft aan het menselijk handelen, omdat het in zekere mate bepaald hoe graag iemand iets wil bereiken en hoeveel hij bereid is om daarvoor te doen en op welk termijn. Het begrip ‘’motivatie’’ komt van het Latijnse woord ‘’movre’’, ofwel in beweging brengen. Verstuyf (2008) richt zijn definitie van het begrip motivatie meer op wat motivatie betekent in de hulpverlening. Hij stelt dat ‘’motivatie’’ in de hulpverlening gaat om de mate waarin een cliënt wil meewerken, doorgaan en zich wil houden aan interventies die worden ingezet om verandering in gedrag teweeg te brengen.

Er wordt een onderscheid gemaakt in intrinsieke en extrinsieke motivatie. Bij intrinsieke motivatie komt de motivatie vanuit prikkels binnen in de persoon zelf, bijvoorbeeld bij gevoelens van passie, trots, geboeidheid. Extrinsieke motivatie komt meer vanuit prikkels vanuit de omgeving, zoals familie, vrienden, de maatschappij, etc. Een vorm van beloning of straffen is hierbij een belangrijk motivatiebron (Nijnatten & Berchum, 1996)

Motivatie wordt in de literatuur gezien als een kracht van binnen uit, dat ervoor zorgt dat mensen bepaald gedrag vertonen. Nog duidelijker wordt gesteld dat motivatie een noodzakelijke voorwaarde is voor gedrag, zonder motivatie is er geen gedrag. Dit is één van de drie gevolgen wat motivatie kan brengen, namelijk initiatie van gedrag. Het tweede gevolg van motivatie is richting aangeven in het gedrag. De literatuur noemt hier ook bij de intensiteit van gedrag, het wisselen tussen gedragkeuzes of het tegenovergestelde vasthouden aan één gedraging. En als derde bepaalt motivatie de mate van duurzaamheid en intensiteit van gedrag (Geen, 1995).

Er twee mogelijkheden waarop naar motivatie gekeken kan worden, die in de werkelijkheid samen (in combinatie met elkaar) een verklaring voor de menselijke gedragingen kunnen geven. Zo kan in de eerste plaats motivatie gezien worden als een onbewust, onvrijwillig en reflexmatig verschijnsel. Dit zien we terug bij de motivatie voor eten, drinken, slapen, etc. Aan de andere kant kan motivatie ook bewust en doelgericht zijn. Dit is het geval als mensen doelen willen behalen of nastreven.

### 2.4.2 Cliëntmotivatie

Cliëntmotivatie is de motivatie bij een cliënt om het doel van de interventie te bereiken en/of de motivatie voor de interventie, het middel om tot het doel te komen. De cliëntmotivatie kan dus bestaan uit verandermotivatie en/of behandelmotivatie (Diclemente, 1999). Zo kan een cliënt van het maatschappelijk werk enige motivatie hebben om zijn netwerk om hulp te vragen, motivatie voor het doel. Het kan ook zijn dat de cliënt niet gemotiveerd is om zijn netwerk in te schakelen, maar wel gemotiveerd is om de interventie of een tussenstapje hiervan uit te voeren. Natuurlijk is er wel enige samenhang tussen de motivatie voor het doel en de daarvoor gekozen interventie, maar dit hoeft niet altijd te betekenen dat de cliënt niet gemotiveerd is om een kleinere ‘’tussendoel’’ te behalen.

 De literatuur geeft aan dat de cliëntmotivatie een veranderlijk, gelaagd en situationeel fenomeen is. Cliëntmotivatie is geen vaststaand en onveranderlijk gegeven dat bij een cliënt hoort. Er is een mogelijkheid om de cliëntmotivatie te veranderen en te beïnvloeden. Cliëntmotivatie is ook een gelaagd fenomeen. Een cliënt kan bijvoorbeeld het doel demotiverend vinden, maar de daarin tussenliggende doelen als motiverend ervaren. Er zijn veel verschillende aspecten die invloed hebben op de motivatie van een cliënt, waarbij het ene niet motiverend werkt en het andere wel. Cliëntmotivatie is ook afhankelijk van de situatie waarin de interventie of het doel plaatsvindt.

Motivatie is een veranderlijk fenomeen dat een bepaalde volgorde in het proces van verandering kent. Dit proces begint bij een situatie waarin de cliënt nog geen intentie heeft om verandering in gedrag aan te brengen. De omgeving kan wel enige druk uitoefenen op de cliënt om bepaald gedrag te veranderen. Deze eerste fase van het proces wordt in de literatuur ‘’voorbeschouwing’’ genoemd. Vervolgens in de tweede fase, overpeinzing, treedt er bewustzijn op van het probleem en wat verandering zou kunnen betekenen. Professionals kunnen in deze fase bijdragen door interventies in te zetten om de bewustwording te vergroten. In fase drie, besluitvorming, worden er plannen gemaakt om het gedrag te veranderen. Als deze plannen daadwerkelijk worden uitgevoerd wordt dit de actie fase genoemd. De verandering in standhouden en integreren in het dagelijks leven wordt ‘’onderhoud’’ genoemd. Echter is het mogelijk dat de cliënt (voor een deel) terugvalt in eerdere patronen.

### 2.4.3 Beïnvloeden van de cliëntmotivatie

*In de literatuur zijn verschillende manieren om cliëntmotivatie te beïnvloeden beschikbaar. Rovers (2010) beschrijft vier verschillende gebieden waarop de cliëntmotivatie beïnvloed kan worden. De vier Beïnvloedingsstrategieën worden hieronder nader uitgelegd.*

#### Algemene Beïnvloedingsstrategieën.

De motivatie van cliënten om gedragingen te veranderen kan op verschillende manieren worden beïnvloedt. Een vrij algemene strategie om gedrag te veranderen is door de cliënt direct te confronteren met zowel de positieve- als de negatieve gevolgen van het gedrag. Deze vorm heeft betrekking op het bewustmaken hoe een verandering in gedrag voor positieve (belonende) gevolgen kan zorgen. Aan de andere kant heeft het ook betrekking op de bewustwording van wat de negatieve gevolgen zullen zijn als er geen verandering in gedrag optreedt.

#### Motivatiemechanismen in methodisch werken.

De motivatie kan ook worden beïnvloedt door bewust te zijn van de methode of interventie die wordt ingezet. Hier gaat het om welke interventie of methode, kan de motivatie om een bepaald doel of tussenstap vergroten. Bij de keuze om een bepaalde interventie in te zetten dient rekening gehouden te worden met het proces van verandering in motivatie. Zit iemand in de fase van ‘’overpeinzing’’ dient er een ander soort interventie te worden in gezet dat in de fase van ‘’plannen’’ of ‘’actie’’ (Prochaska & Norcross, 2007).

Voordat het sociale netwerk ingeschakeld kan worden moet het eerst in kaart worden gebracht. Samen met een professional kan stap voor stap gekeken worden wie uit de omgeving zou kunnen helpen of al wel eens helpt, om zo inzicht te verkrijgen in het netwerk. Voor het in kaart brengen van het netwerk zijn verschillende methodes ontwikkeld, zoals ecogrammen, genogrammen, etc.. Een ander belangrijk aspect bij het kiezen van een interventie is dat de interventie de drie basisbehoeften, competentie, autonomie, verbondenheid kan bevredigen. De behoefte aan competentie betreft de mogelijkheid dat iemand in staat is om de interventie uit te voeren, maar ook weet hoe hij of zij dit moet doen. Voor de professional is het belangrijk om de cliënt structuur en duidelijkheid te bieden betreft de afspraken, verwachtingen en regels (Verstuyf & Vansteenkiste, 2008). De behoefte aan autonomie is ook één van de basis behoeften van de mens. Het ‘’autonoom’’ willen zijn uit zich bijvoorbeeld in zelfverdediging, onafhankelijk willen zijn, zelfontplooiing en het uniek willen zijn. Het gevoel van autonomie kan de motivatie voor een gedragsverandering vergroten. De professional kan de autonomie vergroten door de cliënt inspraak- en keuzemogelijkheden aan te bieden. De behoefte aan verbondenheid is de ander basisbehoefte van mensen in het leven. Mensen willen verbonden zijn en met anderen, door anderen erkend worden en willen een bijdrage leveren in de eigen omgeving. Dit is ook van invloed op de motivatie, omdat iemand zich sneller gemotiveerd zal voelen in een omgeving waarin veiligheid, warmte en wederzijdse acceptatie heerst dan wanneer dit niet aanwezig is. In dit aspect komt het belang van de hulpverlener – cliëntrelatie naar voren. Dit zal later in dit hoofdstuk verder besproken worden (Verstuyf & Vansteenkiste, 2008).

#### Motivatiemechanismen in professional- cliënt relaties.

De relatie tussen de professional en de cliënt wordt in de literatuur als een belangrijke factor gezien voor het slagen van de hulpverlening. Professionals kunnen invloed uitoefenen op het gedrag van hun cliënten. Om dit kort toe te lichten maakt de literatuur een onderscheidt in vier dimensies die in de praktijk in elkaar overlopen; affectie, attitude of opvattingen, gedrag en kennis en vaardigheden.

Voor het begrip ‘’affectieve relatie’’ zijn veel verschillende benamingen. Echter komt het feitelijk neer op de ‘’klik’’ tussen de professional en de cliënt. Gesteld wordt hoe beter de klik hoe meer de cliënt zal geloven en doen wat de professional adviseert. De tweede dimensie, de opvattingen van de professional, hebben invloed op de motivatie van de cliënt als wel de motivatie bij de professional zelf. Het gaat hier om in hoeverre de professional gelooft in zichzelf, de methode, de cliënt/doelgroep en de organisatie. De gedragsdimsensie wordt in de literatuur onderverdeeld in kwantitatief en kwalitatief. De duurzaamheid, hoe lang de professional en cliënt contact hebben, heeft een grote invloed in hoeverre de professional de cliënt kan motiveren (Rovers, 2008). Het kwalitatieve aspect richt zich op de onder andere op de volgende principes: empathie, vertrouwen, ontwikkeling van discrepantie, meebewegen met verzet en ondersteunen van zelf-werkzaamheid. En tot slot is het belangrijk om als professional over kennis en vaardigheden te beschikken over hoe de motivatie beïnvloedt kan worden.

#### Motvatiemechanismen in de organisatiecontext

De organisatie heeft ook een belangrijke rol in het bevorderen van de mogelijkheid om cliënten te motiveren. Zo stelt Chelly (2005) dat sociaal gedrag bij cliënten of klanten alleen bevorderd kan worden als de medewerkers(professionals) zich aan dezelfde regels houden en naar buiten toe hetzelfde uitstralen. Een organisatie kan ook een belangrijke bijdrage leveren aan het creeeren van een fijne en veilige sfeer.

Bij dit mechanisme wordt gekeken welke randvoorwaarden de organisatie moet bewerkstelligen wil de beïnvloeding van de motivatie bij de cliënt (zo optimaal) mogelijk zijn. Hierbij kan gedacht worden aan een juiste match tussen profesionnal – cliënt en interventie, training, scholing, instrumenten, personeelsbeleid en het creeren van een juiste cultuur binnen de organisatie (Rovers, 2010)

## 2.5 Uitgangspunten voor het onderzoek

Zelfredzaamheid en inzet van sociale netwerken wordt steeds belangrijker in de hulpverlening, sinds de veranderingen in de welzijnssector. Voor de professionals in de hulpverlening betekent dit een verandering in benadering en werkwijze. Echter wordt van cliënten ook een andere houding verwacht. Zij worden meer gewezen op hun eigen kracht en dat van het sociale netwerk, wat zal betekenen dat zij een beroep op hun sociale netwerk moeten gaan doen. De literatuur beschrijft dat een sociaal netwerk kan bestaan uit verschillende personen rondom een persoon heen, waarmee een (wederkerige) relatie wordt aangegaan. In dit onderzoek vallen contacten met professionele hulpverleners hier niet onder. Daarnaast kunnen sociale netwerken verschillende functies en kenmerken hebben. In de literatuur is ook te zien dat het inschakelen van het sociale netwerk voordelen heeft, maar dat cliënten ook belemmeringen kunnen ervaren bij het inschakelen van hun sociale netwerk. Uitgangspunt is dat hieraan kunnen verschillende redenen aan ten grondslag liggen, zoals vraagverlegenheid. De literatuur geeft zelfs aan dat de bereidheid om hulp te vragen kleiner lijkt dan het geven van hulp.

Motivatie bestaat, volgens de literatuur, uit intrinsieke- en extrinsieke motivatie. Intrinsieke motivatie komt voort uit prikkels bij de persoon zelf en extrinsieke motivatie komt voort uit prikkels vanuit de omgeving. De literatuur geeft aan dat de cliëntmotivatie geen vaststaand fenomeen is, maar beïnvloedbaar is. De literatuur geeft ook een aantal verschillende punten aan die van invloed kunnen zijn op de cliëntmotivatie. Er worden in dit onderzoek vier invalshoeken gehanteerd op basis van de literatuur, namelijk de algemene beïnvloedingsstrategieën of de methodische-, professional- cliënt en organisatorische motivatiemechanismen. De algemene beïnvloedingsstrategieën richten zich voornamelijk op het confronteren van de cliënt met de positieve en negatieve gevolgen van bepaald gedrag, in dit onderzoek het wel of niet inschakelen van het sociale netwerk. De methodische motivatiemechanisme richten zich in dit onderzoek op welke methoden maatschappelijk werkers nodig hebben voor het in kaart brengen van het sociale netwerk en het motiveren tot het inzetten van het sociale netwerk. De literatuur geeft daarbij aan dat de methoden gericht op het motiveren van de cliënt gericht moeten zijn op de drie basis behoefte van een mens, namelijk autonomie, competentie en verbondenheid. Het mechanisme gericht op de professional-cliëntmotivatie richt zich op welke factoren binnen de hulpverleningsrelatie die van invloed kunnen zijn op het motiveren van cliënten tot het inzetten van sociale netwerken. De literatuur noemt hierbij de duur van het contact, affectie of klik, vertrouwen, kennis, gedrag en vaardigheden bij de maatschappelijk werker. En tot slot de mechanisme in de organisatiecontext richten zich op randvoorwaarde die een organisatie kan scheppen die een positieve invloed hebben voor de maatschappelijk werkers om cliënten te motiveren tot het inzetten van sociale netwerken. Bij deze randvoorwaarden kan bijvoorbeeld gedacht worden aan scholing, instrumenten, personeelsbeleid en creëren van een juiste cultuur.

# 3. Methode

*In dit hoofdstuk worden de onderzoeksstrategie en dataverzamelingsmethode van het onderzoek beschreven. Daarnaast worden de populatie, de onderzoekseenheden, de respondenten, de steekproef en de operationalisatie van de kernbegrippen toegelicht. De wijze waarop de onderzoeksgegevens worden geanalyseerd in paragraaf 3.6 beschreven. In paragraaf 3.7 wordt beschreven hoe de betrouwbaarheid en validiteit worden vergroot in het onderzoek en wordt stil gestaan bij de bruikbaarheid van dit onderzoek.*

## 3.1 Onderzoeksstrategie & dataverzamelingsmethode

De onderzoeksstrategie is kwalitatief, omdat de belevingen, ervaringen, meningen, argumenten en motieven van zowel de maatschappelijk werkers als de cliënten van SMWO Schouwen-Duiveland centraal staan in het onderzoek. Aan de hand van deze subjectieve waarnemingen en gedachten is getracht aanbevelingen te doen over wat er nodig is voor de maatschappelijk werkers om een cliënt te kunnen motiveren om zijn sociale netwerk in te schakelen. Het gaat om een relatief kleine groep respondenten, waarvan zes maatschappelijk werkers en zes cliënten, wat meer gebruikelijk is voor een kwalitatief onderzoek. Daarnaast heeft het onderzoek plaatsgevonden in het werkveld (Verhoeven, 2014). Dit met het doel; komen tot nieuwe inzichten of informatie. Er is gekozen voor interviews als dataverzamelingsmethode. Deze zijn half-gestructureerde, omdat op deze manier alle topics, die in het belang zijn van het onderzoek, aanbod konden komen. Per topic zijn een aantal vragen opgesteld die bij iedere respondent zijn gesteld. Dit vergroot de validiteit en kan tot meer nieuwe inzichten leiden. Echter was er wel voldoende ruimte voor de eigen inbreng van zowel de respondent als de interviewer, waardoor op de situatie ingespeeld kon worden. De interviews vonden plaats in een ruimte die voor de respondent als prettig werd ervaren. Dit kon zijn op het kantoor van SMWO Schouwen-Duiveland, Calandweg 54 te Zierikzee of bij de respondenten thuis, indien dit praktisch mogelijk is. Het interview was opbouwend van karakter, om zo ‘het ijs te breken’.

Voorafgaand aan het veldwerk is een literatuurstudie gedaan, om meer achtergrond informatie over de probleemsituatie te achterhalen en als theoretische onderbouwing voor het onderzoek. Aan de hand van de literatuurstudie zijn uitgangspunten voor het praktijkonderzoek gesteld, die hebben bijgedragen aan de interviews. Er is gebruik gemaakt van primaire literatuur, wetenschappelijke literatuur en Engelstalige bronnen (Verhoeven, 2014).

## 3.2 Populatie, onderzoekseenheden & respondenten

De populatie omvat alle eenheden waarover in dit onderzoek uitspraken gedaan worden . In dit onderzoek zijn de eenheden de maatschappelijk werkers die werkzaam zijn bij de organisatie SMWO in de regio Schouwen-Duiveland. De andere eenheden zijn de cliënten die aangemeld zijn bij SMWO Schouwen-Duiveland en worden begeleid door één van de maatschappelijk werkers. De maatschappelijk werkers zijn in de leeftijd van zevenentwintig tot en met achtenvijftig jaar en werken minimaal zes jaar als maatschappelijk werker. De andere groep, cliënten van SMWO Schouwen-Duiveland, zijn in de volwassen leeftijd eenentwintig jaar en ouder, omdat relatief gezien weinig jongeren begeleid worden en dit een andere benadering vereist. Tijdens de interviews zijn de leeftijden genoteerd. Deze worden in verband met de privacy niet genoemd in het onderzoek, maar zijn wel opvraagbaar.

## 3.3 Steekproef

Het is in dit onderzoek niet mogelijk om de gehele populatie te interviewen. Om toch een zo goed mogelijke afspiegeling van de onderzoekspopulatie te vormen is gebruik gemaakt van een aselecte steekproef bij de onderzoekseenheid; maatschappelijk werkers. Binnen de groep maatschappelijk werkers konden zes van de acht maatschappelijk werkers deelnemen aan het interview. Deze steekproef omvat relatief gezien een groot deel van de populatie en draagt daardoor bij aan de betrouwbaarheid. Er is gekozen voor een aselecte steekproef, omdat iedere maatschappelijk werker even veel kans heeft om deel te mogen nemen aan het interview. Dit voorkomt dat de persoonlijke voorkeur van de onderzoeker een rol speelt. Een andere reden voor deze keuze is het minimale verschil tussen de onderzoekseenheden en de relatief grote groep respondenten, waardoor het selecteren op kenmerk moeilijker wordt.

De andere groep respondenten, cliënten van het algemeen maatschappelijk werk in Schouwen-Duiveland, zijn door middel van een selecte steekproef geselecteerd. De groep respondenten zijn door collega’s aangemeld als zij aan de gestelde kenmerken voldoen en bereid zijn om mee te werken aan het onderzoek. Dit wordt door Verhoeven(2014) ook wel zelfselectie genoemd, omdat je respondenten nodig hebt die aan bepaalde kenmerken moeten voldoen en bereid moeten zijn om deel te nemen aan het onderzoek. De cliënt respondenten voor dit onderzoek zijn geselecteerd op basis van de volgende kenmerken; eenentwintig jaar en ouder en in begeleiding bij SMWO maatschappelijk werk te Schouwen-Duiveland. Deze kenmerken staan in het rapportage systeem , Central Station, van de organisatie genoteerd. Tot slot het laatste kenmerk is dat de maatschappelijk werker samen met de cliënt hebben gekeken naar of gesproken over hoe het netwerk inschakelt kan worden. Dit kenmerk blijkt uit gesprekken met de desbetreffende hulpverlener.

## 3.4 Onderzoeksinstrumenten

Voor het afnemen van de interviews is gebruik gemaakt van een interviewformulier, waarop de topics en vragen stonden vermeld. Dit interviewformulier is met de opdrachtgever kritisch besproken. Tevens zijn ook de datum, tijd, geslacht, leeftijd en woonplaats vermeld op dit formulier. De interviews zijn opgenomen met een memorecorder. Dit had als voordeel dat het interview op een later moment volledig terug geluisterd kon worden, waarnaar het verwerkt kon worden in een transcript. De keuze om een memorecorder te gebruiken is gebaseerd op het feit dat de respondenten zich prettiger en anoniemer voelen dan wanneer gebruik gemaakt zou worden van een videocamera. Dit kan er toe leiden dat mensen meer durven te uitten wat zij werkelijk denken of voelen.

## 3.5 Operationalisatie

Hieronder wordt toegelicht hoe de kernbegrippen ‘’sociaal netwerk’’ en ‘’(beïnvloeding) cliëntmotivatie’’ zijn geoperationaliseerd. Dit houdt in dat de begrippen zoals deze bedoeld zijn worden omgezet naar een bepaalde begrippen. De topics zijn dik gedrukt weergegeven.

In de literatuur komt naar voren wat een sociaal netwerk is en dat deze sociale contacten verschillende kenmerken kunnen hebben. Daarnaast komt bij dit begrip de verschillende steunfuncties naar voren. Tot slot noemt de literatuur ook verschillende voordelen en nadelen(belemmeringen) voor het inzetten van sociale netwerken. Door vragen te stellen over deze verschillende aspecten die met een sociaal netwerk te maken hebben, wordt getracht meer te weten te komen over sociale netwerken. Daarnaast is het kernbegrip ‘cliëntmotivatie’ en de beïnvloeding hiervan geoperationaliseerd. De literatuur schrijft dat motivatie kan bestaan uit intrinsieke en extrinsieke motivatie. In het onderzoek wordt het begrip aan de hand van deze twee aspecten uitgediept. Het begrip extrinsieke motivatie wordt verder gespecificeerd door Rovers (2010). Hij bekijkt de extrinsieke beïnvloeding van de cliëntmotivatie door vier invalshoeken, namelijk algemene beïnvloedingsstrategieën en motivatiemechanisme in methodisch werken, de professional- cliënt relatie en in de organisatie-context.

Ter verduidelijking van de operationalisatie is hieronder een schema weergegeven.

|  |  |
| --- | --- |
| Sociaal netwerk | \* Wat omvat sociaal netwerk\* Kenmerken van de relaties\* Steun functies \* Voordelen inschakelen sociaal contact\* Nadelen & belemmeringen inschakelen sociaal contact |
| (Beïnvloeding) cliëntmotivatie\*cliëntmotivatie gericht op het inschakelen van zijn of haar sociale netwerk | Intrinsiek (cliënt)motivatie (beweegreden bij de cliënt) |
| Extrinsieke (cliënt)motivatie *\*Algemene Beïnvloedingsstrategieën**\*Motivatiemechanisme in methodisch werken**\*Motivatiemechanisme in hulpverlener- cliënt relatie**\*Motivatiemechanisme in de organisatiecontext*  |

*\* Gericht op het inschakelen van het sociale netwerk*

## 3.6 Data-analyse

De opgenomen interviews zijn verwerkt in een transcript. De uitspraken van de interviewer zijn aangegeven met dik gedrukte letters. Non verbale houdingen worden tussen haakjes achter de gesproken tekst verwerkt. In dit onderzoek is gekozen om de interviews in transcript uit te typen, zodat de transcripten gecodeerd konden worden. Dit proces begon, in grote lijnen, met het uiteenrafelen van het transcript. Dit werd gevolgd door het open coderen van de fragmenten, het fragment samenvatten in één kernwoord (code), waarbij getracht is zo dicht mogelijk bij de betekenis en interpretatie van de respondent te blijven. De woorden of codes zijn gegroepeerd en in hiërarchie gezet. Axiaal coderen was de volgende stap om verbanden te vinden tussen de kernwoorden of codes en deze op te splitsen. De kernwoorden of codes zijn vervolgens gestructureerd, selectief coderen. Tot slot is een koppeling gemaakt met de deelvragen en onderzoeksvragen. Deze resultaten van de analyse zijn weergegeven in hoofdstuk vier (Verhoeven, 2014).

## 3.7 Betrouwbaarheid, validiteit & bruikbaarheid

De betrouwbaarheid van dit onderzoek is vergroot door te werken met een topiclijst, die voortvloeit uit de onderzoeksvraag (probleemstelling) met daaraan gekoppeld een aantal vragen betreffende de topics. Deze topics en onderzoeksvragen vloeien logisch voort uit de operationalisatie van de kernbegrippen. Door een duidelijke en logische lijn te volgen in de probleemstelling en topic’s is getracht een rode draad aan te houden in het onderzoek. De interviews zijn vastgelegd door opname apparatuur en de ruwe- en geanalyseerde gegevens zijn bewaard. Dit alles vergroot de mogelijkheid om dit onderzoek te herhalen, de repliceerbaarheid. Zoals eerder aangegeven vonden de interviews plaats op een plek dat door de respondent als prettig wordt ervaren. Dit vergroot de kans dat de respondenten dichtbij hun werkelijke gedachten, gevoelens en motieven blijven. Verder is er nauw contact met mw. R. Karman, de opdrachtgever, ter verantwoording van de genomen stappen binnen het onderzoek. Ook is er overleg geweest met een mede onderzoeker, mw. Van der Voorde. Door het bespreken van de genomen stappen wordt de betrouwbaarheid vergroot, omdat gewezen wordt op toevallige fouten of eigen interpretaties. Daarnaast omvat de steekproef, binnen de respondentengroep maatschappelijk werkers een groot deel van de totale populatie, wat de betrouwbaarheid vergroot. Dit omdat de resultaten van deze respondentengroep een goede afspiegeling vormen van de totale populatie, omdat relatief gezien veel respondenten geïnterviewd konden worden.

De validiteit of de geldigheid van dit onderzoek is vergroot door de kernbegrippen te operationaliseren op basis van de bestaande literatuur. Van de kernbegrippen is vervolgens een topiclijst gemaakt. De analyse van de resultaten wordt uitvoerig gedaan doormiddel van coderen, een verdere toelichting wordt in hoofdstuk 3.5 van dit onderzoek gegeven. In dit onderzoek is gekozen om twaalf interviews af te nemen, waardoor de uitkomsten van het onderzoek zowel door de maatschappelijk werkers als de cliënten gevormd zijn.

De begripsvaliditeit is vergroot, omdat verschillende kanten en op verschillende manieren begrippen en topics te bevragen. Om zo toevallige fouten of verkeerde interpretaties te voorkomen. Tijdens de interviews is gebruik gemaakt van de gesprekstechnieken, zoals doorvragen en aansluiten bij de respondent, om zo de kans op sociaal wenselijke antwoorden te verminderen.

Het onderzoek is bruikbaar voor SMWO Schouwen-Duiveland, omdat met de uitkomsten is geprobeerd de maatschappelijk werkers en de organisatie richting te geven in wat er nodig is om de cliëntmotivatie te bevorderen. De bruikbaarheid wordt vergroot door gedurende het gehele onderzoek de opdrachtgever te betrekken bij het proces van het onderzoek. Tijdens contacten met de opdrachtgever wordt gekeken naar de behoeften van de maatschappelijk werkers, omdat zij in de praktijk belang kunnen hebben bij de uitkomsten van het onderzoek. Daarnaast sluit het onderwerp aan bij de visie van SMWO, namelijk het bouwen aan sociale netwerken, waarbij krachtige burgers verbonden worden met kwetsbare burgers. Tevens heeft het onderzoek betrekking op een actueel onderwerp dat sinds de invoering van de WMO en Welzijn Nieuwe Stijl veel aandacht heeft binnen de sector Zorg en Welzijn en binnen de participatie samenleving.

# 4. Resultaten

*In dit hoofdstuk staan de uitkomsten van het veldwerk centraal. Als eerst wordt het verloop van het veldwerk beschreven. Algemeen verloop, opvallende zaken, bijstellingen en samenvoegingen worden hierin behandeld. Vervolgens worden de belangrijkste resultaten, naar aanleiding van de analyse van het veldwerk, beschreven per topic en respondentengroep.*

## 4.1 Verloop veldwerk

Het veldwerk is op twaalf januari tijdens het teamoverleg in het team geïntroduceerd. Dit betrof zowel het plannen van interviews met zes maatschappelijk werkers als het werven en benaderen van zes cliënten die voldoen aan de gestelde criteria. Aan de maatschappelijk werkers is gevraagd cliënten aan te dragen die in aanmerking konden komen voor het onderzoek. De cliënten zijn eerst door de huidige maatschappelijk werker benaderd met de vraag om deel te nemen aan het onderzoek. Bij toezegging heeft de onderzoeker contact gezocht met de desbetreffende cliënt. De interviews met de maatschappelijk werkers vonden plaats op het kantoor van SMWO in Zierikzee. De interviews met cliënten vonden allen plaats bij de cliënten thuis, omdat dit voor de mensen vertrouwd voelde. Dit om de betrouwbaarheid van het onderzoek te vergroten.

Tijdens de interviews met de maatschappelijk werkers was opvallend dat een aantal maatschappelijk werkers bezig waren met een cursus werken in netwerken ‘van Ikland naar Wijland’. Dit heeft het handelen van de maatschappelijk werkers gericht op inzetten van het netwerk beïnvloed en mogelijk ook de antwoorden op de onderzoeksvragen. Daarnaast kent het maatschappelijk werk een grote verscheidenheid in mensen en problematieken. Deze verschillen in achtergrond, kennis, opleiding, mentaal vermogen en de huidige problematieken hebben invloed gehad op het onderzoek. Dit omdat de vragen soms verder toegelicht dienden te worden en de cliënten uitweken over eigen problematieken. Hierdoor is de onderzoeker genoodzaakt geweest om mensen te onderbreken en/of vragen op een andere manier te stellen. Dit heeft invloed gehad op de betrouwbaarheid van het onderzoek.

De eerste bijstelling in het onderzoek vond plaats voorafgaand aan het veldwerk, naar aanleiding van de operationalisatie van de kernbegrippen en formuleren van de interviewvragen. Het begrip (cliënt)motivatie is opgebouwd uit twee aspecten intrinsieke en extrinsieke motivatie. Hierdoor is besloten een deelvraag betreft de intrinsieke motivatie toe te voegen, omdat de andere vragen alleen de extrinsieke motivatie betreft. Daarnaast is ook de centrale onderzoeksvraag bijgesteld, nadat de interview vragen kritisch waren bekeken. De aanpassing betrof het veranderen van ‘hoe kan de maatschappelijk werker …’ naar ‘wat is er nodig voor de maatschappelijk werkers..’ Deze aanpassing heeft na het afronden van het onderzoek ervoor gezorgd dat er beter antwoord gegeven kon worden op de onderzoeksvraag. Deze aanpassingen hebben voorafgaand aan het veldwerk plaatsgevonden en hebben daardoor geen invloed gehad op de betrouwbaarheid van het veldwerk. Echter is wel een aanpassing gedaan tijdens het veldwerk, naar aanleiding van het interview met een maatschappelijk werker. Hieruit bleek dat de vragen met daarbij horende uitkomsten rondom de externe motivatie hetzelfde omvatte als de vragen rondom bevorderen cliëntmotivatie. Bevorderen van de cliëntmotivatie kan worden opgevat als externe motivatie, motivatie die door invloed van de omgeving wordt beïnvloed. Deze twee vragen over de externe motivatie is bij de andere interviews samengevoegd tot één interview topic. Verder is de literatuur over het empowermentmodel gezocht en zijn de belemmeringen die cliënten kunnen ervaren meer gespecificeerd en onder een apart kopje beschreven. Tijdens het beschrijven van de resultaten en discussie zijn, onder het topic ‘sociaal netwerk’, alle subtopics van dit topic beschreven. De keuze voor deze opzet is om het hoofdstuk overzichtelijk te houden.

## 4.2 Uitkomsten veldwerk

*De verkregen informatie uit het veldwerk in transcript verwerkt en vervolgens gecodeerd. De resultaten uit dit veldwerk worden in dit hoofdstuk beschreven per topic. Als eerst worden per topic de resultaten van de maatschappelijk werkers weergegeven en vervolgens van de cliëntengroep.*

### 4.2.1. Sociaal netwerk

*Respondentengroep maatschappelijk werkers*

In het onderzoek gaf de helft van de respondentengroep ‘maatschappelijk werkers’ aan dat zij onder een sociaal netwerk verstaan; ‘alle contacten die de cliënt heeft’. De anderen noemden voorbeelden van wie er tot dit netwerk behoren, zoals familie, buren en vrienden. Een functie van een sociaal netwerk die door alle maatschappelijk werkers genoemd wordt is sociaal emotionele steun, voorbeelden die hierbij genoemd worden zijn; het meevoelen, mentale steun, luisterend oor en een uitlaatklep. Drie van de zes noemen ook praktische steun. Het aanboren van kwaliteiten wordt door drie maatschappelijk werkers zowel als functie van sociaal netwerk genoemd en als een voordeel van het vaker inzetten van het sociale netwerk van de cliënt.

Een ander voordeel dat door de helft van de maatschappelijk werkers wordt genoemd is dat mensen iets voor elkaar gaan betekenen, ook wel door iemand een wederzijdse band genoemd.

Een nadeel van het vaker inzetten van het sociale netwerk van de cliënt is, volgens drie maatschappelijk werkers, dat het netwerk niet altijd een goede invloed heeft op de cliënt. Een ander nadeel dat door drie maatschappelijk werkers genoemd wordt is dat niet alle mensen de mogelijkheid hebben om het sociale netwerk in te zetten. Dit kan liggen aan factoren/belemmeringen bij de cliënt zelf als wel door factoren/belemmeringen in de omgeving. Deze belemmering kan bijvoorbeeld praktisch van aard zijn (vijf van de zes). Ook kunnen de belemmeringen mentaal of lichamelijke van aard zijn, volgens vier maatschappelijk werkers. Voorbeelden die genoemd worden zijn, niet (sociaal) vaardig, psychiatrie & verslaving, beperking en intellect. Vier respondenten benoemen, als belemmering voor het inschakelen van het sociale netwerk, vormen van vraagverlegenheid, zoals schaamte, schuld en niet durven.

*‘De één kan iets voor de ander betekenen en …um …ik denk daardoor dat de kwaliteiten van mensen die worden ook weer flink aangeboord hé dat duidelijk wordt uhh… wat jij voor andere kan betekenen en dat visa versa’ (Maatschappelijk werker, 5)*

*Respondentengroep cliënten*

Tot het sociaal netwerk van cliënten behoort volgens alle respondenten familie. Vijf van de zes cliënten noemen ook buren als sociaal netwerk. Vier van de zes benoemen daarnaast vrienden of vriendinnen. Als kenmerk van deze sociale contacten noemen vier van de zes de wederzijdse band en benoemen hier expliciet bij dat zij de ander ook helpen.

Een functie van het sociale netwerk is volgens drie cliënten je ‘ei’ kwijt kunnen. Drie cliënten benoemen het interesse in jou als persoon. Het krijgen van (h)erkenning, omdat je in gesprek erachter komt dat je niet de enige bent met iets wordt door drie respondenten genoemd. Vier van de zes noemen dat het netwerk helpt met praktische klusjes.

Cliënten noemen verschillende nadelen van het inschakelen van het sociale netwerk. Zo noemen vier respondenten dat het netwerk privé dingen door kunnen vertellen aan anderen.

Twee cliënten noemen dat zij de ervaring hebben dat iemand uit het sociale netwerk misbruik heeft gemaakt van de gekregen of gegeven hulp. En tot slot vindt de helft van de cliënten dat het netwerk het druk heeft met zijn eigen leventje en problemen.

*‘Ja …………………… nadeel is dat je familie of je vrienden, gaan overal rond bazuinen dat en dat. Dat vind ik een nadeel.*’ *(Cliënt, 5)*

### 4.2.2 Intrinsieke cliëntmotivatie

*Respondentengroep maatschappelijk werkers*

De motivatie bij cliënten om het eigen sociale netwerk in te zetten is volgens twee maatschappelijk werkers wel aanwezig, maar moet eerst een drempel van schaamte en schuld worden overwonnen. Daarnaast kunnen de eerder genoemde belemmeringen, in voorgaand hoofdstuk, ook een belemmering vormen voor het inzetten van het sociale netwerk. Verder geven twee andere maatschappelijk werkers aan dat er meestal geen motivatie aanwezig is en dat deze opnieuw moet worden aangeboord. Een ander punt dat aangegeven wordt is dat er gekeken moet worden naar de behoefte van cliënten, omdat niet alle cliënten behoefte hebben aan het inzetten van hun netwerk, aldus twee respondenten. Sommige cliënten ervaren, volgens de helft van de respondenten, nog geen ruimte voor het zien van mogelijkheden. Vier van de zes respondenten noemen dat het uiteindelijk wel of niet inschakelen van het sociale netwerk de keuze blijft van de cliënt zelf.

*‘Motivatie is er vaak zit er vaak diep van binnen, maar het is vaak een vorm van schaamte of uh schuldgevoel wat er vaak boven op zit, waar je dus eerst aan moet werken.’*

 *(Maatschappelijk werker, 4)*

*Respondentengroep cliënten*

Alle cliënten geven aan niet snel om hulp te vragen, vier van hen geven aan dit alleen te doen als het moet, alleen in uiterste nood. Redenen die hiervoor genoemd worden zijn; het zelfstandig willen blijven (vier van de zes), het niet tot last willen zijn (drie van de zes), het zit niet in mijn aard (drie van de zes), sommige dingen zijn privé (twee van de zes) en de helft noemt verschillende praktische belemmeringen, zoals ziekte en afstand. Onder andere door deze redenen is de behoefte op dit moment om het netwerk in te schakelen bij vier respondenten niet aanwezig, twee van deze respondenten geven aan dat een klein netwerk rust geeft. Daarnaast geven vier van de zes respondenten aan positief te staan ten opzichte van het helpen van een ander. Twee geven daarbij aan het helpen van een ander als fijn te ervaren.

*‘Als ik het zelf niet meer zou kunnen op dat moment, dan moet je wel vragen. Zolang ik dat zelf kan. Denk ik niet dat je dat bij mij kan verwachten.’*

 *(Cliënt, 6)*

### 4.2.3 Extrinsieke beïnvloeding cliëntmotivatie

*Hieronder worden de resultaten van het topic extrinsieke beïnvloeding cliëntmotivatie aan de hand van vier invalshoeken, algemene beïnvloedingsstrategieën, motivatiemechanisme- in methodisch werken, in de professional- cliënt relatie en in de organisatiecontext.*

#### Algemene beïnvloedingsstrategieën

*Respondentengroep maatschappelijk werkers*

Alle maatschappelijk werkers maken gebruik van de interventie ‘confronteren’, het vertellen van wat er kan gebeuren als mensen niet het netwerk inschakelen. Drie maatschappelijk werkers benoemen dat ze voor de cliënt de voordelen, van het inschakelen van het sociale netwerk, benoemen.

*‘Ja en als je het hebt over confronteren het stukje umm ’ik ben jouw hulpverlener, umm ik ben hier slechts in wat kantoortijden, […], dus in die zin um zou je voor de toekomst toch moeten kijken hoe je het doet binnen je eigen kring.’*

 *(Maatschappelijk werker, 5)*

*Respondentengroep cliënten*

Op de vraag wat mensen zou helpen om hen te motiveren om het netwerk in te schakelen wordt door de helft van de respondenten aangegeven; het voorspiegelen van of confronteren met de mogelijke gevolgen en/of verantwoordelijkheden en verplichtingen. Een andere manier, volgens drie respondenten, is om mensen te motiveren door achter zijn of haar broek aan zitten. Voorbeelden die genoemd worden zijn; door na te bellen of dor te zeggen dat iets moet. Verder geven twee van de respondenten aan als algemene methode om te motiveren, het benoemen van de voordelen van het inzetten van het netwerk, wat levert het op.

*‘Ja door toch die confrontatie aan te gaan’* *(Cliënt, 4)*

#### Motivatiemechanismen in methodisch werken

*Respondentengroep maatschappelijk werkers*

Om een netwerk in kaart te brengen worden verschillende interventies gebruikt. Alle maatschappelijk werkers tekenen samen met de cliënt het netwerk uit op papier. De één gebruik hier een genogram voor, de ander tekent een zonnetje of verzint zelf een teken manier. Vier van deze maatschappelijk werkers benoemen dat dit inzicht geeft voor de cliënt en de maatschappelijk werker. Een ander middel om het netwerk van cliënten in kaart te brengen, dat benoemd wordt door vier maatschappelijk werkers, is het stellen van een vraag wie mensen op een dag zoal tegen komen. De maatschappelijk werkers geven aan dat deze interventie in de cursus ‘van Ikland naar Wijland’ aangereikt is gekregen.

 *‘Ik vind het uhh dat stukje van ‘Hoe zag je dag eruit?’ vind ik toch heel werkbaar, ja eigenlijk met name die om mensen toch uhh te laten zien umm dat het netwerk vaak nog niet zo beroerd is als dat ze denken.’ (Maatschappelijk werker, 5)*

Methoden die de maatschappelijk werkers gebruiken om de cliënt te motiveren zijn netwerk in te schakelen zijn; het stellen toekomst gerichte vragen (vier van de zes), daarnaast gaven deze respondenten ook aan dat je de weerstanden, die cliënten ervaren om hun netwerk in te schakelen, moet bespreken. Vier van de zes noemen het werken in kleine stapjes. Daarnaast wordt ook door vier respondenten het aansluiten bij de cliënt genoemd. Het benoemen van de mogelijkheden die de cliënt heeft wordt door vijf van de zes respondenten genoemd als interventie om iemand te motiveren zijn netwerk in te zetten. Het begrenzen van het eigen werk wordt door drie maatschappelijk werkers benoemd evenals het uitspreken van wat je wel en niet kunt dat door de drie andere maatschappelijk werkers wordt benoemd. Het richten op de kwaliteiten van de cliënten wordt door vier respondenten genoemd. Drie respondenten benoemen het vragen naar wie wat kan doen uit het netwerk van de cliënt, als motivatiemechanisme.

*‘Maar je zal ze moeten motiveren en ik denk dat we daar ook grenzen moeten trekken in dat gene wat we kunnen. Ik wil heel veel voor je doen, maar ik ga niet met die bank van jou rijden’ (Maatschappelijk werker, 6)*

*Respondentengroep cliënten*

Twee respondenten geven aan dat het in kaart brengen van het netwerk hun zal helpen of heeft geholpen om bewust te worden van netwerk en mogelijkheden, waar de respondenten zelf in eerste instantie niet aan gedacht hadden. De vier andere respondenten vinden het niet nodig om het netwerk in kaart te brengen, omdat dit geen meerwaarde heeft. Twee noemen ook het benoemen van de mogelijkheden die er zijn, deze respondenten stonden ook open voor het in kaart brengen van het netwerk*.* Drie cliënten geven aan dat het voor het maatschappelijk werk lastig is om iemand te motiveren het sociale netwerk in te schakelen. Redenen die hiervoor genoemd worden zijn; als iemand niet wil sta je met je rug tegen de muur, het moet bij mensen zelf vandaan komen en de derde geeft aan ik zal het alleen doen als het moet.Verder worden als motivatie mechanismen, het confronteren, achter de broek aan zitten en het benoemen van de voordelen benoemd, zoals beschreven bij algemene motivatiestrategieën.

*‘Nou umm.. ik snap dat het jullie poging is om in inzicht te krijgen in het geen wat er dus rond je speelt [..] Maar Ik geloof niet dat het voor mij veel waarde had […] Vond.. .. hoe zal ik dat zeggen. Voor mij niet relevant. Ik heb er niks aan.’*

*(Cliënt, 1)*

#### Mechanisme in de hulpverleningsrelatie

*Respondentengroep maatschappelijk werkers*

De helft van de respondenten geeft aan dat vertrouwen in de hulpverleningsrelatie een belangrijke basis is om cliënten te motiveren om zijn of haar netwerk in te schakelen. Het hebben van een klik tussen hulpverlener en cliënt wordt door twee respondenten genoemd als mechanisme.

Verder noemen twee van de zes respondenten dat je pas kan gaan motiveren voor inzetten van het netwerk, als je verder in de hulpverlening bent. Er moet een diepgaander contact zijn volgens deze respondenten. De anderen noemen dat het ter sprake moet komen, ofwel het moet passen in de context.

‘*Ik denk dat het we..ik denk dat het vertrouwen en de klik er gewoon moet zijn, ja.’*

*(Maatschappelijk werker, 4)*

*Respondentengroep cliënten*

Cliënten vinden verschillende factoren belangrijk in de hulpverleningsrelatie. Twee van de respondenten noemen vertrouwen al belangrijke factor. Behulpzaamheid wordt door drie respondenten genoemd. En tot slot noemen twee respondenten dat het makkelijker is om bij het maatschappelijk je verhaal te doen, omdat zij dit gewend zijn.

#### Mechanisme in de organisatiecontext

*Respondentengroep maatschappelijk werkers*

Het overleggen met collega’s wordt door de helft van de respondenten genoemd als mogelijkheid die zij nodig hebben van de organisatie. Twee van deze respondenten benoemen daarnaast ook het bevorderen van de samenwerking met de afdeling welzijn als iets wat zij graag zouden willen.

*‘Of uhh maar ook met de collega’s welzijn, want ik heb nog steeds niet helemaal helder wie nou, waar ik nou, wat misschien, wat mogelijk wel kan doen hier. […] Nou dat er meer samenwerking zou zijn, maar ook in ummm vaker bij elkaar aansluiten, maar dat we ook vaker samen de samenwerking zoeken.’*

 *(Maatschappelijk werker, 6)*

Twee andere maatschappelijk werkers geven aan geen vaste methode nodig te hebben dat in het registratiesysteem gerapporteerd moet worden. Vier staan positief ten opzichte van deskundigheidsbevordering en scholing. Twee van deze maatschappelijk werkers geven graag te willen leren hoe je omgaat met een cliënt die zijn sociale netwerk niet wil inschakelen, om hem uiteindelijk toch te motiveren. Één van deze maatschappelijk werkers geeft aan meer te willen weten over verslaving en psychiatrie;

‘*Beetje algemeen, is dat het nu heel belangrijk is om wat meer te weten over psychiatrie en verslaving, omdat het ja toch wel heel erg ummm ja beïnvloed van het dagelijks leven dus wat ze op dat moment kunnen en wie ze wel of niet in kunnen zetten, want als een cliënt een stoornis heeft ja is die cliënt dan nog leerbaar?, kan die mensen inzetten?, blijft dat of haakt tie daarna weer af?’ (Maatschappelijk werker, 2)*

*Respondentengroep cliënten*

De respondenten groep cliënten is niet op dit onderdeel geïnterviewd, omdat zij meer met de maatschappelijk werkers te maken hebben.

# 5. Discussie

*In dit hoofdstuk worden de resultaten uit het veldonderzoek, beschreven in hoofdstuk vier, per topic in verband gebracht met de literatuur. Daarnaast worden er verbanden gezocht tussen de verschillende topics en de verschillende respondentengroepen, ook hier wordt naar een koppeling met de literatuur gezocht.*

## 5.1 Sociaal Netwerk

Uit de resultaten blijkt dat de helft van de maatschappelijk werkers onder een sociaal netwerk alle contacten die de cliënt heeft verstaan’. Zowel een aantal maatschappelijk werkers als alle cliënten noemen als voorbeeld familie, buren en vrienden. Dit sluit aan bij wat Verkooijen, Andel & Hoogland (2014) zeggen, een sociaal netwerk is een groep mensen rondom een persoon of systeem, met als voorbeeld familie, buren, vrienden. Echter gaat de literatuur wel verder in het omschrijven van het begrip door het benadrukken van een duurzame relatie, verbondenheid en vertrouwen, en de wederkerigheid in de relatie. De wederkerigheid, het elkaar helpen of voor elkaar zijn, wordt wel door zowel een aantal maatschappelijk werkers als cliënten benoemd als voordeel of kenmerk van het inschakelen van het sociale netwerk van de cliënt. Een ander voordeel en functie, van een sociaal netwerk, dat in de resultaten naar voren komt is het aanboren van kwaliteiten dat door de helft van de maatschappelijk werkers genoemd wordt. Dit valt ter herleiden naar de omschrijving van de functie van het sociale netwerk dat Hortulanus, Machielse & Meeuwesen (2003) beschrijven; ‘Een functie van sociale netwerken is gericht op identiteit en zelfrespect, doordat mensen zich gewaardeerd voelen door anderen groeit het zelfvertrouwen en zelfrespect’. Cliënten benoemen dit niet expliciet, maar geven wel aan dat ze andere mensen helpen. Zowel de maatschappelijk werkers als de cliënten noemen als functie sociaal emotionele steun, door cliënten ‘ei kwijt kunnen’ genoemd, en praktische steun. Beide komen ook in Baartman (2010) naar voren als functie van het sociale netwerk. Cliënten benoemen daarnaast nog het gevoel van (h)erkenning en interesse. Een nadeel voor het inzetten van sociale netwerken, volgens de maatschappelijk werkers, is dat het sociale netwerk niet altijd de juiste invloed heeft op een cliënt, het niet positief stimuleren of een netwerk met dezelfde destructieve patronen. Cliënten richten zich daarin tegen meer op het misbruik maken van de aangeboden hulp. Het merendeel van de cliënten noemt dat het sociale netwerk privé dingen kan gaan doorvertellen aan anderen.. De literatuur spreek hier niet over. Verder vindt de helft van de cliënten dat het netwerk het druk heeft met het eigen leventje. Dit kan in verband worden gebracht met wat Verkooijen, Andel & Hoogland (2014) schrijven dat er sinds eind jaren zestig steeds meer sprake is van individualisering. Het eigen ik en eigen leven wordt belangrijker dan dat van anderen en groepen. Verder schrijven zij dat de participatiesamenleving in het leven is geroepen om de sociale cohesie te vergroten, omdat dit in de verzorgingsstaat niet de verantwoordelijkheid van de burgers was.

## 5.2 Intrinsieke cliëntmotivatie

Intrinsieke motivatie komt volgens Nijnatten & Berchum (1996) voort vanuit prikkels binnen de persoon zelf, zoals gevoelens van passie, trots, geboeidheid. Een prikkel binnen de cliënt, dat door een aantal maatschappelijk werkers genoemd wordt, is behoefte. Zij geven aan dat gekeken moet worden of de cliënt behoefte heeft, omdat hier niet altijd sprake van is. Uit de gesprekken met cliënten komt ook naar voren dat meer dan de helft van de cliënten op dit moment geen behoefte heeft aan het inzetten van netwerk. Een deel van deze respondenten zal dit alleen in uiterste nood doen. Dit sluit aan bij wat twee andere maatschappelijk werkers noemen dat er geen intrinsieke motivatie aanwezig is bij cliënten en dat deze opnieuw dient aangeboord te worden. De cliënten geven als reden voor het weinig tot niet inschakelen van het netwerk dat ze zelfstandig willen blijven, niet tot last willen zijn, het niet in hun aard zit, sommige dingen privé willen houden en praktische belemmeringen kennen. Dit komt voor een groot deel overeen met de verklaringen die door Tjadens & Woldringh staat beschreven als kanttekening voor het inzetten van sociale netwerken, namelijk iemand niet lastig te willen vallen met problemen, zelfstandig willen zijn, privacy willen behouden of niet de juiste personen hebben in hun omgeving. Dit wordt ook bevestigd door Gunderson (2004) die stelt dat mensen het pijnlijk vinden om anderen tot last te zijn, omdat mensen opzoek zijn naar balans in de sociale contacten. Maatschappelijk werkers richten zich daarentegen meer op een vorm van vraagverlegenheid, zoals niet durven, schuld en/of schaamte, als belemmering voor het inschakelen van het sociale netwerk. Zo noemen twee maatschappelijk werkers dat er wel enige mate van intrinsieke motivatie is om het netwerk in te willen schakelen, maar dat er eerst een drempel van schaamte of schuld dient te worden overwonnen. Dit komt wel overeen met wat Linders (2010) die ook stelt dat mensen een vraagverlegenheid ervaren. Daarnaast kan er volgens de maatschappelijk werkers ook een mentale of lichamelijke belemmering aanwezig zijn. Zij noemen hier als voorbeelden niet (sociaal) vaardig, psychiatrie en verslaving, (lichamelijke) beperking en intellect. Linders (2010) beschrijft dit ook in haar onderzoek. Zij stelt dat mentale of fysieke drempels, bij de cliënt of het netwerk, ook een belemmering kunnen vormen voor het inschakelen van het netwerk. Daarnaast geeft Linders (2010) aan dat mensen met een psychiatrische problematiek niet altijd door de buurt worden gezien en dat de langdurige zorg bij deze groep mensen en chronisch zieken kan leiden tot een steeds kleiner netwerk.

Echter geeft het merendeel van de cliënten aan wel een ander te willen helpen. Dit komt overeen met wat Linders (2010) beschrijft in haar onderzoek, dat de bereidheid tot het ontvangen van hulp minder groot lijkt te zijn dan de bereidheid tot het geven van hulp.

Volgens Rovers (2010) is het wel mogelijk om de motivatie aan te boren, zoals ook een aantal maatschappelijk werkers benoemen, omdat de cliëntmotivatie een veranderlijk, gelaagd en situationeel fenomeen is. Dit situationele fenomeen wordt ook door de helft van de maatschappelijk werkers bevestigt, omdat zij aangeven dat sommige cliënten niet altijd de ruimte ervaren, door de situatie waar ze in zitten en zien op dat moment niet alle mogelijkheden voor het inschakelen van het sociale netwerk. In tegenstelling tot de maatschappelijk werkers en de literatuur zeggen drie cliënten dat het lastig wordt om iemand te motiveren, als ze er niet voor openstaan.

Verder geven een aantal maatschappelijk werkers aan dat het uiteindelijk wel of niet inschakelen van het sociale netwerk de keuze van de cliënt zelf blijft. Dit sluit aan bij de wat De Vries(2010) schrijft dat het maatschappelijk werk een vrijwillig karakter heeft, wat maakt dat het maatschappelijk werk in basis geen dwang op kan leggen. Ook wordt hier de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt aangesproken, wat in lijn ligt met de centrale waarde van het maatschappelijk werk *‘De maatschappelijk werker bevordert het tot zijn recht komen van de cliënt in wisselwerking met zijn omgeving. En draagt bij aan een zo groot mogelijke eigen verantwoordelijkheid van de cliënt’*.

## 5.3 Extrinsieke beïnvloeding cliëntmotivatie.

*In dit hoofdstuk worden de resultaten van het topic extrinsieke beïnvloeding cliëntmotivatie, aan de hand van vier invalshoeken, vergeleken met de literatuur, andere topics en de verschillende respondentengroepen.*

### 5.3.1 Algemene beïnvloedingsstrategieën

De literatuur, Pligt, Koomen en Harreveld (2007), noemen als algemene strategie voor het veranderen van gedrag het direct confronteren van iemand met zowel de positieve- als negatieve gevolgen van gedrag. Dit komt overeen met de resultaten van dit onderzoek. Zo blijkt dat alle maatschappelijk werkers gebruik maken van het confronteren met de negatieve gevolgen van gedrag. Daarnaast geven drie maatschappelijk werkers ook aan de positieve gevolgen te benoemen van gedrag, als zij bijvoorbeeld wel het sociale netwerk in zullen zetten. De helft van de cliënten geven ook aan dat het confronteren met de gevolgen en/of de verplichtingen en verantwoordelijkheden de cliënt zouden kunnen motiveren tot inzetten van het netwerk. Een andere manier die overeenkomt met wat de maatschappelijk werkers aangaven is dat een aantal cliënten het benoemen van de voordelen, als strategie benoemen. Cliënten noemen in tegenstelling tot de literatuur en de maatschappelijk werkers ook iemand achter zijn broek aan zitten als beïnvloedingsstrategie.

### 5.3.2 Motivatiemechanismen in methodisch werken

Linders (2010) geeft in haar onderzoek aan dat voordat het sociale netwerk ingeschakeld kan worden het eerst in kaart gebracht moeten worden om zo inzicht te verkregen in wie wat kan betekenen. De resultaten geven aan dat alle maatschappelijk werkers gebruik maken van tekeningetjes om het netwerk samen met de cliënt in kaart te brengen. Linders (2010) geeft in haar onderzoek aan dat dit inzicht geeft voor zowel de cliënt als de maatschappelijk werker. Echter in tegenstelling tot de maatschappelijk werkers geeft de meerderheid van de cliënten aan, dat het in kaart brengen van het netwerk niet relevant was. Daarnaast geven twee cliënten aan dat het wel ondersteunend zou kunnen zijn en het je inzicht kan geven in mogelijkheden waar de persoon in kwestie niet aan zou hebben gedacht. Deze cliënten gaven ook aan dat het in kaart brengen van de mogelijkheden hen zou motiveren. Daarnaast een andere interventie met als doel het in kaart brengen van wie wat kan betekenen, is het stellen van de ‘wie vraag’, dat door een groot deel van de maatschappelijk werkers als goede interventie wordt ervaren. Deze interventie is volgens de maatschappelijk werkers aangereikt binnen de training van ‘IKland naar WIJland’.

Om vervolgens een cliënt te motiveren het sociale netwerk in te zetten, kunnen verschillende interventies worden ingezet, volgens de maatschappelijk werkers. Als interventies noemen zij het stellen van toekomst gerichte vragen en het bespreken van weerstanden. Deze interventies passen binnen het empowermodel dat de Vries (2010) schets. Die stelt dat het model zich richt op heden en toekomst en dat weerstanden een signaal zijn en een gevolg van een relationeel probleem.

Het merendeel van de maatschappelijk werkers noemt het aansluiten bij de cliënt, bijvoorbeeld door in kleine stapjes te werk te gaan, als interventie. Dit sluit aan bij de nieuwe denk- en werkwijze, zoals in Welzijn Nieuwe Stijl staat beschreven dat de professionals meer moeten aansluiten bij de belevingswereld, ideeën en initiatieven van burgers en deze ondersteunen en faciliteren’. Daarnaast geeft de literatuur, Verstuyf en Vansteenkiste (2008), aan dat bij het kiezen van de interventie, voor het motiveren van de cliënt, rekening gehouden dient te worden met de drie basisbehoeften, autonomie, competentie en verbondenheid, van mensen. Verschillende interventies kunnen in verband gebracht worden met de basis behoefte ‘autonomie’. Zo noemen een aantal maatschappelijk werkers het creëren van inspraak- en keuze momenten. Daarnaast noemen zowel een aantal maatschappelijk werkers als cliënten de interventie het benoemen van de mogelijkheden die de cliënt heeft. Maatschappelijk werkers geven ook aan dat het begrenzen van het eigen werk en duidelijk maken wat je wel en niet doet een interventie is die ingezet wordt. Deze interventie komt overeen met wat De Vries (2010) stelt; ‘De autonomie kan worden bevorderd doordat maatschappelijk werkers het eigen werk begrenzen, cliënten moeten hierdoor aanspraak doen op eigen kracht en eigen netwerk.’

Vier maatschappelijk werkers benoemde ook het richten op de kwaliteiten van de cliënt als interventie. Deze interventie kan in verband worden gebracht met het vergroten van het gevoel van competentie. Daarnaast geeft Verstuyf en Vansteenkiste (2008) aan dat het belangrijk is om duidelijkheid te bieden over afspraken, verwachtingen en regels, om zo het gevoel van competentie te vergroten. De resultaten geven weer dat de helft van de maatschappelijk werkers aangeeft verwachtingen uit te spreken tegen over de cliënt door aan te geven wat ze wel en niet doen.

De helft van de maatschappelijk werkers geven aan met de cliënt te kijken wie ze kennen en wie wat kan doen uit het netwerk. Dit kan in verband worden gebracht met wat De Vries (2010) stelt, dat mensen verbonden willen zijn aan andere mensen, omdat samen met de cliënt gezocht wordt naar contacten en mogelijkheden.

### 5.3.3 Mechanisme in de hulpverleningsrelatie

Rovers (2008) stelt dat het hebben van een ‘klik’ tussen hulpverlener en cliënt invloed kan hebben op de motivatie. Dit wordt ondersteund door de resultaten uit het onderzoek, waaruit blijkt dat twee maatschappelijk werkers deze ‘klik’ aangeven. Ook stelt Rovers(2008) dat de duurzaamheid, hoelang er contact tussen hulpverlener en cliënt is, een grote invloed heeft op het motiveren van de cliënt. Dit komt overeen met wat een deel van de maatschappelijk werkers zegt, dat je kan gaan motiveren als er een diepgaander contact is. Echter geeft het merendeel van de maatschappelijk werkers aan dat het motiveren vooral binnen de context van het gesprek moet passen, het moet ter sprake komen op een moment dat dit past. Daarnaast noemen een aantal respondenten, uit beide groepen, vertrouwen als belangrijke basis. Rovers (2008) noemt ook vertrouwen als kwalitatief aspect van de gedragsdimensie binnen de hulpverleningsrelatie.

### 5.3.4 Mechanisme in de organisatiecontext

De helft van de maatschappelijk werkers noemen het kunnen overleggen met collega’s als een belangrijke randvoorwaarden binnen de organisatie om mensen te kunnen blijven motiveren en ondersteunen bij het inzetten van het sociale netwerk. Daarnaast worden door een aantal het bevorderen van de samenwerking met de afdeling welzijn genoemd, als iets wat de motivatie en het uitbreiden van sociale netwerken kan bevorderen. Dit sluit aan bij de één van de kernwaarde van de organisatie SMWO. Deze wensen of benodigdheden kunnen we in verband brengen met de randvoorwaarden, die de organisatie volgens Rovers (2010) kan bewerkstelligen om de cliënt- motivatie te bevorderen. Deze randvoorwaarden kunnen onder andere zijn een match professional- cliënt, interventies, trainingen, personeelsbeleid, instrumenten of cultuur binnen de organisatie. Scholing en deskundigheidsbevordering wordt door verschillende maatschappelijk werkers genoemd. Aangegeven werd meer te willen weten over psychiatrie en verslaving. Dit komt terug binnen het subtopic intrinsieke motivatie, waar verschillende belemmeringen van invloed kunnen zijn op bij het inschakelen van sociale netwerken. Zo noemen drie andere maatschappelijk werkers dat (lichamelijke)beperkingen, gedragsproblematieken, intellect, verslaving en psychiatrie belemmeringen kunnen zijn voor het inschakelen van het sociale netwerk. In overeenstemming met wat Linders (2010) in haar onderzoek aangeeft dat mentale of fysieke drempels bij zowel netwerk als cliënt zelf een belemmering kan zijn voor het inzetten van het netwerk. Ook geeft Linders (2010) aan dat de zorg voor mensen met chronische ziekten en psychiatrische- of verstandelijke beperkingen kan zorgen voor een steeds kleiner wordend netwerk dat kan ophouden te bestaan. Verder geven twee maatschappelijk werkers aan te willen leren hoe je een cliënt toch kan motiveren, als deze zijn sociale netwerk echt niet wilt inschakelen. Tot slot geven twee maatschappelijk werkers aan dat ze geen vaste methode nodig te hebben dat gerapporteerd moet worden in het systeem. Dit sluit aan bij de randvoorwaarde ‘instrumenten’ die Rovers (2010) stelt.

# 6. Conclusie & aanbevelingen

*In dit hoofdstuk wordt de conclusie gegeven op de vijf deelvragen die samen een antwoord moeten geven op de onderzoeksvraag. De conclusie vloeit voort, op een logische wijze, uit de resultaten en discussie. Vervolgens wordt een antwoord gegeven op de onderzoeksvraag. Aan de hand van de conclusie en het antwoord op de onderzoeksvraag zijn verschillende aanbevelingen geformuleerd.*

## 6.1 Conclusie deelvragen

***‘Welke intrinsieke motivatie hebben cliënten van het algemeen maatschappelijk werk van SWMO***

***Schouwen-Duiveland, voor het inschakelen van het sociale netwerk?’***

Een aantal maatschappelijk werkers geven aan dat een belangrijke prikkel voor motivatie de mate van behoefte kan zijn. Het merendeel van de cliënten geeft aan op dit moment geen behoefte te hebben voor het inschakelen van het sociale netwerk en geven hiervoor als reden zelfstandig willen blijven, niet tot last willen zijn, het zit niet in mijn aard, sommige dingen zijn privé en praktische belemmeringen. Een nadeel vinden zij ook dat het netwerk mogelijk privé zaken gaan doorvertellen aan anderen of dat er misbruik wordt gemaakt van de gekregen of gegeven hulp. Uit het onderzoek komt ook naar voren dat cliënten vinden dat anderen te veel bezig zijn met het eigen leventje. Maatschappelijk werkers zien vooral schaamte en niet durven als belemmering. De maatschappelijk werkers noemen ook mentale of lichamelijke beperkingen die van invloed kunnen zijn op het inschakelen van het sociale netwerk. Er is dus een verschil te zien in welke belemmeringen maatschappelijk werkers zien en welke cliënten ervaren. Daarnaast is het volgens de maatschappelijk werkers wel mogelijk om deze motivatie opnieuw aan te boren, onder andere door eerst het overwinnen van de drempel van schaamte en het niet durven. Ook wordt aangegeven door de maatschappelijk werkers dat mensen niet altijd de ruimte hebben om mogelijkheden te zien voor het inschakelen van het netwerk. Dit sloot aan bij dat ‘motivatie’, volgens de literatuur, een situationeel fenomeen is. De helft van de cliënten geeft daarentegen aan dat het lastig is om mensen te motiveren als mensen hier niet voor openstaan. Ook hier is dus een verschil te zien in hoe cliënten dingen zien en hoe de maatschappelijk werkers hierover denken.

Opvallend is dat het merendeel van de cliënten aangeeft wel anderen te (willen) helpen. Terwijl zij eerder aangaven zelf niet de behoefte te voelen om het sociale netwerk in te schakelen. Dit komt overeen met wat de literatuur zegt, dat de bereidheid tot het geven van hulp groter lijkt te zijn dan het ontvangen van hulp. Daarnaast blijkt wel dat een wederkerige relatie als kenmerk en als voordeel van een sociaal netwerk, door zowel cliënten, maatschappelijk werkers en de literatuur wordt genoemd. Tot slot noemen de meeste maatschappelijk werkers dat het uiteindelijk wel of niet inschakelen van het sociale netwerk de keuze blijft van de cliënt zelf, dit sluit tevens ook aan bij het vrijwillige karakter van de hulpverleningsvorm.

 ***‘Wat is er nodig voor de maatschappelijk werkers, van SMWO Schouwen-Duiveland, om de cliëntmotivatie, voor het inschakelen van het sociale netwerk, te beïnvloeden op het gebied van algemene beïnvloedingsstrategieën?’***

Alle maatschappelijk werkers maken gebruik van de interventie ‘confronteren met de mogelijke gevolgen van gedrag’. De helft van de cliënten geeft ook aan dat dit een manier kan zijn om de cliënt te motiveren tot het inzetten van het sociale netwerk. Daarnaast wordt, in iets mindere mate, als algemene beïnvloedingsstrategie ook door zowel de cliënten als de maatschappelijk werkers het benoemen van de positieve gevolgen van het inzetten van het sociale netwerk genoemd. Een aantal cliënten benoemen als interventie het achter de broek aan zitten, door na te bellen en door te zeggen dat iets moet. De maatschappelijk werkers en de literatuur sprak hier niet over.

***‘Wat is er nodig voor de maatschappelijk werkers, van SMWO Schouwen-Duiveland, om de cliëntmotivatie, voor het inschakelen van het sociale netwerk, te beïnvloeden op het gebied van methodisch werken?’***

Het in kaart brengen van het netwerk aan de hand van een tekening is een methode die door alle maatschappelijk werkers gebruikt wordt. Zij geven aan dat dit inzicht geeft voor zowel de cliënt als voor de maatschappelijk werkers zelf. Echter geeft het merendeel van de cliënten aan dat dit in kaart brengen geen meerwaarde heeft. Twee cliënten geven aan dat dit wel inzicht kan geven in het netwerk en de mogelijkheden, waar ze zelf misschien niet aan gedacht zullen hebben. Deze cliënten gaven ook als interventie voor het motiveren van de cliënt aan het benoemen van de mogelijkheden. Het is dus niet voor alle cliënten vanzelfsprekend dat het in kaart brengen van het sociale netwerk nodig is. Verder wordt een nieuwe interventie genoemd voor het in beeld krijgen van het netwerk, namelijk het stellen van de ‘wie vraag’. Deze interventie wordt genoemd door maatschappelijk werker, die de training van ‘Ikland naar Wijland’ hebben gevolgd.

Maatschappelijk werkers maken gebruik van interventies, zoals toekomstgerichte vragen stellen en weerstanden bespreken, die aansluiten bij het empowermentmodel. Een genoemde interventie, die aansluit bij de nieuwe denkwijze in de participatiesamenleving, is het aansluiten bij de cliënt. De genoemde interventies die nodig kunnen zijn voor het motiveren van cliënten kunnen, in vergelijking met de literatuur, in verband worden gebracht met de drie basisbehoefte van de mens, autonomie, competentie en verbondenheid. Een aantal maatschappelijk werkers noemen als interventies, die aansluiten bij autonomie, het begrenzen van eigen werk, benoemen wat je wel en niet doet, mogelijkheden benoemen en creëren van inspraak- en keuze momenten. Het benoemen van mogelijkheden is ook een interventie die twee cliënten benoemen voor het motiveren tot inzetten van het sociale netwerk. Interventies die door een aantal maatschappelijk werkers genoemd worden en verband houden met de basisbehoefte ‘competentie’ zijn het richten op de kwaliteiten van de cliënt en het uitspreken van verwachtingen. Een andere interventie die een aantal maatschappelijk werkers noemen is het kijken naar wie cliënten kennen en wie wat zou kunnen doen uit het netwerk. Deze interventies richtte zich op de verbondenheid tussen mensen. Cliënten benoemen enkel de eerder genoemde interventies, als confronteren met positieve en negatieve gevolgen, achter de broek aan zitten en benoemen van de mogelijkheden.

***‘Wat is er nodig voor de maatschappelijk werkers, van SMWO Schouwen-Duiveland, om de cliëntmotivatie, voor het inschakelen van het sociale netwerk, te beïnvloeden op het gebied van de hulpverlener- cliënt relatie.’***

Vertrouwen in de professional-cliëntmotivatie wordt door zowel een aantal maatschappelijk werkers als cliënten als factor genoemd dat nodig is voor het motiveren tot het inzetten van het sociaal netwerk. Daarnaast geven maatschappelijk werkers ook de ‘klik’ tussen de maatschappelijk werker en cliënt aan als factor. Ook stellen een aantal maatschappelijk werkers dat je pas kan gaan motiveren tot het inzetten van het sociale netwerk als er een meer diepgaand en langer contact is met de cliënt. Echter zegt de meerheid dat het binnen de context van het gesprek moet passen en niet afhangt van het langere en diepgaande contact.

***‘Wat is er nodig voor de maatschappelijk werkers, van SMWO Schouwen-Duiveland, om de cliëntmotivatie, voor het inschakelen van het sociale netwerk, te beïnvloeden op het gebied van de organisatie context?’***

De helft van de maatschappelijk werkers vindt het overleggen met collega’s iets wat zij nodig hebben van de organisatie om cliënten te kunnen blijven motiveren voor het inzetten van het sociale netwerk. Een aantal van deze maatschappelijk werkers noemen daarnaast ook een bevordering van de samenwerking met de afdeling Welzijn, als iets wat helpt om cliënten te motiveren tot inzet van netwerk en/of vergroten van netwerk. Ook wordt deskundigheidsbevordering door de maatschappelijk werkers genoemd. Zo werd de invloed van mentale en/of lichamelijke beperkingen, zoals psychiatrie, verslaving en (sociale)vaardigheden, op het wel of niet kunnen inzetten van het sociale netwerk genoemd als punt waar scholing in gewenst is. Daarnaast werd een mentale- en/of lichamelijke beperking ook door een aantal maatschappelijk werkers genoemd als mogelijke belemmering voor het inzetten van het sociale netwerk.

Verder is er volgens een aantal maatschappelijk werkers behoefte aan kennis in het motiveren van cliënten die het sociale netwerk niet willen inzetten. Wat betreft de benodigde instrumenten wordt door een aantal maatschappelijk werkers aangeven geen vaste methode nodig te hebben die

gerapporteerd moet worden.

## 6.2 Beantwoording centrale onderzoeksvraag

*In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de onderzoeksvraag, voortgekomen uit de probleemstelling; ‘Wat is er nodig om als maatschappelijk werker, van SMWO Schouwen-Duiveland, de cliëntmotivatie om het sociale netwerk in te schakelen, te beïnvloeden?’*

Uit het onderzoek komt naar voren dat de maatschappelijk werkers en cliënten op drie gebieden verschillende opvattingen hebben. Zo geven maatschappelijk werkers en cliënten niet geheel dezelfde redenen voor het niet hebben van de behoefte bij cliënten om het sociale netwerk in te schakelen. Daarnaast kwam naar voren dat maatschappelijk werkers vinden dat het in kaart brengen van het sociale netwerk inzicht gevend kan zijn, terwijl het merendeel van de cliënten het niet van meerwaarde vindt. Ook was er een verschil in opvatting betreft het aanboren van motivatie. Maatschappelijk werkers gaven aan dat je de motivatie moet aanboren, terwijl de helft van de cliënten aangaf dat het motiveren lastig kan zijn, omdat iemand er voor open moet staan.

Voor het in kaart brengen van het netwerk wordt het tekenen op papier en het stellen van de ‘wie vraag’ door de maatschappelijk werkers gebruikt. Methoden die door zowel de maatschappelijk werkers als de cliënten genoemd worden, die nodig zijn om de cliënt te motiveren tot het inzetten van sociale netwerken, zijn; het confronteren met de voor- en nadelen en het benoemen van de mogelijkheden die er zijn. Cliënten noemen daarbij het achter de broek aan zitten ook als interventie.. Verder noemen de maatschappelijk werkers verschillende interventies, die volgens de literatuur gericht zijn op de drie basisbehoefte van een mens; autonomie, competentie en verbondenheid. Voorbeelden zijn; begrenzen eigen werk, geven keuze momenten, verwachtingen uitspreken en kijken wie wat kan doen in het netwerk.

Ook noemen de maatschappelijk werkers interventies die aansluiten bij het empowermentmodel en bij het nieuwe werken van Welzijn Nieuwe Stijl, ofwel de nieuwe denkwijze in de participatiesamenleving. Deze interventies zijn richten op de toekomst, weerstanden bespreken en aansluiten bij de cliënt.

Binnen de hulpverlener- cliënt relatie wordt het hebben van vertrouwen genoemd, door zowel cliënten als maatschappelijk werkers, als iets wat zij nodig hebben om de cliënt te motiveren het sociale netwerk in te schakelen. Daarnaast noemen maatschappelijk werkers het hebben van een ‘klik’. Het merendeel van de maatschappelijk werkers noemde in tegenstelling tot de literatuur dat het motiveren tot inschakelen van het sociale netwerk moet passen binnen de context van het gesprek, in plaats van dat het afhankelijk is van de duur van het contact met de cliënt.

De maatschappelijk werkers benoemen verschillende wensen of benodigdheden die zij nodig hebben van de organisatie, om de cliënten zo goed mogelijk te kunnen motiveren tot het inzetten van het sociale netwerk. Maatschappelijk werkers noemen het kunnen overleggen met collega’s als één van deze benodigdheden. Een aantal noemen daar specifiek bij het bevorderen van de samenwerking met afdeling welzijn. Deskundigheidsbevordering of scholing gericht op het motiveren van cliënten die echt niet het sociale netwerk in willen zitten. Daarnaast werd bij zowel het onderwerp scholing als bij het onderwerp belemmerende factoren gesproken over de invloed van onder andere psychiatrische problematieken, (verstandelijke) beperkingen en verslavingen, op het kunnen motiveren tot en het inschakelen van sociale netwerken genoemd.

Tot slot is in het onderzoek naar voren gekomen dat het merendeel van de cliënten aangeeft een ander te (willen) helpen. Daarbij werd door zowel de maatschappelijk werkers als de cliënten de wederzijdse band benoemd. Aansluitend bij het vrijwillige karakter van de hulpverlening, benoemde de maatschappelijk werkers dat het uiteindelijk wel of niet inschakelen van het sociale netwerk de keuze van de cliënt zelf is.

## 6.3 Aanbevelingen

*In dit hoofdstuk zijn aanbevelingen geformuleerd, die logisch voort vloeien uit de conclusies.*

### 6.3.1. Aanbeveling ‘transparant communiceren’

*Transparant communiceren*

Door het vergelijken van de resultaten tussen de maatschappelijk werkers en de cliënten bleek dat de opvattingen op drie gebieden over het algemeen van elkaar verschild. Deze drie gebieden waren; de redenen voor het niet hebben van de behoefte om het sociale netwerk in te schakelen, de meerwaarde van het in kaart brengen van het sociale netwerk en het kunnen aanboren van de motivatie bij cliënten. Hieruit komt het aandachtspunt naar voren dat het belangrijk is dat cliënt en maatschappelijk werker open en transparant zijn naar elkaar, zodat er goed bij elkaar kan worden aangesloten. Belangrijk is dat de maatschappelijk werker en cliënt op één lijn liggen en werken aan dezelfde doelen en oorzaken. Dit kan alleen als open en transparant gecommuniceerd wordt en gecheckt wordt bij de cliënt of wordt aangesloten bij zijn of haar opvattingen. Dit kan gedaan worden door het doel van de interventie ‘het in kaart brengen van het sociale netwerk’ uit te leggen, voordat de interventie wordt ingezet. Als een cliënt hierna nog aangeeft dat dit geen meerwaarde zal hebben kan door middel van oplossingsgerichte technieken gevraagd worden wat voor de cliënt wel helpend zal zijn of wat ervoor kan zorgen dat het wel van meerwaarde is. Daarnaast kan het belangrijk zijn om tijdens de gesprekken samen te vatten wat de cliënt benoemt en te checken of je het als werker goed begrepen hebt. Zo kunnen misverstanden, over bijvoorbeeld de redenen voor het niet inschakelen van het sociale netwerk, worden verkomen.

### 6.3.2. Aanbeveling ‘collegiaal overleg’

*Collegiaal overleg*

Uit het onderzoek komt naar voren dat de maatschappelijk werkers collegiaal overleg nodig hebben om het motiveren van cliënten, tot het inschakelen van het sociale netwerk, te bevorderen. De aanbeveling ziet er dan ook als volgt uit; Er moet in afstemming met de maatschappelijk werkers momenten zijn, waarop met collega’s gesproken kan worden over casuïstiek (gericht op het motiveren van cliënten tot het inzetten van sociale netwerken). Dit kan door het werkoverleg op dinsdagochtend van negen tot tien uur te Zierikzee te behouden. Om ervoor te zorgen dat het onderwerp onder de aandacht blijft kan er een schema worden opgesteld met daarin vaste aandachtspunten die per periode terug komen op de agenda van het dinsdagochtend overleg. Dit brengt meer structuur aan tijdens deze overleggen. Daarnaast kan de vernieuwde casuïstiek bespreking in Goes hieraan ook bijdragen. Om de deelname vanuit Zierikzee hieraan te vergroten is het een optie om de casuïstiek, in overleg, een aantal keer per periode te laten plaatsvinden op het kantoor in Zierikzee. Tijdens het casuïstiekoverleg kan het een standaard vraag zijn in de behandeling van een casus. Daarnaast kan het ook een standaard vraag zijn tijdens de caseload bespreking met de teamleider. Om zo de doorstroom van casuïstiek te bevorderen, omdat de mogelijkheden van het sociale netwerk onder de aandacht wordt gebracht.

*Samenwerking Welzijn*

Aansluitend bij de kernwaarde, ‘samenwerken’, van de organisatie, werd door een aantal maatschappelijk werkers aangegeven dat ze ook de samenwerking met welzijn willen bevorderen. Dit punt is lastiger te realiseren, omdat hier ook de bereidwilligheid van de afdeling Welzijn nodig is. Echter kan er wel worden onderzocht wat de behoefte is van beide afdelingen en hoe de bevordering van overleg of samenwerking vorm gegeven kan worden. Mogelijke opties voor deze vormgeving zijn; het aanstellen van één of twee aandachtsvelders per afdeling die eens per periode samenkomen om de ontwikkelingen/nieuwe projecten te bespreken en te kijken waar samenwerking of ondersteuning van de andere afdeling bij nodig kan zijn. De aandachtsvelders koppelen dit terug aan de afdeling en zorgen dat er acties worden uitgestippeld mocht dit nodig zijn. Een andere optie is elkaar per mail in te lichten over nieuwe ontwikkelingen of projecten. Ook hier kunnen twee aandachtsvelders worden ingeschakeld. Mochten de medewerkers vragen hebben kunnen zij zelf contact zoeken met de desbetreffende collega. En tot slot een andere mogelijkheid is het aansluiten van een aantal welzijnscollega’s bij het dinsdagochtend overleg, waarin het agendapunt sociale netwerken aanbod komt.

### 6.3.3. Aanbeveling ‘scholing’

*Psychiatrie, verslaving & beperking*

Uit onderzoek is naar voren gekomen dat de maatschappelijk werkers scholing of deskundigheids-bevordering benoemen als randvoorwaarde om de cliënt te kunnen blijven motiveren tot het inzetten van het sociale netwerk. Daarbij zijn twee aandachtspunten benoemd. Één van deze punten was kennis over de invloed van psychiatrie, verslaving of beperking. Echter werd dit door één respondent expliciet benoemd, maar werd het wel door andere maatschappelijk werkers elders in het onderzoek benoemd als belemmerde factor. Gepeild kan worden in hoeverre er behoefte is aan scholing of deskundigheidsbevordering rondom dit thema. Ook gezien de ontwikkeling binnen de organisatie, met de komst van cliëntondersteuners van het voormalige MEE Zeeland. In de toekomst kan dit zorgen voor meer overlap in werkzaamheden en minder onderscheid in de verschillende doelgroepen. Dit kan ervoor zorgen dat de huidige maatschappelijk werkers bijvoorbeeld meer te maken gaan krijgen met mensen met een beperking. Mogelijk kan via het trainingsaanbod binnen de organisatie of via het eigen individuele keuzebudget de scholing bekostigd worden.

*Motiveren cliënten met (extreme) weerstanden*

In het onderzoek is ook door een aantal maatschappelijk werkers naar voren gebracht te willen weten hoe ze een stapje verder kunnen komen in het motiveren van cliënten die het sociale netwerk niet willen inschakelen, omdat ze hier (extreme) weerstanden bij ervaren. Deze wens kan worden gerealiseerd door dit te laten terug komen binnen de huidige training ‘van Ikland naar Wijland’. Deze wens kan worden aangegeven bij de trainer, zodat de volgende groep hier aandacht aan kan besteden. Belangrijk is dat een maatschappelijk werker van Schouwen-Duiveland, die de cursus nog gaat volgen, de verkregen handvatten of inzichten terugkoppelt aan de maatschappelijk werkers die de cursus al gevolgd hebben. Dit kan tijdens een van de geplande momenten op het dinsdagochtend overleg, wanneer dit thema op de agenda staat.

# 7. Evaluatie

Mijn eerste zoektocht begon eigenlijk al vrij snel na het starten van het laatste schooljaar en eindstage, omdat ik een geschikt, interessant en actueel onderwerp zocht voor mijn afstudeerproject. Dit vond ik in het begin vrij lastig, omdat ik nog maar net bezig was met het leren kennen van de organisatie het werksoort. Na gesprekken met mijn collega’s en na het horen over een training netwerk ontwikkeling besloot ik mijn onderzoek te richten op dit thema. Vervolgens ben ik begonnen met het invullen van het startdocument. Dit heeft mij geholpen om duidelijk de aanleiding en het doel van dit onderzoek in beeld te krijgen. Daarnaast heb ik mezelf kunnen oriënteren op het onderwerp. Het was voor mij prettig om gelijk met een ‘GO’ aan de slag te mogen met het onderzoeksvoorstel, waarin ik gezocht heb naar juiste betrouwbare bronnen en relevante informatie. Ik vond het in het begin lastig om de gevonden literatuur op papier te krijgen, zodat dit een logisch en helder verhaal werd. Toch heb ik naar mijn mening na verschillende keren herschrijven en aanpassen de theorie logisch en helder verwoord. Het meeste moeite heb ik gehad met bepaalde delen van de methode, zoals de steekproef en de betrouwbaarheid. Dit omdat ik met de steekproef moest nagaan wat haalbaar en mogelijk was binnen het maatschappelijk werk te Schouwen-Duiveland. In het vervolg zou eerder beginnen met de interviews. Voornamelijk omdat ik erachter ben gekomen dat het lastig was om respondenten te werven en omdat afspraken soms meerdere malen werden verzet. Daarin tegen ben ik zelf wel gedisciplineerd te werk gegaan met het uitwerken van het onderzoeksmateriaal, aan de hand van een strakke planning. Vervolgens heb ik per groep respondenten de resultaten beschreven, omdat bij de respondentengroep maatschappelijk werkers het veldwerk eerder was afgerond.

Over het eind resultaat van het onderzoek ben ik tevreden. Ik heb zelf veel geleerd van de ideeën en handelingen die mijn collega’s inzetten om de motivatie bij cliënten te vergroten. Dit heb ik zelf tijdens mijn eigen werkzaamheden ook toegepast. Wat betreft het onderzoek denk ik dat er een aantal concrete conclusies en aanbevelingen zijn geformuleerd die kunnen bijdragen aan het motiveren van cliënten. Ook zijn er verschillende inzichten naar boven gekomen die voor mij eerst niet bekend waren. Voor mijn collega’s zijn sommige inzichten nieuw of komen opnieuw onder de aandacht te staan.

De betrouwbaarheid had ik achteraf gezien kunnen vergroten door de doelgroep cliënten van het maatschappelijk werk te specificeren in bijvoorbeeld leeftijd en problematiek. Het maatschappelijk werk heeft een heel divers cliënten bestand, waardoor het lastiger is om dezelfde onderzoeks-resultaten te krijgen met andere cliënten. De repliceerbaarheid had met een kleinere specifiekere doelgroep groter geweest. Daarentegen is de betrouwbaarheid van de onderzoeksresultaten van de respondentengroep maatschappelijk werkers naar mijn mening wel groot, omdat ik zes van de in totaal acht maatschappelijk werkers kon interviewen. Verder heb ik de validiteit van het onderzoek geprobeerd zo goed mogelijk te waarborgen door de vooraf opgestelde richtlijnen uit hoofdstuk drie te volgen. De kernbegrippen heb ik gecodeerd aan de hand van de literatuur en is weergegeven in dit verslag. Tijdens het onderzoek heb ik steeds teruggepakt naar de topics. De interviews zijn doormiddel van audio opnames vastgelegd en vervolgens uitgewerkt. Na het uitwerken zijn de gegevens zo zorgvuldig mogelijk gecodeerd. De codes heb ik meerdere malen kritisch bekeken.

Tijdens het onderzoek ben ik respectvol omgegaan met de informatie die ik heb verkregen. Voorafgaand heb ik de respondenten ingelicht over het thema, het doel van het onderzoek en de privacy. Zo heb ik cliënten uitgelegd privacy gevoelige informatie of informatie over de maatschappelijk werker niet door te spelen aan deze desbetreffende werker of anderen. Ook heb ik ervoor gekozen geen leeftijd en geslacht en/of dienstjaren toe te voegen aan citaten, omdat de respondenten dan makkelijk te achterhalen zijn. Daarnaast heb ik het opgenomen materiaal van de recorder verwijderd en op een computer gezet die alleen toegankelijk is voor mij als onderzoeker. Voor en tijdens het onderzoek heb ik benadrukt bij de respondenten dat ik open sta voor hun mening en visie en dat er geen ‘foute’ antwoorden zijn. Wat wel van invloed is geweest op het onderzoek is dat sommige collega’s mij nog als collega zagen en er vanuit gingen dat ik wist wat zij bedoelde. In de laatste interviews heb ik dit expliciet benoemd en uitgelegd dat ik probeer dieper door te vragen, zodat ik dichtbij de werkelijke betekenis van een begrip kan komen. Als verbeterpunt wil ik dit, het nog meer doorvragen naar de betekenis van begrippen of gevoelens, meenemen, zodat de betrouwbaarheid verder kan worden vergroot. Daarnaast heb ik geprobeerd zo kritisch mogelijk naar dit onderzoek te kijken. Dit heb ik gedaan door het onderzoek aan verschillende mensen, waaronder mijn stagebegeleider als mensen uit mijn persoonlijke netwerk, te laten lezen en deze feedback te laten geven. Daarnaast heb ik ook samen met een mede student de onderzoeken besproken en punten ter verbetering aangedragen. Dit gaf mij inzichten en maakte mij bewust van eventuele aannames of onduidelijkheden, waardoor de betrouwbaarheid is vergroot. Het onderzoek heeft geen nadelige effecten op het welzijn van anderen, omdat ieder in vertrouwen zijn of haar mening of gedachten kon delen. Daarnaast heb ik de informatie van zowel de maatschappelijk werkers als van de cliënten gelijk behandeld.

# Bibliografie

Baartman, H. (2010). Ouderschap en de betekenis van solidariteit om je heen. *Ouderschapskennis* , 13, 182-194.

Bartelink, C. (2012). *Wat werkt bij het versterken van het sociale netwerk van gezinnen?* Nederlands Jeugd Instituut.

Chelly, S. (2005). *Transforming behaviour: pro-social modelling in practice: a handbook for practitioners and managers.* Cullompton, Devon UK: Willan Publishing.

Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). Self-derermination theorie and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *Amirican Psychologist* , pp. 68-78.

Diclemente, C. C. (1999). ''Motivation for change: Implications for substance abuse treatment.''. *Psychological Sciences* , 10: 209-213.

Doorn, L. van, Huber, M. A. , Kemmeren, C., Linde, M. van, Räkers, M., & Uden, T. v. (2013). *Outreachend werkt!* Utrecht: Movisie.

Geen, R. (1995). *Motivatie: Een sociaal-psychologische benadering.* Baarn: Intro.

Gunderson, M. (2004). Being a Burden: Reflections on Refusing Medical Care. *Hastings Center Report* , 34, 37-43.

Hortulanus, R., Machielse, A., & Meeuwesen, L. (2003). *Sociaal isolement. Een studie over sociale contacten en sociaal isolement in Nederland.* 's Gravenhage: Reed Business Information B.V.

Linders, L. (2010). *De betekenis van nabijheid.* Tilburg: Tilburg University.

Matthijssen, M. (2014). *Activering Sociale Netwerken; Outreachende Aanpak Maatschappelijke Dienstverlening Alexander.* Rotterdam: WMO, werkplaats Rotterdam.

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn & Sport. (2010). *Welzijn Nieuwe Stijl.* Den Haag: Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn & Sport.

Movisie. (2014, februari 26. *Netwerk gericht werken in de praktijk.* Geraadpleegd op 13 oktober 2015, van https://www.movisie.nl/artikel/netwerkgericht-werken-praktijk

Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers. (2010). *Beroepscode voor de maatschappelijk werker; Collectieve beroepsnormen van het beroep maatschappelijk werker.* Utrecht: Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers.

Nijnatten, C. H., & Berchum, K. M. (1996). Jeugdreclassering en de motivatie van deliquente jongeren. *Tijdschrift voor orthopedagogiek, 35 (11)* , 455-465.

Oorschot, W. J., Arts, W. A., & Halman, L. (2005). *Welfare state effects on social capital and informal solidarity in the European Union.* Tilburg: Tilburg University.

Pligt, J. van, Koomen, W., & Harreveld, F. van (2007). *Bestraffen, belonen en beïnvloeden: Een gedragswetenschappelijk perspectief op handhaving.* Den Haag: Boom Juridische Uitgevers.

Prochaska, J. O., & Norcross, J. C. (2007). *Systems of Psycholotherapy; A Transtheoretical Analysis (6th International Student Edition).* Belmont CA: Brooks/Cole, Cengage Learning.

Rovers, B. (2010). 'Motiveren en motivatieproblematiek.' In M. Kooijmans, *Integraal motiveren in het jongerenwerk van de Twern (pp 43-61).* 's-Hertogenbosch: Expertisecentrum Veiligheid.

Rovers, B. (2008). 'Ze deugen nergens voor': Het Belief effect in justitiële jeugdinterventies. In H. Moors, & B. Rovers, *Geloven in veiligheid; tegendraadse perspectieven.* Den Haag: Boom juridische Uitgevers.

SMWO. (2007-2015). *Organisatie; maatschappelijk werk*. Geraadpleegd op september 7, 2015, van http://smwo.nl/nl/organisatie/werksoorten/algemeen-maatschappelijk-werk.htm

Steyaert, J., & Kwekkeboom, R. (2012). *De zorgkracht van sociale netwerken.* Movisie.

Tjadens, F. I., & Woldringh, C. (1991). *Achtergronden van informele zorg: Een onderzoek bij ouderen naar mogelijkheden en problemen.* Nijmegen: Instituut voor toegepaste sociale wetenschappen.

Verhoeven, N. (2014). *Wat is onderzoek?: Praktijkboek voor methoden en technieken*. Den Haag: Boom Lemma.

Verkooijen, L., Andel, J., & Hoogland, J. (2014). *Netwerkontwikkeling voor zorg en welzijn: Naar actieve participatie van burgers.* Groningen: Noordhoff Uitgevers.

Verstuyf, J., & Vansteenkiste, M. (2008). 'Van moeten naar willen: motivatiewerk in de bijzondere jeugdzorg.'. *Psychopraxis*, 10: 152-157.

Vries, S. de (2010). *Basismethodiek psychosociale hulpverlening (tweede druk).* Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

Wilken, J., & Hollander, D. de (2012). *Handboek integrale rehabilitatie benadering: Theorie en praktijk van het Systematisch Rehabilitatiegericht Handelen.* Amsterdam: SWP.

Yperen, T. van, Booy, Y., & Veldt, M. C. van (2003). *'Vraaggerichte hulp, motivatie en effectiviteit jeugdzorg.'* Utrecht: NIZW.

#

# Bijlage 1 Feedback opdrachtgever



# Bijlage 2 Transcript

**Geïnterviewde:**

Respondentengroep: *Maatschappelijk werker*

Geslacht: *Vrouw*

[.. Toelichting onderzoek, privacy, tijdsduur.. ]

**Als je kijkt naar het netwerk van cliënten, wie behoren daar vaak toe, persoonlijke netwerk?**

….[korte stilte].. Wie er tot het persoonlijke netwerk van cliënten hoort?

**Ja ja**

Umm…

**Sociale netwerk**

Umm als er familie is, familie ..ja lotgenoten

**Hmhm wat bedoel je met lotgenoten?**

Um.. mensen die bijvoorbeeld ook in de bijstand zitten of ook umm in een scootmobiel of ook in de schuldsanering

**Oke en hoe kennen ze die mensen dan?**

Ja dat vraag ik me ook wel eens af.. hoe zoekt het mekaar, hoe vindt ht hoe vinden ze mekaar

**Ja ja**

Of is dat het gene wat overblijft dat kan natuurlijk ook zijn hé. Dat andere mensen misschien hmm opgeven.

**Oke ja**

Dat zou ook is kunnen

**Dus lotgenoten, familie?**

Ja

**En zijn er bepaalde kenmerken, je zei net ook al lotgenoten, zijn er nog meer kenmerken aan de relaties, intensiteit, omvang, duurzaamheid, kenmerken.**

Ja kenmerken in het algemeen hé vind ik toch lastig hoor, want bij de één is het umm ….

**Hmhm misschien opvallendheden, dingen die jou opvallen bij cliënten en hun relaties?**

Ummm.. nou ja bij een aantal zie ik wel dat het vooral contacten gekoppeld zijn aan bijvoorbeeld op het moment dat het week geld binnen is. Ummm…. Moet ik even goed nadenken hoor.. nou over het algemeen is het netwerk natuurlijk toch vrij klein, dus heeft het ook..um is het contact er als ze het nodig hebben, bijvoorbeeld voor de oppas of als er weer geld geleend moet worden.

**Hmhm dan is het netwerk er juist wel?**

Nou ja dan gaan ze het weer opzoeken

**Hmhm en je zei het netwerk ik klein, kan je aangeven waar dat aan ligt of .. hoe dat komt?**

Ja helemaal zeker weet ik dat natuurlijk niet, maar ik denk wel dat mensen onderweg mensen verliezen, als ze niet meer in staat om actief deel te nemen aan sociale dingen hé, bijvoorbeeld dat ze niet meer op stap kunnen omdat er geen geld is hé als je het dan hebt over beperkte financiële middelen. Denk dat daar dat mensen sowieso in de loop van de tijd verlies je mensen, maar komen altijd wel weer mensen bij

**Ja**

Maar als je alleen maar thuis ben of alleen maar naar de Lidl kan. En that’s it. dat is natuurlijk erg lastig om nieuwe contacten op te doen.

**Hmhm**

Dus dat denk ik hé, dat de normale umm normale verloop lastiger is, maar ook dat ze mensen verliezen doordat ze niet meer aan dingen deel kunnen nemen.

**Ja**

En misschien zelfs wel mensen verliezen, omdat die het er wel mee gehad hebben.

**Oke**

Dat er weerrr.. weer problemen, weer alleen maar nodig als er geld moet komen

**Hmhm oke**

En waarschijnlijk ook wel, omdat de mensen zelf in hun coconnetje blijven, bijvoorbeeld voor hun gevoel niets meer te bieden hebben.

**Oke**

Dat ze de stappen niet zetten ofzo, dat ze er niet meer op investeren..

**Dat ze niets meer te bieden hebben aan de omgeving?**

Ja.

**Oke, zijn er nog meer dingen die opvallen/kenmerken?**

… [zucht]… nnnou ja wat ik net al zei, ik denk dat dat er ook heel veel cliënten blijven hangen in contacten met mensen die in dezelfde soort situaties zitten.

**Hmhm**

Maar dat dat mekaar niet versterkt, maar eerder naar beneden haalt zeg maar

**Oke**

Hoe zeg ik dat weer netjes…ummm… ik kan me voorstellen dat als ik bijvoorbeeld iemand in mijn vriendenkring iemand zou hebben met problemen op welk gebied dan ook

**Hmhm**

Ummm dat je daar kritisch over mag zijn samen als er een band is, als er iets is

**Ja hmhm**

Dan heb je het daarover of je hebt gezegd dat je het er niet over gaat hebben maar je hebt hé dat kan ik me dan voorstellen, maar dat het dan financiële problemen of ander soort problemen, dat zijn dan gespreksdingen daar investeer je in ofzo

**Hmhm**

Terwijl dat ik dan zie bij cliënten van ons dat ze alleen maar mensen zoeken, die het met hun eens zijn.

**Hmhm**

Bijvoorbeeld met z’n allen tegen bewindvoering X. ik noem maar wat….. of met zn allen tegen de voedselbank die het niet goed doet, weetje zo dat.

**Hmhm ja**

Maar dat ze uuuhh en niet meer toestaan of nooit gekund hebben, dat mensen kritisch inhoudelijk mogen zijn. Dat er niet geïnvesteerd wordt op. Dus dat ze alleen maar dingen gaan doen met mensen die het met hun eens zijn

**Ja oke en niet een tegenbeweging zeg maar**

Nee, terwijl ik ook wel tegen die kan zeggen ‘’dit vind ik niet handig’’

**Ja**

Maar dat doet dan niet af aan wat we samen hebben, snappie

**Ja precies ja, duidelijkja**

En of dat het dan is dat ze dan niet kunnen, net als met wie was er eerder het kip of het ei, zijn mensen omdat ze die vaardigheden niet hebben of andere normen en waarden niet hebben of zijn ze hebben ze andere gedachten gekregen, omdat ze in die situatie zitten

**Ja dat is niet duidelijk?**

Nee dat is altijd een lastige, want dat kan je nooit zo goed.

**Nee lastig**

Omdat je maar een klein stukje van het hulpverleningstraject hebt.

**Ja zeker, en die mensen die ze kennen, waar ze contacten mee hebben, wat levert het hun op. Wat zijn de functies zeg maar van dat netwerk in het algemeen genomen?**

Nou ja, als je dan heel zwart wit kijkt, zijn het dan vaak mensen die het gedrag versterken. Die meegaan op het verhaal dat alle bewindvoerders slecht zijn

**Hmhm**

Dat de voedselbank niet klopt en umm

**Versterken gedrag eigenlijk?**

Hmhm…ja.. waardoor ze zich nog sterker voelen staan om dingen niet te doen.

**Jahaa ja ja**

Zo, maar doordoor ook steeds geïsoleerder komen, want uhh want als je alleen maar mensen zoekt die het met je eens zijn, dan wordt het wel heel beperkt.

**Ja ja en zijn er nog andere dingen die het mensen kan opleveren, functies van het sociale netwerk, steunfuncties.**

Umm… ja dat het steunend is, maar dat het hun een bepaalde status geeft denk ik

**Hmhm wat is steunend?**

Nou als er dus steeds mensen zijn die zeggen dat je dingen anders moet doen is het heel fijn als je vriendin zegt ‘’ik snap je’’

**Mmmm**

‘’tis ook vreselijk’’

**Ja ja**

‘’kan ook nie’’ dat.. ummm…nog even hoor wat vroeg je?

**Wat voor functies een sociaal netwerk kan hebben voor cliënten?**

Nou ja ik denk dat het heel veel functies kan hebben..het kan je door dingen heen helpen, het kan je umm in een lift zetten zeg maar, je leven mooier maken uuh, het kan je minder afhankelijk maken, het kan je minder eenzaam maken, nou noem al die dingen hé, al die standaard dingen, maar de vraag is of hun dat zo zien..

**Oke**

Ik denk dat een aantal cliënten umm.. te veel.. umm te veel op hun bordje hebben of te veel meegemaakt hebben of te vaak teleurgesteld zijn, dat ze denken dat ze dat niet meer nodig hebben.

**Nee oke**

Of niet meer durven, denk ook hé dat dat er ook wel bij zit hoor.

**Ja dat ze niet durven om op mensen af te stappen of..?**

Nee

**Hmhm ja. En nou ja de overheid zegt dat we steeds vaker het persoonlijke netwerk, sociale netwerk moeten inzetten en ehhh minder professionals, dat is eigenlijk het streven. Wat vind jij de voordelen daarvan?**

Nou ja.. je blijft als hulpverleners van 9 tot 17.00 uur werken

**Hmhm**

Bovendien umm hulpverleners kies je niet uit, je meldt je aan en je krijgt iemand.

**Hmhm**

Als je iemand, dat heeft er ook vaak mee te maken, met iets wat niet loopt een probleem of een ding, terwijl als je mensen in je omgeving umm daar kan je wat voor elkaar betekenen. Dan kan je meer gelijk waardige relatie onderhouden zeg maar

**Hmhm .. kan je dat nog toelichten**?

Ja bijvoorbeeld van umm. We gaan samen naar de Lidl, dan doe ik rijden, jij sjouwen. Want ik heb geen auto en jij kan niet tillen

**Hmhm oke**

Ik noem maar even iets simpels

**Samen..**

Dat je elkaars kwaliteiten meer gaat gebruiken, dat het daardoor gelijkwaardiger wordt

**Oke hm**

Hulpverlener cliënt contact is anders

**Ja zit een grotere?**

Ja denk het wel

**Dat is het verschil?**

Ja

**Zijn er nog meer voordelen?**

..ja dat kunnen contacten voor het leven worden

**Hmhm .. ja**

En wij als hulpverleners, bijvoorbeeld dat voorbeeld van die mevrouw leren skypen. De vraag is is dat maatschappelijk werk werk? Zijn onze dure uren, dan moeten we daar wel naar kijken, um zijn onze duren uren zetten we die in voor dat soort dingen

**Hmhm ja**

[hoesten] umm kan je daar niet beter kijken of je daar andere manieren voor kan vinden en en daardoor ook het netwerk uitbreiden, want hoe meer je natuurlijk hebt, één van de voordelen is tuurlijk ook dat er dan altijd wel iemand is die wat op kan vangen

**hmhm ja**

hé

**ja**

als je maar één vriendin hebt en die wordt ook nog ziek, nou..?

**ja**

dan wordt het klein

**ja dan ben je afhankelijk van één iemand. Ja en wat vind je de nadelen der van, dat je steeds vaker…**

nou je ziet het dus bij ..dat het een probleem is bij kwetsbare mensen, veel van onze cliënten vinden het lastig om die sociale contacten aan te gaan, vinden het heel moeilijk om ze te onderhouden

**hmhm**

umm ze voelen zich om welke reden dan ook te min om dingen te doen of juist te goed en um als er nu toch vanuit de overheid een bepaalde verwachting ligt

**hmhm**

dat je bepaalde dingen niet meer bij de professionals maar bij .. dat kan ze nog eenzamer maken, nog meer in een isolement zetten. Als je niemand hebt wat dan?

**Hmhm ja**

Als je het gevoel hebt dat je niks te bieden hebt, wat dan?

**Hmhm ja, dat speelt een grote rol?**

En ik denk, uhh kijk als mensen zich bij ons aanmelden voor een andere reden en wij komen er achter dat het netwerk heel klein is, sociaal netwerk, dan kan dat een doel zijn en dan ga je daar op investeren, maar hoeveel mensen zullen wel niet in hun eentje in der huisje zitten

**Hmhm**

Horend op de televisie en lezen in de krant dat er gesocialiseerd moet worden, maar dat ze me god niet weten waar ze moeten beginnen

**Hmhm ja ja ontwetendheid**

En daardoor steeds geïsoleerder

**Ja, die mensen vallen er eigenlijk tussen?**

Ja denk het wel, ik denk dat we daar met z’n allen wel zorg voor moeten dragen

**Ja**

En als ik dan bijvoorbeeld kijk, privé in een dorpje of in een wijkje, daar heb je oog voor mekaar en dan zie je dat die mevrouw bijna nooit hé zo, maar er zijn natuurlijk ook plekken zat waar onze cliënten zitten waar niemand dat meer opvalt, omdat we allemaal vreselijk druk zijn.

**Hmhm ja**

Met dat gene te doen waarvan we denken dat we moeten doen.

**Ja zeker, ja**

Ja dat kan een nadeel zijn, aan de andere kant voordeel vindt ik wel dat het mensen ook weer in beweging kan zetten, dat ze weer is nadenkt van ‘’o’’ ik weet dat het daar niet goed gaat ik ga is een pannetje soep brengen

**Ja precies**

Dat dat weer meer gebeurt

**Mensen in beweging zettten..**

Ja

**En ummm wat zijn voor mensen belemmeringen om hun netwerk in te gaan zetten, weerstanden?**

Naar mijn cliënten kijk, is dat ze geen geld hebben

**Hmhm**

En dat ze er vanuit gaan dat alles wat ze willen doen geld kost

**Oke hmhm**

Emmm dat ze bijvoorbeeld ummm beperkt zijn door lichamelijke dingen of dat ze geen auto hebben of dat ze umm en dat ze het heel moeilijk vinden om te vragen, dat ze het gevoel hebben dat ze niks terug kunnen …geven

**Waar komt dat gevoel vandaan?**

Omdat ze zelf denken dat ze niet zoveel te bieden hebben, want ze hebben geen geld dus ze kunnen niet dit. Zijn vaak ook mensen waar al heel veel aan de hand is.

**Zijn meerdere dingen hmhm**

**Zijn er nog meer belemmeringen die mensen ervaren om hun netwerk in te zetten?**

Nou ja ik denk ook dat heel veel mensen nog niet beseffen dat het een belangrijk ding wordt, dat ze nog steeds denken de staat zorgt voor ons, de overheid regelt het allemaal wel

**Hmhm de oude gedachte zeg maar**

Dat de omslag nog niet gemaakt is… wat kunnen nog meer belemmeringen zijn… … taal, als je bijvoorbeeld kijkt naar de allochtonen

**Hmhm**

Voor cliënten, kan ook een hele lastige zijn

**Ja zeker**

Ja denk dat dat ze wel zijn...wat ik kan bedenken.

**Ja prima. ..um over de motivatie van cliënten. Umm zie je bij cliënten dat ze van binnen uit, de interne motivatie, dat ze die hebben of juist helemaal niet om hun netwerk in te zetten?**

Generaliserend zal ik zeggen ‘nee’

**Hm**

Want als ze dat zouden hebben, dan zouden wij ze er niet op hoeven wijzen

**Nee oke..**

Misschien erg zwart wit, maar dat denk ik..

**Ja oke**

Als iemand vanuit zichzelf weet, dat daar dingen liggen, dat daar winst valt te behalen dat je daar wat te bieden hebt, dan is er geen maatschappelijk werker nodig die dat vertelt

**Nee dan ga je zelf al..**

Dan doe je dat al.. ik denk dat dat er niet is. Heel erg generaliserend hoor

**Ja .. zal ik toevoegen haha en umm hoe gebruik je dat, dat mensen dat niet hebben**

Na ja.. In motiverende gesprekken je zal moeten gaan motiveren waardoor ze het wel gaan doen, je zal met mensen duidelijk moeten hebben aan de hand van een tijdlijn of aan de hand van een kwaliteitenscore of .. maar je zal ze moeten motiveren en ik denk dat we daar ook grenzen moeten trekken in dat gene wat we kunnen. Ik wil heel veel voor je doen, maar ik ga niet met die bank van jou rijden

**Oke**

Is kijken wie dat in jouw omgeving kan

**Ja grenzen aangeven**

Ja

**Je noemde een tijdlijn hoe zet je dat in?**

Nou stel dat mensen nu in een periode zitten, waarin ze het heel zwaar hebben in de wsnp ik noem maar wat, dat je gaat kijken van oke over 3 jaar hoe wil je dat je leven eruit ziet? Hoe wil je dan verder? En wat heb je daar voor nodig?

**Ja**

Dat kan.. en wie heb je nodig? Dat kan motiveren om..

**Oke**

Of hoe ga je die drie jaar overleven, wat zijn de lastige dingen

**Ja oke**

En hoe zie je jezelf over 10 jaar, ga je het redden?

**Ja**

Zijn de financiën een lastig stuk of zijn er mensen die je daarbij kunnen helpen?

**Hmhm oke hm interessant. En wat voor manieren gebruik jij verder nog te motiveren om hun netwerk in te zetten, je hebt het al een beetje genoemd, maar**

Ja .. ja nou ja inderdaad, eigen grenzen aangeven, want ik weet van mezelf dat ik heel erg geneigd ben om voor mensen die niemand hebben heel veel te gaan doen

**Hmhm**

Terwijl ze daar ook niet zo veel aan hebben

**Nee..**

Hé ze hebben er meer aan als er andere mensen ..umm uitleggen die grens van 9 tot 5, je kan me in het weekend wel een appje sturen, maar als ik geen dienst heb ga ik niet elke keer op m’n telefoon kijken hé zo

**Hmhm**

We zouden kunnen kijken.. dat zijn vaak de momenten waarop je iemand nodig hebt

**Ja oke**

En dan zou je zelfs nog kunnen gaan denken, maar dan ben je wel al heel veel stappen verder hoor, van met behulp van een familienetwerkberaad,

**Hmhm**

Ze daarin te gaan umm.. maar goed dan moeten ze er wel zijn hé netwerk.

**Ja**

Vaak zie je als je met mensen gewoon in gesprek gaat, gewoon in gesprek gaat, dat er dan blijkt dat er wel mensen zijn, maar dat ze ze niet zien als..

**Oke en hoe??**

Als je bijvoorbeeld kijkt naar de opdracht van ‘’ je wordt wakker en wat ga je doen, je gaat vandaag naar de Lidl, wie kom je allemaal tegen als je naar de lidl gaat?

**Hmhm**

‘ojaa ik ga eerst mijn hond uitlaten, wie kom je daar dan tegen?’

**Ja**

Dat er dus gewoon heel veel kleine contacten zitten in een dag van mensen, waar ze umm niet bewust van zijn

**Oke jaa**

Dat kan ook een ding uhh je ze helpt bewust te worden van de mensen om hun heen.

**Okee ja**

Bijvoorbeeld een buurvrouw die ook een hondje heeft en die het .. misschien dat je eens contact zoekt met de buurvrouw zoekt, dat op de momenten dat jij ziek bent en jouw hondje moet naar buiten, misschien kun je daar wat in doen

**Ja samen….. bewust maken..?**

Hé, maar mensen bewust maken

**Kun je nog meer doen, je zei net al die dag doornemen,**

Hmhm

**Zijn er nog meer mogelijkheden waarop je ..**

Heel goed luisteren

**Hmhm**

Want heel vaak door de regels door geven ze dingen aan

**Oke**

O maar je vertelt nu…

**Dat.. tussen de regels door goed luisteren. En confronteer jij cliënten ook met uhh bijvoorbeeld de positieve gevolgen van het wel inschakelen van hun netwerk**

Ja ja, ja dat gebruik ik om te motiveren.

**Ja hmhm**

En en dat kunnen hele kleine dingetjes zijn, maar goed ook dat moeten ze gaan leren zien vaak.

**Kleine dingetjes van wat het netwerk kan betekenen?**

Ja

**Ja uhh je zei het misschien net ook al en de negatieve kant, of hoe zeg je dat de gevolgen van als ze het niet doen?**

Ja, dat ze eenzaam blijven, dat er dus gewoon dingen gebeuren

**Ja**

Of niet gebeuren

**Hmhm**

Ik bijvoorbeeld ook een cliënt die heeft wel een heel erg, die heeft wel een netwerk, omdat ze zelf wel actief is in allerlei besturen enzo

**Hmhm**

Maar uhhhmmm der huis opknappen wordt een lastige ………..

**Hmhm**

Daarover in gesprek gaan en umm haar motiveren om ze wel te gaan zoeken. Ook al zijn het misschien geen bekenden, maar hé

**Ja**

Op andere fronten te gaan kijken naar mensen die haar daarbij kunnen gaan helpen.

**Ja ja**

Levert haar een aantal dingen op

**Ja ja dat heb je naar haar benoemt?**

Ja samen, maar daar heb ik bijvoorbeeld ook zo’n tijdlijn voor gebruikt

**Oke**

Umm nou …(onverstaanbaar) wat zijn dan dingen waar je blij van zou worden?

**Ja oke mooi**

Daarmee dingen bedenken….(onverstaanbaar) beeldje plaatje te maken

**Ja want mijn volgende vraag is inderdaad, hoe ervaar je dat als je dit gedaan hebt?**

Er zijn ook mensen bij wie het niet valt

**Nee**

En die dingen doen, omdat je zegt dat ze het moeten doen.

**Oke, weet je waar dat in zit? Of hoe je dat zou kunnen tackelen?**

Ik denk dat het met niveau te maken heeft, ik denk dat het is ……..(onverstaanbaar)

Misschien heeft het te maken met de gedragsproblemen die ze zelf hebben hé

**Hmhm**

Autistisch..

**Ja, ja, Beperking?**

Ja

**Oke en uumm misschien het netwerk in kaart brengen umm hoe doe jij dat? Wat voor manieren/ methodes…**

…………….bijvoorbeeld dat ik ze een dag laat vertellen

**Ojaa ja**

Tussen de verhalen door, tussen de regels door en dat dan ….. van hé toen noemde je een keer in dat verhaal dat je het …..en dan in een uuhh, inzichtelijk maken, tekenen

**Tekenen?**

Tekenen, uitschrijven,

**Op papier**

Ja

**En umm noou je ook al benoemd hé, de methode of interventies om de cliënt te motiveren om zijn netwerk in te schakelen? Je noemde die tijdlijn al en verschillende andere dingen. Zijn er nog dingen die je mist aan deze methodes of manieren die je gebruikt?**

… ja het is nooit passend voor iedereen, dus elke tool die handig is, zou ik blij van worden.

**Hmhm**

Ummm……maar wat ik nou precies nodig ..ja op zich denk ik dat het wel handig zou zijn als er iets zou wezen een soort meetding ofzo

**Hmhm**

Met simpele bewoordingen, waar wat onze cliënten ook snappen

**Hmhm oke**

Waar ze zelf bijvoorbeeld mee aan de slag kunnen

**Hmhm**

Ja… dat je ze opdrachten mee kunt geven van nou ga je is hier naar kijken of

**Hmhm**

Wat dat doe ik dan wel eens, van ga nou is elke dag iemand opschrijven uhh tussen nu en onze volgende afspraak uhh waar je contact mee gehad hebt of waarvan je denkt ‘O misschien kan die of misschien kan dat’

**Aahmmmm**

Maar weetje het is vooral een heel lang proces en tijd hebben we altijd nodig

**Ja**

Kan een heel lang proces zijn

**Hmhmm**

Als mensen tuurlijk ook, mensen met schulden, financiële problemen, onzekerheden uhh

**Hmhm ja**

Uhh gedragsproblematieken uhh daar heb je gewoon heel veel tijd voor nodig om te stabiliseren

**Hmhm**

Willen mensen weer naar buiten kunnen

**Hmhm ja**

En die tijd hebben we niet altijd

**Ja, nee dat is een gemis soms, of soms nodig om.**

Ja ja ja

**Hm ja, en wat vind je juist goed aan de manieren die je gebruikt?**

Nou ja dat de cliënt zelf inzichten krijgt

**Hmhm**

Dus niet alleen ik, maar zij zelf ook

**Ja**

Dat ze zelf weten hoe het eruit ziet

**Ja**

Maar net als bijvoorbeeld in.. ehhh want kijk naar bijvoorbeeld huiselijk geweld zaken daar zijn ook heel veel geheimen

**Hmhm**

En hoe ga je iemand vertellen, dat er wat gebeurt is zonder dat iemand oordeelt

**Ja dat is een grote stap**

Ja precies [hoesten]

**En heb je zelf nog ideeen gedachtes over een nieuw iets een manier om cliënten te motiveren om hun netwerk in te zetten**

Ik hoop dat jij met iets heel geweldigs komt

**Hahahaha hoge verwachtingen**

Ja

**Nee, en over de relatie tussen jou en de cliënt ..of de hulpverlener, ummm moet die aan bepaalde voorwaarden voldoen of op een bepaalde manier uitzien, voordat je over het netwerk mag beginnen of ..**

Ze moeten vertrouwen in je hebben

**Ja dat is belangrijk..?**

Absoluut. Ze moeten ook weten dat je wat te bieden hebt, dat je weet waar je het over hebt

**Oke..**

Ja anders gaan ze tuurlijk helemaal niet

**Nee, nee**

Dat is sowieso vind ik met motiverende dingen, ze moeten in ieder geval het gevoel hebben van dat wat jij zegt dat dat waar is, of dat je te vertrouwen ben

**Hmhm ja**

Als je het niet weet mag je het ook zeggen, maar dat je wel doet wat je zegt en dat je er staat ofzo.

**Dat ze weten wat ze aan je hebben.?**

Maar dat zijn die vertrouwenswaarden, die bouwen vertrouwen in denk ik

**Hmhm**

….met alles wat je doet,

**Ja**

 maar wat je dus wel ziet, stel mensen komen alleen voor schuldenstuk ik noem maar wat, dat het heel lastig kan zijn om het over die andere dingen te gaan hebben,

**hmhm**

want ik kom toch hiervoor?!

**Oke, waar zit dat hm in? Kan je dat toelichten?**

Nou waarschijnlijk heeft het met schaamte te maken of dat ze denken dat je er niks mee te maken heb, je hangt je vuile was niet buiten

**Nee**

Of uhh ik heb je der voor nodig of uhh hier kom ik voor [tikt op tafel]

**Hmhm ja ja**

En niet umm dat jij dan nog is even gaat kijken wat jouw buren allemaal voor jou kunnen doen, ja daag!

**Hmhm ja dat is niet de bedoeling..?**

Nee, daar zitten wel hobbels denk ik.

**Hm**

Daar heb je wel dingen te doen.

**En heb je zelf nog kennis of vaardigheden nodig, om mensen nog beter hun netwerk in te kunnen laten schakelen of te motiveren daartoe?**

Umm nou, wat ik bijvoorbeeld van die training vond is dat het wel eye openers gaf van ojaa, ojaa het heeft met respect te maken, het heeft met dingen te maken, het heeft met gezien worden te maken, het is vaak dingen die je wel weet

**Ja**

Maar die dan opeens een naam krijgen, daar wordt ik dan wel blij van

**Ja**

Ummm nou ja denk sowieso dat het erg goed is dat wij als hulpverleners uhh heel erg KOT kunnen werken

**Hmhm**

Dus dat je maar door blijft vragen hé, want daar krijg je heel veel mee los.

**Ja hmhm**

Wat heeft er dan voor gezorgd, en wie was er dan en wie was er dan nog meer, en wanneer, en zo hé, doorgaan en doorgaan

**Hmhm**

…[mompelen] daar waar wordt ik dan wel blijf van ofzo

**Hmhm ja, en je zei ook met die training een eye opener, kun je die benoemen?**

Nou ja wat ik zei, dat het te maken heeft met respect, dat ze niet gezien worden, dat het klagen over die elke dag macaroni, ik noem maar even wat, eigenlijk ook kan betekenen van hé eigenlijk wil ik wat te doen hebben.

Hmhm

En als je die meneer wat te doen geeft, dan wordt.. dat.

**Ja**

Dat dat dat ik zie dat als mensen met iets komen, wat er aan ten grondslag kan liggen. Maar dat kan ik nog niet zo concreet maken, maar dat heb ik wel een beetje bij de training meegenomen.

**Hmhm oke**

Kijk er zijn heel veel dingen die zijn zo,

**Hmhm**

Maar in eens denk je oo jaa daar heeft het mee te maken

**Hmhm ja..en zijn er nog dingen die je zou willen leren? Dit zijn dingen die we hebben gehad.**

Hmhm .. nou ja in ieder geval denk ik dat bijvoorbeeld dat oplossingsgerichte dat we daar nooit in uitgeleerd zijn

**Hmhm dat blijft..**

En als je het hebt over coaching, positief coaching zijn we ook nooit in uitgeleerd.

**Oke altijd..**

ja

**Mooi.**

In ieder geval alles warm gehouden worden enhh

**Hmhm, en het laatste gedeelte, wat heb je allemaal nog nodig van de organisatie. Je noemde net al tijd hé, zijn er nog meer dingen die je nodig hebt van de organisatie om dit beter te kunnen doen?**

Eigenlijk niet zo veel…nou ja tijd, deskundigheidsbevordering umm ruimte om erover te sparren door bijvoorbeeld casuïstiek overleg.

**Hmhm met?**

Met collega’s

**Hmhm ja**

Of uhh maar ook met de collega’s welzijn, want ik heb nog steeds niet helemaal helder wie nou, waar ik nou, wat misschien, wat mogelijk wel kan doen hier. Dat heeft ook met mij te maken

**Hmhm**

Maar ik moet het elke keer vragen, ‘’zeg jongens help is, ik weet het niet’’

**Nee, wat zou willen daarin?**

Nou dat er meer samenwerking zou zijn, maar ook in ummm vaker bij elkaar aansluiten, maar dat we ook vaker samen de samenwerking zoeken.

**Hmhm**

En of dat dan op andere projecten, maar waardoor je meer zicht krijgt op elkaars werk.

**Meer zicht op elkaars werk hmhm**

Ja

**Zijn er nog meer dingen die je nodig hebt?**

Vast heel veel, maar kan ze niet bedenken

**Niet bedenken hm. Zijn er nog dingen die ik ben vergeten te vragen, dingen die je had verwacht, dingen die je wilt toevoegen?**

…….nee

**Nee?**

Volgens mij heb ik dat al gezegd hé, dat stuk van dat geheim

**Ja. Oke. Prima. Dan sluiten we het interview.**

**[Einde]**