

Netwerk (t)!

Binnen schuldhulpverlening

Datum: 2 juni 2014

Naam opdrachtgever: Stichting Rijnstad

Naam begeleider: André Moerman

Naam onderwijsinstelling: Hogeschool van Arnhem en Nijmegen

Naam projectbegeleider HAN: Gerard Kleinpenning

Namen uitvoerenden:

Hossein Shakeri (480600),

Enes Haznedar (475111),

Emre Altin (454323)

Abdulgadir Ahmed (475730)

Voorwoord

Dit onderzoek had niet gerealiseerd kunnen worden zonder de gediensstigheid en bemoediging van alle respondenten. Daarom gaat onze dank aanvankelijk naar hen uit, net als aan de medewerkers van Stichting Rijnstad van schuldhelpverlening, die werken met cliënten uit Arnhem en omgeving. Onze opdrachtgever willen we bedanken voor zijn begeleiding vanuit Stichting Rijnstad en voor de ondersteuning bij het werven van de onderzoeksdeelnemers. Daarnaast willen we hem bedanken voor het construeren van de nodige organisatorische randvoorwaarden voor ons onderzoek. Tevens willen we onze projectbegeleider, van Hogeschool Arnhem en Nijmegen, bedanken voor de begeleiding en de scherpzinnige beschouwing en bruikbare feedback tijdens het gehele proces. Verder willen we onze docent(en) bedanken voor de ondersteunende lessen ten behoeve van ons onderzoek. Dit alles heeft ons geholpen om tot een tevredenstellend en boeiend resultaat voor ons onderzoek te komen.

Hossein Shakeri
Enes Haznedar
Emre Altin
Abdulgadir Ahmed

Inhoudsopgave

Inhoud

VOORWOORD	1
1. SAMENVATTING	3
2. INLEIDING	5
3. PROBLEEMANALYSE (5 x W+H)	6
4. ONDERZOEKSPLAN	8
4.1 FORMULERING DOELSTELLING:	8
4.2 FORMULERING VRAAGSTELLING:	8
4.3 DEFINITIE VAN EN KORTE TOELICHTING OP DE KERNBEGRIPPEN	8
4.4 DE GEKOZEN ONDERZOEKSBENADERING(EN)	9
4.5 ONDERZOEKSBENADERING	10
4.6 DE GEKOZEN DATABRONNEN	12
4.7 DE POPULATIE EN EVENTUELE STEEKPROEF UIT DE POPULATIE	12
4.8 DE GEKOZEN ONDERZOEKSINSTRUMENTEN	13
4.9 DE ACTIVITEITEN OM DE ONDERZOEKSGEGEVENS TE VERZAMELEN	14
4.10 DE ACTIVITEITEN VOOR DE BEWERKING, VERWERKING EN ANALYSE VAN DE GEGEVENS.	15
4.11 DE ACTIVITEITEN VOOR DE RAPPORTAGE OVER HET ONDERZOEK	16
5. RESULTATEN	18
6. CONCLUSIES	30
7. AANBEVELINGEN	31
8. VERANTWOORDING	36
LITERATUURLIJST	39
BIJLAGE 1: INTERVIEW MEDEWERKERS	42
BIJLAGE 2: INTERVIEW MEDEWERKERS (FAMILIENETWERKBERAAD)	49
BIJLAGE 3: INTERVIEWS CLIËNTEN	59
BIJLAGE 4: KWANTIFICATIE KWALITATIEVE GEGEVENS	73
BIJLAGE 5: NETWERKCIRKEL RIJNSTAD	82
BIJLAGE 6: INTERVIEWVRAGEN	83
BIJLAGE 7: MARKERING TEKSTMATERIAAL	87
BIJLAGE 8: CATEGORISATIE	91
BIJLAGE 9: BEGRIPPENLIJST	92
BIJLAGE 10: TOESTEMMINGSFORMULIEREN	93

1. Samenvatting

Het onderzoeksrapport is bedoeld om de resultaten van het praktijkonderzoek te beschrijven. Daarnaast dient dit rapport als verantwoording van de wijze waarop wij het onderzoek hebben uitgevoerd. Tenslotte dient dit rapport als adviesnota, door aan te geven hoe de medewerkers van Stichting Rijnstad het sociaal netwerk van hun cliënten kunnen inzetten bij de hulpverlening. Op dit moment heeft de opdrachtgever geen inzicht welke belemmeringen medewerkers ervaren om cliënten aan te zetten hun sociaal netwerk te gebruiken. Daarnaast zou de opdrachtgever inzicht willen krijgen in de belemmeringen die cliënten ervaren bij het betrekken van het sociaal netwerk tijdens de hulpverlening. Het wordt als probleem gezien als de cliënten zich afhankelijk opstellen ten opzichte van de hulpverleners. De veronderstelling is dat de cliënten voor eenvoudige hulpvragen een beroep doen op de medewerkers, terwijl het sociaal netwerk hierbij ondersteuning zou kunnen bieden. Binnen Rijnstad is men vanaf april 2012 met een nieuwe werkwijze gestart met hun belangrijkste samenwerkingspartner het Budget Advies Centrum (BAC). Aangezien men de werkwijze aan het doorontwikkelen is, willen zij gebruikmaken van deze mogelijkheid om ons te laten onderzoeken op welke manieren de medewerkers het sociaal netwerk kunnen inzetten tijdens de hulpverlening en welke cliënten hiervoor geschikt zijn.

Het doel van het onderzoek is kennis en inzicht verschaffen in de manieren waarop het sociaal netwerk van cliënten adequaat ingezet kan worden tijdens de hulpverlening, door de medewerkers. Cliënten hebben hun sociaal netwerk waar nodig en mogelijk ingezet bij het verbeteren van hun financiële zelfredzaamheid en problematische schuldensituatie. Dit willen wij doen door aanbevelingen te doen met betrekking tot de manieren waarop het sociaal netwerk adequaat ingezet kan worden bij het verbeteren van hun financiële zelfredzaamheid en hun problematische schulden.

Om de doelstelling te kunnen realiseren, hebben wij de volgende vraagstelling geformuleerd: hoe kunnen de medewerkers van Stichting Rijnstad van de afdeling schuldhelpverlening, adequaat het sociaal netwerk van de cliënten met schuldenproblematiek uit Arnhem en omgeving inzetten?

Deelvragen:

1. In hoeverre zetten medewerkers de cliënten aan om hun sociaal netwerk te benaderen tijdens de hulpverlening?
- 2a. Hoe kijken de medewerkers aan tegen het inzetten van het sociaal netwerk bij cliënten met schulden?
 - b. Welke belemmeringen ervaren zij bij het inzetten van het sociaal netwerk?
 - c. Hoe kunnen deze belemmeringen worden weggenomen?
- 3a. In hoeverre zetten de cliënten hun sociaal netwerk in tijdens de hulpverlening?
 - b. Om welke redenen zijn zij al dan niet bereid om hun sociaal netwerk in te zetten?
 - c. Welke belemmeringen ervaren de cliënten bij het benaderen van hun sociaal netwerk?
 - d. Wie willen de cliënten benaderen bij het in orde brengen van hun financiën en wanneer willen ze dat doen?
4. Welke manieren van sociaal netwerkbenadering past het best bij cliënten met schuldenproblematiek?
5. Wat zijn de voor- en nadelen van sociaal netwerkbenadering binnen schuldhelpverlening?

Wij hebben gekozen voor de kwalitatieve onderzoekbenadering als een kompas voor het doen van onderzoek. De subjectieve belevingswereld van de respondenten staat centraal bij het onderzoek. De mening, de interpretatie en de ervaring van de respondenten zullen invloed hebben op onze onderzoekresultaten. Medewerkers van Stichting Rijnstad zullen onze databronnen zijn voor het verzamelen van de gegevens voor het onderzoek. Daarnaast zullen de medewerkers, die getraind zijn in het netwerkberaad, en cliënten tot onze databronnen behoren. Voor onderbouwing van ons onderzoek hebben wij verschillende literatuurbronnen gebruikt. Om adequaat informatie ter beschikking te krijgen, hebben wij cliënten geselecteerd op grond van het wel/niet benaderen van hun sociaal netwerk. Bij medewerkers hebben wij dat gedaan op grond van degene die wel/niet het sociaal netwerk bij de cliënt inzetten tijdens de hulpverlening. Ook de medewerkers die gespecialiseerd zijn in het netwerkberaad, hebben wij geraadpleegd om informatie te verzamelen.

De conclusie van onze onderzoeksresultaten is dat de medewerkers van mening zijn dat het sociaal netwerk tijdens de intake in kaart gebracht moet worden. Dit helpt de medewerkers om inzicht te krijgen in het sociaal netwerk van de cliënt, dat vervolgens eventueel ingezet kan worden in het traject. De medewerkers geven aan dat het netwerk van de cliënt het beste ingezet kan worden tijdens de stabilisatie- en nazorgfase. Ook blijkt uit ons praktijkonderzoek dat het netwerk de cliënt kan ondersteunen met praktische zaken. De onderzoeksresultaten wijzen uit dat er weinig tot geen sprake is van schaamte bij cliënten uit een achterstandswijk. Door schaamte zouden de cliënten het moeilijk kunnen vinden om alles te bespreken en bang zijn om veroordeeld te worden. Daarnaast blijkt dat schaamte in hoge mate cultuurgebonden is. Verder blijkt uit onze onderzoeksresultaten dat cliënten eerder zelf hun problemen willen oplossen dan een beroep te doen op hun sociaal netwerk. Daarnaast blijkt uit de literatuur en uit ons praktijkonderzoek dat hoogopgeleide mensen zelfredzaam zijn in vergelijking met de laagopgeleide mensen en hierdoor hebben zij minder behoefte aan hulp van anderen. Omdat zij zelf over voldoende kennis beschikken, kunnen zij de weg naar een oplossing sneller vinden dan laagopgeleiden.

Naar aanleiding van onze conclusie, interviews en ons literatuuronderzoek zijn wij tot de volgende aanbevelingen gekomen:

Aanbeveling 1: Meer aandacht voor inzetten netwerk

Aanbeveling 2: Gebruikmaken van een genogram

Aanbeveling 3: Meer aandacht voor de cirkel in het werkboek

Aanbeveling 4: Gebruikmaken van een sociogram

2. Inleiding

Dit onderzoek is voortgekomen uit een onderzoek naar het inzetten van het sociaal netwerk bij de cliënten met o.a. psychosociale en/of lichamelijke klachten. Het onderzoek dat wij verricht hebben richt zich op cliënten van schulddienstverlening van Stichting Rijnstad te Arnhem. Stichting Rijnstad wil graag haar cliënten ondersteunen bij het inzetten en gebruiken van hun sociaal netwerk. De huidige ontwikkelingen bewegen ons ertoe om te onderzoeken op welke manieren we het sociaal netwerk in kunnen zetten bij mensen met problematische schulden en/of onvoldoende financiële zelfredzaamheid.

Dit verslag heeft een logische volgorde. In hoofdstuk 3 beschrijven wij het probleem met behulp van 5xW+H- formule. In de probleemanalyse krijgt de lezer inzicht in de probleemcontext.

In hoofdstuk 4 behandelen wij het onderzoekplan. In dit plan beschrijven wij de doelstelling en vraagstelling. De vraagstelling geeft de lezer inzicht in welke kennis het onderzoek moet opleveren en de doelstelling waar de kennis voor nodig is. Daarnaast kan de lezer in het onderzoekplan lezen welke onderzoeksbenadering wij gekozen hebben met de daarbij behorende databronnen en de dataverzamelingstechniek. Verder worden in hoofdstukken 5 en 6 de onderzoeksresultaten en de conclusie beschreven. Tenslotte worden in hoofdstuk 7 de aanbevelingen besproken. Om ervoor te zorgen dat de lezer het verslag kan begrijpen, hebben wij in bijlage 9 een begrippenlijst bijgevoegd.

3.Probleemanalyse (5 x W+H)

Stichting Rijnstad is een welzijnsinstelling die mensen binnen Arnhem en omgeving in de maatschappij wil laten participeren door doelgericht en resultaatgericht te werk te gaan. Binnen de afdeling schuldhulpverlening krijgen cliënten uit Arnhem en Lingewaard ondersteuning bij het op orde brengen van hun financiën. Op dit moment heeft de opdrachtgever geen inzicht in hoeverre het sociaal netwerk van cliënten wordt ingezet tijdens de hulpverlening en welke belemmeringen medewerkers ervaren om cliënten aan te zetten tot het inzetten van hun sociaal netwerk. Daarnaast zou de opdrachtgever inzicht willen krijgen in de belemmeringen die cliënten ervaren bij het betrekken van het sociaal netwerk tijdens de hulpverlening. Tenslotte zullen wij aan de hand van ons onderzoek de medewerkers aanbevelingen doen over de manieren waarop zij het sociaal netwerk adequaat kunnen inzetten.

Sinds 2008 kampt Nederland met een economische crisis met als gevolg dat er veel bezuinigd moet worden. Door de aanhoudende vergrijzing en de toenemende staatsschuld is de huidige verzorgingsstaat niet meer betaalbaar en houdbaar (Commissie, 2013, p.14). De huidige klassieke verzorgingsstaat, het sociaal systeem waarbij de overheid zorgt voor het welzijn van de burger, ontwikkelt zich naar een participatiesamenleving. De overheid vraagt aan zijn burgers om verantwoordelijkheid te nemen voor hun eigen keuzes in het leven. Het huidige kabinet heeft de volgende visie op de participatiesamenleving: “dat er in deze tijd mensen hun eigen keuzes maken, hun eigen leven inrichten en voor elkaar kunnen zorgen” (Volkskrant, 2013). Om dit te bereiken gaat de overheid een aantal overheidstaken decentraliseren richting gemeenten. De gemeenten moeten met één budget de participatie van de burgers bevorderen. De gemeenten zullen één instelling aanbesteden voor het aanpakken van de schuldenproblematiek. De aanbesteding van de gemeente aan organisaties in zorg en welzijn wordt op deze manier overzichtelijker (Rijksoverheid, z.d.). De gemeente zal hierbij fungeren als regievoerder (Notitie gemeente Arnhem, 2012, p. 3). De gemeente is dan ook op zoek naar instrumenten waarbij zij het sociaal netwerk van cliënten kunnen betrekken om de zelfredzaamheid van de cliënten te verhogen (Notitie gemeente Arnhem, 2012, p. 3).

Om de bestaande opdrachtgever (gemeente Arnhem) te blijven interesseren en om een vaste partner te blijven van de gemeente Arnhem, is Stichting Rijnstad bereid om mee te gaan met de ontwikkelingen om zich te onderscheiden van de andere partijen in de markt. Wanneer zij de aanbesteding krijgen van de gemeente, is het van belang om aan te tonen dat zij tijdens de hulpverlening voldoende aandacht hebben voor het inzetten van het sociaal netwerk. Tenslotte is het niet adequaat inzetten van het sociaal netwerk ook een probleem voor cliënten, want de overheid gaat er vanuit dat de burgers van Arnhem en omgeving leren hun eigen leven vorm te geven door hun sociaal netwerk bij hun leven te betrekken.

In 2009 introduceerde de toenmalig staatsecretaris van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport het programma Welzijn Nieuwe Stijl, omdat Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) een negatieve start had gemaakt door zich te veel te richten op zorg in plaats van op welzijn. Sindsdien wordt er een groter beroep gedaan op het sociaal netwerk van de cliënt.

Het wordt als probleem gezien wanneer de cliënten zich afhankelijk opstellen tegenover de hulpverleners. De veronderstelling is dat de cliënten voor eenvoudige hulpvragen een beroep doen op de medewerkers, terwijl het sociaal netwerk hierbij ondersteuning zou kunnen bieden. Zodoende streeft de opdrachtgever ernaar dat de medewerkers de cliënten aanzetten om hun sociaal netwerk meer te betrekken tijdens de hulpverlening. Het inzetten van het sociaal netwerk moet zorgen voor de bevordering van de kwaliteit van het primair proces. Verhagen zegt: Primair proces is het proces van hulp- en dienstverlening vanaf het

begin tot het moment waarop dit proces is afgerond. Het gaat, met andere woorden, om de weg die de klant binnen de organisatie aflegt en om de vraag wat zich tijdens die reis afspeelt (Verhagen, 2011, p.306). Als de cliënten hun sociaal netwerk vaker zouden inzetten dan kunnen de medewerkers zich tijdens de begeleiding meer richten op de complexe hulpvragen. Hierdoor zouden de cliënten sneller doorverwezen kunnen worden naar het Budget Advies Centrum (BAC) voor het opstarten van een schuldregeling. Zodoende is het van belang om te onderzoeken in hoeverre de huidige medewerkers cliënten adequaat aanzetten tot het benaderen van hun sociaal netwerk en welke factoren een rol spelen bij het niet activeren van sociale netwerkbenadering. Tevens willen wij onder cliënten onderzoeken in hoeverre zij het sociaal netwerk benaderen en welke factoren een rol spelen bij het niet benaderen van hun sociaal netwerk.

Binnen Rijnstad is men vanaf april 2012 met een nieuwe werkwijze begonnen met hun belangrijkste samenwerkingspartner het Budget Advies Centrum (BAC). Aangezien men de werkwijze aan het doorontwikkelen is, willen zij gebruikmaken van deze mogelijkheid om ons te laten onderzoeken op welke manieren de medewerkers het sociaal netwerk kunnen inzetten tijdens de hulpverlening en welke cliënten hiervoor geschikt zijn. Hierbij is het van belang om de medewerkers handvatten te bieden zodat zij tijdens de begeleiding kunnen overzien bij welke cliënten zij het sociaal netwerk adequaat kunnen inzetten om hun financiële zelfredzaamheid en problematische schuldensituatie te verbeteren.

Ondanks dat er nog geen oplossing is voor het dit probleem, achten wij de kans reëel dat het probleem beïnvloedbaar is, want de medewerkers beschikken over voldoende competenties om cliënten aan te leren hoe zij adequaat hun sociaal netwerk kunnen betrekken tijdens de hulpverlening.

Het is van belang dat de cliënten leren hun sociaal netwerk goed te benutten. Dit is echter niet eenvoudig. Dit komt onder andere door de volgende factoren:

- Cliënten hebben geen breed sociaal netwerk waar ze eventueel hulp bij kunnen vragen. Een oorzaak daarvan is de individualisering. Hermans (z.d) zegt "individualisering betekent dat de speelruimte van mensen groter wordt om eigen keuzes te maken en geloof en traditie een ondergeschikte rol gaan spelen" (p.5). Dus de binding met familie en buurt wordt losser (Hermans, z.d) zegt verder dat "het nadeel van individualisering is dat mensen zich van anderen buiten hun leefwereld minder aantrekken, relaties gemakkelijker kunnen verbreken en dat mensen kunnen vereenzamen" (p.5).
- Cliënten hebben niet de sociale vaardigheden of de kennis om adequaat hulp te vragen bij hun sociaal netwerk. Dit zorgt ervoor dat zij niet of nauwelijks een beroep durven te doen op hun sociaal netwerk voor ondersteuning bij hun administratieve financiële situatie.
- Cliënten zijn niet bewust van het feit dat sociale netwerkbenadering hun meer kan opleveren bij het oplossen van hun schuldensituatie en het voorkomen daarvan.

Er wordt tegenwoordig gekeken naar andere oplossingen om de financiën van schuldenaren op orde te brengen. In Amsterdam en Rotterdam zijn er verschillende Eigen Kracht-conferenties gehouden bij dreigende uithuiszetting. Daarbij werden zowel uithuiszettingen voorkomen alsmede plannen gemaakt waarbij er oplossingen zijn bedacht voor tijdelijke opvang en onderliggende problemen. De Eigen Kracht-conferenties dienen niet alleen voor het voorkomen van uithuiszetting, maar ook voor meerdere problemen, zoals werkeloosheid, echtscheiding, het vinden van werk, op orde brengen van de financiën, zoeken naar een nieuwe woning etc. Indien het sociaal netwerk van de cliënt op de hoogte is van de problemen dan kunnen zij de cliënt ondersteunen om te voorkomen dat zijn situatie uit de hand loopt. Uit onderzoek blijkt dat 80% van het sociaal netwerk de gemaakte afspraken nakomt. De kans dat een huurder in een dergelijk situatie zijn huis wordt uitgezet, is dan

kleiner als er op tijd actie wordt ondernomen. Het plan dat samen met vrienden of familie wordt gemaakt bevat, naast praktische hulp, ook emotionele steun (Stichting Eropaf!, 2011).

4. Onderzoeksplan

Volgens Migchelbrink wordt er in de doelstelling omschreven wat je met het onderzoek wilt bereiken (Migchelbrink, 2009, p.67). Om een vraagstelling te kunnen formuleren willen wij eerst een doelstelling formuleren waarin wordt aangegeven wat wij met het onderzoek willen bereiken.

Vervolgens kunnen wij aan de hand van de doelstelling een vraagstelling formuleren die sturend en richtinggevend is voor ons onderzoek.

4.1 Formulering doelstelling:

We gaan onderzoek doen om het praktijkprobleem binnen de afdeling schuldhulpverlening van Stichting Rijnstad op te lossen. Dit willen wij bereiken door aanbevelingen te doen over de manieren waarop het sociaal netwerk adequaat ingezet kan worden bij het verbeteren van financiële zelfredzaamheid en problematische schulden van cliënten.

Dus het doel van ons onderzoek is: kennis en inzicht verschaffen in de manieren waarop het sociaal netwerk van cliënten adequaat ingezet kan worden door de medewerkers van de afdeling schuldhulpverlening.

4.2 Formulering vraagstelling:

Hoe kunnen de medewerkers van Stichting Rijnstad van de afdeling schuldhulpverlening, adequaat het sociaal netwerk van de cliënten met schuldenproblematiek uit Arnhem en omgeving inzetten?

Deelvragen:

1. In hoeverre zetten medewerkers de cliënten aan om hun sociaal netwerk te benaderen tijdens de hulpverlening?
- 2a. Hoe kijken de medewerkers aan tegen het inzetten van het sociaal netwerk bij cliënten met schulden?
- b. Welke belemmeringen ervaren zij bij het inzetten van het sociaal netwerk?
- c. Hoe kunnen deze belemmeringen worden weggenomen?
- 3a. In hoeverre zetten de cliënten hun sociaal netwerk in tijdens de hulpverlening?
- b. Om welke redenen zijn zij al dan niet bereid om hun sociaal netwerk in te zetten?
- c. Welke belemmeringen ervaren de cliënten bij het benaderen van hun sociaal netwerk?
- d. Wie willen de cliënten benaderen bij het op orde brengen van hun financiën en wanneer willen zij dat doen?
4. Welke manieren van sociaal netwerkbenadering past het best bij cliënten met schuldenproblematiek?
5. Wat zijn de voor- en nadelen van sociaal netwerkbenadering binnen schuldhulpverlening?

4.3 Definitie van en korte toelichting op de kernbegrippen (ontleend aan probleemanalyse):

Adequaat: Dat de medewerkers van Stichting Rijnstad het sociaal netwerk van de cliënten op een effectieve en efficiënte manier kunnen inzetten.

Sociaal netwerk: Dat is een verzamelnaam voor een netwerk van betekenisvolle personen. Hierbij kun je denken aan familie, vrienden en kennissen.

Stichting Rijnstad: Stichting Rijnstad is een brede welzijnsorganisatie. De maatschappelijk werkers en sociaal raadslieden helpen inwoners van Arnhem en omgeving die problemen hebben in hun relaties of met financiële zaken worstelen. De hulpverleners van Rijnstad helpen de cliënten met schuldenproblematiek het op orde brengen van uw financiën door:

- het op een rij zetten van de schulden;
- het maken van een budgetoverzicht en het geven van budgetadviezen;
- het aanvragen van regelingen en voorzieningen;
- het controleren van de beslagvrije voet (het deel wat overblijft om van te leven) als er al beslag op het inkomen is gelegd. Indien nodig wordt verzocht om aanpassing.

Als de schulden te hoog zijn om nog af te lossen, is er in veel gevallen een schuldregeling mogelijk. Het Budget Advies Centrum treft dan een regeling met alle schuldeisers. Ook zet Rijnstad in een groot deel van de stad activiteiten op voor een uiteenlopende groep mensen. Voor peuters, kinderen, jongeren en volwassenen, van Nederlandstalig tot (van oorsprong) anderstalig (Rijnstad, 2014).

Medewerkers: De medewerkers van Stichting Rijnstad, van de afdeling schuldhulpverlening.

Cliënten: De cliënten zijn diegenen die begeleid worden bij het op orde brengen van hun financiën. Het zijn voornamelijk cliënten boven de 18 jaar die niet zelfstandig hun financiën op orde kunnen houden en zij worden hierbij begeleid naar zelfredzaamheid in het regelen van hun financiën.

4.4 De gekozen onderzoeksbenadering(en)

Onderzoek fasen en typen

In beroepsmatig handelen zijn er vier handelingsfasen in het onderzoek die methodisch worden beschreven in een cyclusvorm, volgens Migchelbrink zijn dat (Migchelbrink, 2009, p.18):

- Fase 1: Probleeminventarisatie en probleembepaling
- Fase 2: Ontwerpen van een oplossing
- Fase 3: Uitvoeren van de gekozen oplossing
- Fase 4: Evalueren van de handelingen.

Wij zullen ons in dit onderzoek richten op de eerste handelingsfase. In de eerste fase verzamelen wij informatie om de vraagstelling en de deelvragen te kunnen beantwoorden. Uit de verzamelde onderzoeksgegevens trekken wij een conclusie, die zal resulteren in een analyse. Aan de hand van de conclusie zullen wij een aantal manieren aanbevelen, waarmee de medewerkers zicht hebben in hoe zij adequaat cliënten kunnen aanzetten tot het benaderen van hun sociaal netwerk. De aanbevelingen moeten leiden tot het verbeteren van de financiële zelfredzaamheid en problematische schuldensituatie van de cliënt. De maximale duur van het project zal vier maanden bedragen. Indien wij voldoende tijd tot onze beschikking hebben, zullen wij in overleg met de opdrachtgever één of meerdere aanbevelingen uitwerken door middel van een implementatieplan, dat de opdrachtgever mogelijk zou kunnen gebruiken bij het implementeren van de desbetreffend aanbeveling. Volgens Migchelbrink is dit fase 2: ontwerpen van een oplossing.

Afhankelijk van de handelingsfase kunnen volgens Migchelbrink vier typen onderzoek worden onderscheiden, dat zijn (Migchelbrink, 2009, p.133):

- inventariserend of diagnostisch onderzoek;
- behoefteonderzoek;
- ontwikkelingsonderzoek/ontwerponderzoek;
- procesevaluatie (uitvoering van de handeling);
- effectevaluatie (evaluatie van het handelen).

Het onderzoek dat wij gaan uitvoeren zal inventariserend zijn. Voor een inventariserend onderzoek is het essentieel dat wordt nagegaan wat er aan de hand is. Hiermee brengt men de huidige stand van zaken in beeld (Migchelbrink, 2009, p.135). Wij willen onderzoeken in hoeverre medewerkers de cliënten op dit moment inzetten bij het op orde krijgen van hun financiën en welke belemmeringen de cliënten ervaren bij het benaderen van hun sociaal netwerk. Met behulp van 5xW+H hebben wij het probleem concreet kunnen maken en hebben wij een doel- en vraagstelling kunnen formuleren. Bij ons onderzoek maken wij gebruik van kwalitatieve dataverzamelingstechnieken waarmee wij voldoende informatie zullen verzamelen om de huidige situatie te kunnen inventariseren. Met behulp van het onderzoek zullen wij het probleem uitgebreid analyseren.

4.5 Onderzoeksbenadering

Er zijn volgens Migchelbrink drie onderzoeksbenaderingen in het praktijkgericht onderzoek, dat zijn: kwantitatief, kwalitatief en actieonderzoek. Migchelbrink zegt "de onderzoeksmethodologie kun je zien als een kompas of kader voor het doen van onderzoek" (p.31). Het kiezen van een onderzoeksbenadering geeft de onderzoeker richtlijnen. Wij kiezen ervoor om een kwalitatief onderzoek te gaan doen. Bij een kwalitatieve benadering wil de onderzoeker inzicht krijgen in hoe mensen de werkelijkheid ervaren en hoe ze er betekenis aan geven (Migchelbrink, 2009, p.34). Wij zullen door middel van ondervraging inzicht proberen te krijgen in de huidige situatie en belevingswereld van de medewerkers en de cliënten. Wij zullen dan ook de afstand tussen ons en de onderzochte werkelijkheid zo klein mogelijk maken. Wij willen met het eindresultaat beschrijven hoe medewerkers het sociaal netwerk van de cliënt adequaat kunnen betrekken bij het verbeteren van hun financiële en problematische schuldensituatie. De subjectieve belevingswereld van de personen die onderzocht worden, staat centraal bij het onderzoek. De mening, de interpretatie en de ervaring van de onderzochte personen zullen invloed hebben op onze onderzoeksresultaten.

De zienswijze van kwalitatieve onderzoeksbenadering is interpretatieve paradigma. Migchelbrink zegt "volgens de opvatting van het interpretatieve paradigma bestaat de sociale werkelijkheid niet los van mensen" (p.34). De sociale werkelijkheid bestaat uit bewuste handelingen van mensen. Het gedrag dat een mens vertoont, wordt niet rechtstreeks beïnvloed door zijn structuren en omgeving in het leven, maar door de betekenis die men geeft aan de situatie. Bij interpretatieve paradigma is het uitgangspunt dat er geen eenvoudige werkelijkheid bestaat, maar meerdere subjectieve werkelijkheden. Wij willen de subjectieve werkelijkheden van binnenuit onderzoeken om kennis/informatie te bemachtigen/verzamelen voor ons onderzoek. Wij willen daarom de leefwereld van de medewerkers en cliënten leren kennen en begrijpen, om zicht te krijgen in de belevingswereld en belevingswaarden van deze personen, met betrekking tot het inzetten van het sociaal netwerk bij de hulpverlening. (Migchelbrink, 2009, p. 34).

Volgens Migchelbrink zijn er consequenties voor de onderzoekspraktijk bij het kiezen van een onderzoekbenadering (Migchelbrink, 2009, p.42-50). Aan de hand van een aantal thema's willen wij kort toelichten wat een kwalitatieve onderzoekbenadering ons oplevert. Dat zijn:

- Doel van het onderzoek

Wij willen de sociale werkelijkheid van de medewerkers en cliënten leren begrijpen om kennis te vergaren, zodat wij antwoorden kunnen vinden op onze vraagstelling. De sociale werkelijkheid kan verklaard worden met symbolisch interactionisme. Volgens Hoeksema is symbolisch interactionisme ons handelen in het dagelijks leven, dat verklaard kan worden met tekens en symbolen waarmee wij wisselwerking hebben met andere mensen (Hoeksema & Werf, 2010, p.80). Kortom wij willen de sociale werkelijkheid van de medewerkers en cliënten onderzoeken om Stichting Rijnstad kennis en inzicht te verschaffen in de manieren waarop de medewerkers adequaat het sociaal netwerk binnen de afdeling schuldhulpverlening kunnen inzetten.

- De taak van de onderzoeker

De taak van ons is om onze competenties in te zetten zodat wij kennis kunnen verzamelen om de opdrachtgever inzicht te geven in de huidige stand van zaken met betrekking tot het inzetten van het sociaal netwerk bij cliënten met problematische schulden. In onze onderzoeksrapportage zullen wij deze kennis geven in vorm van onderzoeksresultaten, conclusie en aanbevelingen. (Migchelbrink, 2009, p.44).

- De relatie tussen onderzoeker en onderzochten

De relatie tussen ons (onderzoeker) en de onderzochten (cliënten en medewerkers) is betrokken subjectief. Volgens Migchelbrink benaderen wij ons onderzoek vanuit een subjectbenadering. De betrokken onderzochten gaan wij niet vanuit een afstand waarnemen, maar wij willen de situatie van binnenuit begrijpen door als het ware in de schoenen te staan van de onderzochten. Daardoor zullen wij in staat zijn om het perspectief van de betrokkenen te kunnen innemen, de werkelijkheid te zien zoals de cliënten en de medewerkers die zien (Migchelbrink, 2009, p.45).

- De aard van de onderzoeksituatie

De locatie waar het onderzoek zich afspeelt is Stichting Rijnstad. Wij zullen een aantal medewerkers en cliënten interviewen. Het volgende type medewerkers en cliënten willen wij interviewen:

- Cliënten die hun sociaal netwerk hebben benaderd bij het op orde krijgen van hun financiën.
- Cliënten die hun sociaal netwerk niet benaderen bij het op orde krijgen van hun financiën.
- Schuldhelpverleners die welwillend staan tegenover het inzetten van het sociaal netwerk.
- Schuldhelpverleners die niet welwillend staan tegenover het inzetten van het sociaal netwerk.
- Twee hulpverleners die gespecialiseerd zijn in het inzetten van het sociaal netwerk (Migchelbrink, 2009, p.46).
- De vraagstelling

De vraagstelling van een kwalitatief onderzoek is globaal en niet concreet vastgesteld zoals die van een kwantitatieve vraagstelling. Vanwege de tijdsbeperking willen wij er echter voor kiezen om de vraagstelling van het onderzoek vast te leggen. Dit zorgt ervoor dat wij de huidige vraagstelling als leidraad nemen voor het onderzoek.

Wat betreft de inhoud zal onze vraagstelling gaan om ervaringen, belevingen en betekenissen (Migchelbrink, 2009, p.45).

- Onderzoekontwerp en theoretische kadering

In vergelijking met het kwantitatief onderzoek wordt bij een kwalitatief onderzoek in de onderzoeksopzet in grote lijnen aangegeven waar het onderzoek zich op zal gaan richten. Ons onderzoek richt zich op kwalitatief onderzoek en daarom zal de onderzoeksopzet in globale lijnen vastgelegd worden. Volgens Migchelbrink moet een onderzoeker wel uitgaan van zijn vraagstelling, maar niet van tevoren concrete verwachtingen hebben van de situatie die hij gaat onderzoeken (Migchelbrink, 2009, p.47).

- Onderzoeksproces

De stappen en activiteiten die wij met ons onderzoek willen ondernemen zijn flexibel en iteratief. Wij zullen de fasen volgen die Migchelbrink beschreven heeft in een faseschema.

Het begint met fase 0: oriëntatiefase van vaag idee of globaal thema en eindigt met fase 6: rapporteren en presenteren aan de opdrachtgever (Migchelbrink, 2009, p.63). De stappen die wij in fase 0 tot en met fase 6 nemen zijn iteratief omdat wij soms stappen terug moeten nemen. Zoals wij eerder hebben toegelicht, zal onze vraagstelling concreet en vastgesteld zijn. Verder zijn de activiteiten van ons onderzoek terug te lezen in ons onderzoeksplan.

4.6 De gekozen databronnen

Voor het verzamelen van de gegevens raadplegen wij voor het onderzoek de volgende databronnen:

- Personen

Wij willen twee medewerkers interviewen, die ervaring en kennis hebben met betrekking tot het inschakelen van het sociaal netwerk van cliënten en mogelijk ideeën hebben over hoe de medewerkers het sociaal netwerk van cliënten kunnen betrekken tijdens de hulpverlening.

Tevens willen wij zes medewerkers interviewen, die werkzaam zijn bij de afdeling schuldhulpverlening, die de cliënten begeleiden bij het op orde brengen van hun financiën.

- Sociale werkelijkheid

Wij willen een aantal medewerkers en cliënten interviewen die ons een beeld geven over de subjectieve werkelijkheid van hun situatie met betrekking tot ons onderwerp. Centraal staat de ervaring en de mening van de onderzochten.

- Literatuur

Theoretische en methodische gegevens voor onderbouwing van de sociale werkelijkheid onder medewerkers en cliënten. Verder kunnen we openbare publicaties, good practices en onderzoeksrapporten gebruiken die betrekking hebben op ons onderwerp. Deze gegevens kunnen we gebruiken om aanbevelingen te doen.

4.7 De populatie en eventuele steekproef uit de populatie.

In een onderzoek wil men iets zeggen over personen, situaties, bedrijven, scholen en dergelijke. Alle eenheden die men betreft bij het onderzoek noemt men populatie. Binnen ons onderzoek zullen wij eerst cliënten benaderen die op dit moment begeleiding krijgen bij het op orde krijgen van hun financiën. Om adequaat informatie ter beschikking te krijgen, willen wij cliënten selecteren op grond van het benaderen van hun sociaal netwerk. Binnen de gerichte steekproef kan men een zestal vormen onderscheiden. We kiezen voor de typerende gevallen. Volgens Migchelbrink kun je soms 'doorsnee personen' aanwijzen, waaruit je een selectie kunt maken. De aldus vergaarde informatie kan niet worden verworpen op grond van het specifieke of afwijkende karakter van je eenheid (Migchelbrink, 2009, p.100-101). Bij de cliënten zouden wij onderscheid willen maken tussen cliënten die wel/geen beroep doen op hun sociaal netwerk. Vervolgens willen wij de onderzoekspopulatie verdelen in subgroepen volgens bepaalde criteria, namelijk geslacht, opleidingsniveau en leeftijd. Deze techniek passen wij toe om de invloed van versturende variabelen op te vangen. Hiermee willen wij te weten komen wat de redenen zijn waarom de cliënten hun netwerk niet inzetten en welke belemmeringen zij ervaren bij het inzetten van het sociaal netwerk. Deze subcategorieën leveren ons meer informatie op over hoe de medewerkers adequaat het sociaal netwerk kunnen inzetten. Hierdoor zorgen wij ervoor dat de onderzoeksresultaten zodanig betrouwbaar zullen zijn dat deze in de toekomst door een ander onderzoeksteam gebruikt kunnen worden in dezelfde omstandigheden met dezelfde resultaten. In ons onderzoek willen wij de werkelijkheid van binnenuit bestuderen. Van de cliënten willen wij weten in welke situaties zij hun sociaal netwerk benaderen en wat de redenen zijn dat sommige cliënten ervoor kiezen om hun sociaal netwerk niet te benaderen. Hiervoor willen wij door middel van de medewerkers een selectie maken uit acht cliënten,

waarvan vier die hun sociaal netwerk wel benaderen en vier die hun sociaal netwerk niet benaderen bij het in orde brengen van de financiën.

Daarnaast zullen wij ons richten op de medewerkers van de afdeling schuldhulpverlening. Binnen de afdeling schuldhulpverlening zijn er op dit moment negentien medewerkers werkzaam. Wij willen zes medewerkers ondervragen. Hierbij willen we tevens een gerichte steekproef houden. We willen hierbij met behulp van de opdrachtgever een keuze maken tussen de medewerkers die een belang hechten aan het inzetten van het sociaal netwerk en medewerkers die de cliënten niet aanzetten om hun sociaal netwerk te benaderen. Bij de medewerkers willen wij te weten komen in hoeverre zij de cliënten aanzetten om hun sociaal netwerk te betrekken en wat hun motieven zijn. De medewerkers zullen ons voldoende informatie geven om onze vraagstelling en deelvragen te kunnen beantwoorden.

Om de onderzoekgegevens bruikbaar te laten zijn, willen wij ons ten slotte richten op twee medewerkers binnen Stichting Rijnstad die gespecialiseerd zijn in familienetwerkberaad. Zij kunnen ons namelijk aan informatie helpen die bruikbaar kan zijn bij onze vraagstelling. Hierbij is er sprake van een doelgerichte streekproef. De kwaliteiten van deze twee medewerkers zijn bepalend, zodat wij informatie in kunnen winnen over de mogelijke manieren van sociale netwerkbenadering die ingezet kan worden binnen de afdeling schuldhulpverlening (Verhoeven, 2011, p.202).

4.8 De gekozen onderzoeksinstrumenten

De verschillende dataverzamelingstechnieken zijn te verdelen in drie verschillende hoofdgroepen:

- Ondervragen
- Observeren
- Inhoudsanalyse

Wij zullen ons richten op het ondervragen. Migchelbrink (2009) zegt: "Ondervraging is een vorm van gesprek waarin (meestal) één persoon vragen stelt aan één of meer personen, die zich voornamelijk beperken tot het geven van antwoorden"(p.90).

Bij het ondervragen heb je de volgende vormen:

- Individuele en groepsgewijze ondervraging
- Face to face en niet lijfelijke ondervraging
- Mondelinge en schriftelijke ondervraging
- Open ondervraging en voorgestructureerde ondervraging

We zullen in ons onderzoek gebruik maken van de volgende onderzoeksinstrumenten:

- Het open interview: Via een open interview verzamel je informatie met de ondervraagde personen met behulp van open vragen. In vergelijking met de vragenlijst liggen bij een open interview de antwoordmogelijkheden niet tevoren vast (Migchelbrink, 2009, p. 205). In ons onderzoek zullen wij alleen werken met interviews. Allereerst willen wij ons richten op de medewerkers. Door de medewerkers te interviewen willen wij te weten komen in hoeverre zij het sociaal netwerk inzetten en welke belemmeringen zij ervaren bij het inzetten van het sociaal netwerk. Wat weerhoudt hen om de cliënt te activeren om hun sociaal netwerk in te zetten.

Bovendien zullen wij twee medewerkers gaan interviewen die gespecialiseerd zijn in familienetwerkberaad. Via hen willen wij te weten komen welke sociale netwerkbenadering het beste past bij de afdeling schuldhulpverlening.

Bij een praktijkgericht onderzoek wordt er in meeste gevallen informatie verzameld door middel van een open interview. In de volgende situaties kan men een beroep doen op een open interview:

- Je wilt dieper inzicht krijgen in de beleavings- en ervaringswereld van bepaalde mensen.
- Je wilt inzicht in het gedrag van mensen of de context van het probleem.

- Je hebt weinig kennis over de in de vraagstelling geformuleerde materie, om de problematiek te verkennen (Migchelbrink, 2009, p.205).

Ten slotte zullen wij ook informatie verzamelen bij de cliënten door middel van een open interview. De cliënten kunnen ons inzicht geven in hoeverre zij hun sociaal netwerk betrekken tijdens de begeleiding en wat hen weerhoudt om hun sociaal netwerk in te zetten. Het open interview kent drie vormen, namelijk:

- het ongestructureerde interview;
- het halfgestructureerde interview;
- het gestructureerde (open)interview (Migchelbrink, 2009, p.206). Wij willen gebruikmaken van het gestructureerde interview. Een gestructureerd open interview bestaat uit een aantal vragen die van tevoren zijn vastgelegd en gerangschikt. Deze vragen zullen in vaste volgorde en in dezelfde bewoording worden vastgelegd. Deze interviewtechniek is aan te raden als:

- er meerdere personen geïnterviewd moeten worden;
- wij dezelfde informatie willen van alle ondervraagden;
- er veel interviews gehouden moeten worden (Migchelbrink, 2009, p.208-209).

Om de betrouwbaarheid van ons onderzoek te verhogen kan men een proefinterview laten doen, waarbij de interviewvragen worden uitgetoetst (Verhoeven, 2011, p.195). Wij zullen na het opstellen van ons gestructureerde interview een pilot houden, waarbij wij de vragen onderling zullen testen.

Wij zullen onze interviews opnemen met een recorder, zodat wij de gegevens kunnen bewaren in ons dossier.

We zullen ons onderzoeksplan ook voorleggen aan de projectleider en de opdrachtgever om ervoor te zorgen dat zij vertrouwen krijgen in ons onderzoek. Om de betrouwbaarheid te garanderen, willen wij tijdens onze analyse gebruikmaken van literatuuronderzoeken die ons kunnen ondersteunen tijdens ons onderzoek. Met deze literatuur kunnen wij verwijzen naar bronnen. Hiermee willen wij onze onderzoeksgegevens verantwoorden. Wij zullen dan alle stappen die wij zetten in het onderzoek voorleggen aan de opdrachtgever.

- Literatuuronderzoek: Naast het open interview willen wij gebruik maken van literatuuronderzoek. Met het literatuuronderzoek willen wij in de eerste fase meer te weten komen over het praktijkprobleem (Van der Donk & Van Lanen, 2011, p.6). We zijn in de beginfase op zoek gegaan naar verschillende bronnen in de literatuur met betrekking tot het inzetten van het sociaal netwerk. Tevens willen wij aan de hand van het literatuuronderzoek zoeken naar bruikbare good practices voor onze opdracht. Daarnaast kan het literatuuronderzoek ons ondersteunen bij het analyseren van het praktijkprobleem. Wij kunnen aan de hand van de literatuur de resultaten van de interviews met elkaar vergelijken. Door dit te doen, willen wij validiteit van het onderzoek waarborgen.

Men kan met behulp van het literatuuronderzoek op zoek gaan naar oplossingen voor het opstellen van ontwerpeisen (Van der Donk & Van Lanen, 2011, p.7). Ten slotte zullen wij door middel van literatuur onderzoeken welke oplossingen er bedacht zijn voor dit praktijkprobleem. Hierdoor kunnen wij wellicht op ideeën komen.

4.9 De activiteiten om de onderzoeksgegevens te verzamelen

Datum	Activiteit	Uitvoerder
3 maart t/m 9 maart	Opstellen interviewvragen	projectleden
10 maart	Pilot (interviews)	projectleden
11 & 12 maart	Wijzigen interview nav pilot	proejctleden
14 maart	Documenten interview opsturen ter feedback naar de projectbegeleider	Hossein
3 maart t/m 14 maart	Interviewgesprekken plannen	projectleden
20 maart	Verwerken feedback van de	projectleden

	projectbegeleider	
24 maart t/m 18 april	Interviewgesprekken houden en uitwerken interview	projectleden
21 april t/m 8 mei	Analyse maken	projectleden

4.10 De activiteiten voor de bewerking, verwerking en analyse van de gegevens.

De gegevens die we voor dit onderzoek hebben verzameld, zijn over het algemeen in ruwe vorm (bijvoorbeeld alle ingevulde vragenlijsten) en geven nog geen antwoord op de vraagstelling(en). Deze gegevens worden bewerkt, geordend, gerubriceerd en geanalyseerd. Tijdens de analyse proberen wij zaken die opvallen en of patronen in de gegevens te ontdekken. Dit kan gedaan worden door de interviews te beschouwen en na te gaan (Migchelbrink, 2010, p.107).

Binnen Stichting Rijnstad zijn twee medewerkers werkzaam die wij gaan benaderen voor ons onderzoek. Zij zijn gespecialiseerd in netwerkberaad. Netwerkberaad betekent dat je als hulpverlener opzoek gaat doen naar sociale contacten die de cliënt kunnen ondersteunen bij zijn problemen. Deze medewerkers kunnen ons adviseren welke informatie relevant voor ons zou kunnen zijn. Ook zouden ze ons eventueel kunnen adviseren over good practices op gebied van het inzetten van een sociaal netwerk. Naar verwachting zal onze analyse van kwalitatieve aard zijn. Hier moet men denken aan een gestructureerd interview.

Analyse van kwalitatieve aard

De interviews met de medewerkers van Rijnstad gaan wij met toestemming van de betrokkenen, opnemen met een geluidsrecorder. We zullen dit vervolgens letterlijk uitschrijven. Dit materiaal vormt het basismateriaal voor de analyse. Voor ons is het ook belangrijk dat er in de analyse van dit materiaal inhoudelijk ordening wordt verkregen, van wat in de (vaak enorme hoeveelheid) van het verzamelde materiaal besloten ligt. (Migchelbrink, 2010, p.113). Daarbij gaat het om twee zaken:

- Het ontleden en expliciteren welke aspecten van de onderzochte verschijnselen relevant zijn;
- Het zoeken naar patronen en samenhang in het materiaal.

De analyse wordt sterk gebonden aan de andere onderzoeksfasen. De gegevensverzameling vindt in de beginfase plaats. Er zijn diverse manieren om kwalitatieve analyse uit te voeren. Te denken valt aan schriftelijk vastgelegde gegevens lezen, beschrijven in eigen woorden of in eigen woorden samenvatten. Tevens kun je er ook op een diepgaande manier mee bezig zijn en de inhoud van de vertelde verhalen exploreren. (Migchelbrink, 2010, p.113). Meest voorkomende werkwijze in de analyse van kwalitatief materiaal is het coderen of labelen van het tekstueel materiaal.

De vergaarde gegevens gaan we aan de hand van de startlijst coderen. De essentie hiervan is dat we labels of codes toekennen aan tekstfragmenten door lezen, herlezen, organiseren (her)ordenen, reflecteren, en logisch ordenen (Migchelbrink, 2006, p.115). We willen de vragen zodanig opstellen dat wij bruikbare informatie vergaren. Door te coderen willen wij inhoudelijke thema's, structuren, patronen of concepten in de gegevens opsporen.

- We gaan als eerste alle interviewprotocollen goed doorlezen, zodat wij de relevante en samenhangende zaken uit de tekst kunnen selecteren. Hiermee zullen wij eenvoudiger de gegeven antwoorden kunnen categoriseren en verwerken in het verslag.
- We gaan ongeveer zestien interviews houden en daarbij leggen we alles wat ons opvalt in het interview vast in trefwoorden, dit kunnen we ook wel labels of codes noemen. We gaan de labels aan de linkerkant in de kantlijn, of eventueel in de open

ruimte na of voor het desbetreffende tekstfragment plaatsen. Dit gaan we doen, zodat ons label dicht bij onze tekst blijft.

- Bovendien gaan we alle interviewtranscripten nalezen en de gebruikte labels gaan we met elkaar vergelijken. Doormiddel van vergelijkingen van de labels die we voorheen hebben gebruikt gaan we na of we eventueel de labels kunnen aanpassen.
- We gaan na of we de labels in groepen of eventueel categorieën kunnen onderbrengen. Als er bovendien labels zijn die elkaar overlappen of iets gemeenschappelijks hebben, gaan we deze samenvoegen onder een nieuw label.
- We gaan gezamenlijk kijken of de labels overeenkomen met elkaar, zo niet wordt er gezamenlijk gekeken naar het bruikbare label.
- We gaan bij de analyse onze eigen kennis betrekken inzake het onderzochte probleem en de vraagstelling. De gevonden labels en categorieën gaan wij vergelijken met onze eigen inzichten en onze vraagstelling. Aan de hand daarvan gaan we kijken of eventueel nieuwe labels of categorieën toegevoegd dienen te worden.
- We pakken er de protocollen van andere interviews bij om te controleren of onze voorlopige labels en categorieën samenhangen met de bevindingen uit deze interviews. We stellen dan vast of de resultaten van de interviews onze labels kunnen bevestigen of corrigeren.
- We gaan onze labels verdiepen, door ze te confronteren met al het vergaarde materiaal. We letten daarbij op verschillen en overeenkomsten. We kijken daarbij nauwkeurig of iets een uitzondering is of verschil maakt en met welke reden. Dit kan voor ons een aanleiding zijn om onze labels, categorieën en samenhangen verder te concretiseren of te nuanceren.
- De volgende stap die wij zetten is: de kernlabels nagaan en vaststellen welke labels bij elkaar horen of met elkaar verband hebben.
- Bij deze stap beantwoorden en onderbouwen we onze vraagstelling (Migchelbrink, 2006, p.115-117).

Stappenplan analyse onderzoeksmateriaal

De volgende stappen zetten wij om het onderzoeksmateriaal te kunnen analyseren.

- We gaan het verzamelde onderzoeksmateriaal doornemen en controleren op compleetheid en zullen ervoor zorgen dat wij dit ordenen.
- Aan de hand van onze vraagstelling maken wij een plan van aanpak voor ons analyses.
- We gaan de analyses uitvoeren. Hierbij zullen wij het boek van Migchelbrink gebruiken als hulpmiddel.
- Steeds zullen we de bevindingen van ons analyses vaststellen.

4.11 De activiteiten voor de rapportage over het onderzoek

De projectgroep zal de bevindingen en conclusies meedelen aan de opdrachtgever. Dit zal zowel mondeling als schriftelijk gedaan worden. Het mondeling berichten van de opdrachtgever zal middels een presentatie gedaan worden.

De inhoud van je rapportage

De verslaggeving zal gericht zijn aan de medewerkers van Stichting Rijnstad.

De stijl van onze verslaggeving, zowel mondeling als schriftelijk, zal bijgesteld worden op het niveau van de medewerkers. De bevindingen zullen we op een heldere, inzichtelijke en praktische manier introduceren (Migchelbrink, 2010, p.122).

De context

Een veldonderzoek heeft een doel. Daarom is van het essentieel belang om het onderzoeksdoel goed te bewaken en duidelijk te hebben welke toegevoegde waarde deze

heeft voor de verslaggeving en de presentatie (Migchelbrink, 2010, p.123). Wij willen in de gaten houden dat onze rapportage en presentatie een bijdrage levert aan onze doelstelling. Hiermee willen wij het praktijkprobleem binnen de afdeling schuldhulpverlening oplossen.

Wat zijn de aandachtspunten bij de verslaggeving en presentatie

Schrijfdoel:

Het schrijfdoel hangt nauw samen met de context en doelstelling van het onderzoek. Van Vliesteren (1997) noemt de volgende schrijfdoelen:

- De lezer moet op de hoogte gesteld worden van iets;
- De lezer moet na lezing duidelijk hebben wat hij moet doen;
- De lezer moet na lezing tot een bepaalde mening komen;
- Jezelf introduceren als deskundige en/of bekwame onderzoeker.

Een rapport kan meer schrijfdoelen hebben, of een combinatie van schrijfdoelen (Migchelbrink, 2010, p.123). Wij willen met ons verslag de opdrachtgever inzicht en kennis verschaffen in hoe de medewerkers adequaat hun sociaal netwerk in kunnen zetten.

De adviesnota

In een adviesnota breng je op basis van de onderzoeksresultaten advies voor het handelen of hanteren met de onderzochte problematiek. Het is belangrijk dat het advies dat uitgebracht wordt haalbaar en praktisch is (Migchelbrink, 2010, p.124). Wij zullen naar aanleiding van onze analyse een aantal aanbevelingen doen naar de opdrachtgever. Hiermee heeft de opdrachtgever inzicht op welke manieren adequaat het sociaal netwerk van de cliënten ingezet wordt tijdens de begeleiding.

De mondelinge presentatie

Mondelinge presentatie heeft als doel de ander deelgenoot te maken van de kennis die men verworven heeft tijdens het onderzoek. Bij het overbrengen van de boodschap zijn niet alleen de woorden belangrijk, maar ook lichaamshouding, bewegingen, gebaren, oogcontact en het stemgebruik. Deze punten zijn allemaal belangrijk voor het overbrengen van de boodschap. Daarnaast is de inhoud van je boodschap ook belangrijk. De vragen die ondersteunend kunnen zijn bij de presentatie:

- Wie zijn er allemaal bij de presentatie aanwezig?
- Zijn de aanwezigen te onderscheiden in bepaalde subgroepen?
- Op wie zal de presentatie voornamelijk gericht zijn?
- Wat is de kennis van de aanwezigen over het onderwerp?
- Wat zijn de verwachtingen van de aanwezigen over de presentatie?
- Wat is de betrokkenheid van de aanwezigen? (Migchelbrink,

2010, p.125). We zijn van plan om ons schriftelijke rapportage te presenteren tijdens het vakoverleg van de afdeling schuldhulpverlening. De aanwezigen zijn voornamelijk maatschappelijk werkers en sociaal raadslieden. De maatschappelijke werkers hebben voldoende kennis over dit onderwerp, maar voor sociaal raadslieden zou het onderwerp naar verwachting nieuw kunnen zijn.

5. Resultaten

We zullen onze deelvragen beantwoorden door middel van de afgenomen interviews en de literatuur die wij gedurende ons onderzoek hebben verzameld. We waren van plan om een verdeling te maken tussen vier cliënten die hun netwerk inzetten tijdens de hulpverlening en vier cliënten die geen gebruikmaken van hun netwerk. Door de afmeldingen en beschikbare tijd is het ons echter niet gelukt om een evenredige verdeling te krijgen tussen de cliënten. Uiteindelijk hebben wij drie *cliënten* kunnen ondervragen die hun netwerk ten tijde van de hulpverlening niet inzetten en twee *cliënten* die hun netwerk gebruiken bij het op orde krijgen van hun financiën. Hierdoor kan er mogelijk een niet representatief beeld ontstaan. Desondanks hebben wij voldoende informatie weten te verzamelen om onze hoofdvraag te kunnen beantwoorden.

Ten slotte was er op het gebied van het inzetten van sociaal netwerk voldoende literatuur te vinden, maar deze zijn voornamelijk gericht op jeugdhulpverlening of woonbegeleiding. Daarnaast worden er regelmatig eigenkracht-conferenties opgezet ter voorkoming van uithuisplaatsing. Met ons praktijkonderzoek en de gevonden literatuur hebben wij een aantal aanbevelingen kunnen doen aan Stichting Rijnstad.

We hebben ervoor gekozen om de kwalitatieve gegevens open te coderen, omdat wij hiermee wilden voorkomen dat wij belangrijke informatie over het hoofd zouden zien. Kwalitatieve gegevens zijn geschreven teksten die het basismateriaal vormen voor de analyse. Ten eerste hebben wij al het relevante tekstmateriaal gemarkeerd met verschillende kleuren (zie bijlage 7). Ten tweede hebben wij deze labels in categorieën ingedeeld. Ten slotte hebben wij met kruisjes aangegeven hoe vaak elke label is genoemd (zie bijlage 4). Bij het interpreteren van de kwalitatieve gegevens is het van belang om rekening te houden dat de prominentie van een label niet altijd wordt bepaald door het aantal keren dat het genoemd wordt. De prominentie kan ook liggen in de relevantie (Baarda, 2009, p.131). Wij hebben het voornamelijk gebruikt om te laten zien hoe relevant bepaalde antwoorden zijn. Tevens kregen wij hierdoor overzicht van de resultaten van ons onderzoek.

1. In hoeverre zetten medewerkers de cliënten aan om hun sociaal netwerk te benaderen tijdens de hulpverlening?

Bij het verrichten van ons onderzoek is ons opgevallen, dat er op dit moment medewerkers zijn die tijdens de hulpverlening aandacht besteden aan het netwerk van de cliënt. Desondanks hebben deze medewerkers om verschillende redenen ook moeite om de cliënt aan te zetten om zijn netwerk te benutten tijdens het schuldhulpverleningstraject (zie bijlage 4). De medewerkers die hun cliënten niet aanzetten ervaren hierbij niet alleen belemmeringen bij de cliënten, maar ook belemmeringen bij zichzelf als hulpverlener (zie bijlage 4). Deze belemmeringen zullen later aan bod komen bij een andere deelvraag. De medewerkers die het netwerk van de cliënten benutten zich er echter van bewust dat het inzetten van het netwerk voordelen met zich meebrengt. Het belangrijkste voordeel dat door de medewerkers genoemd wordt is sociale steun. Volgens Zimbardo (2005) is sociale steun een van de beste remedies tegen stress (zie bijlage 4). Volgens de medewerkers gebeurt het aanzetten van de cliënten om hun sociaal netwerk te benaderen niet volgens een vaste richtlijn of is er hier volgens hen niet specifiek aandacht voor geweest tijdens een cursus of een training. In de meeste gevallen heeft de cliënt zelf het initiatief genomen om zijn netwerk te benutten (zie bijlage 4). Volgens de medewerkers, die gespecialiseerd zijn in

netwerkberaad, zou het aanzetten van de cliënt om het sociaal netwerk te benaderen veel meer moeten gebeuren binnen schuldhelpverlening, omdat dit ervoor zorgt dat er meer hulpbronnen gebruikt worden en de cliënt kan hierdoor ook sneller stappen zetten (zie bijlage 4).

2a. Hoe kijken de medewerkers aan tegen het inzetten van het sociaal netwerk bij cliënten met schulden?

Het is divers hoe medewerkers denken over het inzetten van het sociaal netwerk bij cliënten met schulden. De helft van de respondenten geeft aan dat het verschilt per cliënt. Sommige cliënten hebben een breder netwerk dan anderen. Een ander heeft een hechte band met zijn familie, kennissen, burens en vrienden.

De medewerkers blijken het niet eenvoudig te vinden om het netwerk van de cliënt te betrekken bij de hulpverlening. Ten eerste zijn zij bang dat het netwerk een slechte invloed kan hebben op de cliënt. Dit zou volgens hen voornamelijk van toepassing zijn bij cliënten uit de achterstandswijken, want Karin van Woudenberg van de Financiële Winkel van Delft geeft aan dat de meeste cliënten met schulden veelal afkomstig zijn uit achterstandswijken (Weijers, 2014). Volgens de medewerkers die het netwerk niet of nauwelijks betrekken bij het traject heeft het netwerk ook problematische schulden en kan dit leiden tot nog meer problemen. Zij blijven zich toch verantwoordelijk voelen voor de cliënt (zie bijlage 4).

Ondanks de bovenstaande punten zijn de medewerkers ook bereid om meer gebruik te maken van het netwerk. Sociale steun bestaat uit interacties (wisselwerkingen) tussen mensen die tegemoet komen aan sociale basisbehoeften (zoals affectie, goedkeuring, erbij horen en veiligheid) van de ontvanger. Sociale steun ontvang je dus binnen sociale relaties de relaties met andere mensen in de omgeving (RIVM, 2011). De medewerkers die het netwerk inzetten, geven aan dat het netwerk van de cliënt sociale steun kan bieden (zie bijlage 4). Sociale steun kan naast emotionele ondersteuning ook bestaan uit:

- Waardering
- Instrumentele ondersteuning
- Gezelschap
- Informele ondersteuning (RIVM, 2011)

Dit zal er volgens de medewerkers wel voor zorgen dat de medewerkers minder belast zullen worden en dat de cliënt eerder stappen kan zetten (zie bijlage 4).

b. Welke belemmeringen ervaren zij bij het inzetten van het sociaal netwerk?

De meest voorkomende belemmering die de medewerkers benoemen is schaamte. Schaamte wordt overwegend als een negatieve zelfbewuste emotie beschreven die het gehele zelf van een individu beïnvloedt. Daarbij worden de volgende fenomenologische ervaringen met schaamte in verbinding gebracht: krimpig, zich klein, waardeloos, blootgesteld, incompetent of onmachtig voelen. Hierdoor ontstaat bij mensen die zich schamen voor hun situatie, zich verbergen en hun problemen niet kenbaar durven maken, omdat hij het besef heeft gekregen dat hij gefaald heeft of tekort heeft geschoten in het licht van bepaalde persoonlijke waarden rondom de financiële problemen (Tangney & Dearing, 2002, p.25). Volgens de medewerkers heerst er rondom financiële problemen nog steeds schaamte onder de mensen (zie bijlage 4). Mensen willen graag lid zijn van een groep. Om dit voor elkaar te krijgen moet men zich de waarden en normen van de groep eigen maken (Haster, 2013, p.29). Wanneer iemand schulden heeft dan kan hij niet voldoen aan de waarden en normen van een groep. Opvallend is dat de socialisatie van de medewerkers hierbij ook een rol speelt. Twee van de medewerkers die het netwerk niet of beperkt inzetten, geven aan wel te begrijpen dat cliënten hun financiële situatie zouden delen met hun netwerk (zie bijlage 4).

De medewerkers lijken wat betreft de belemmeringen eensgezind. Zij geven aan dat naast de schaamte ook het netwerk van de cliënt vaak belemmerend is. Bovendien geven de medewerkers die het netwerk niet inzetten aan dat de cliënten niet handelingsbekwaam zijn (zie bijlage 4).

De medewerkers die getraind zijn in het netwerkberaad, geven aan dat de medewerkers zich meer dienen te richten op het inzetten van het netwerk. Volgens hen zijn de hulpverleners gewend om steeds naar oplossingen te zoeken. Zij dienen juist meer oog te hebben voor de hulpbronnen die de werkdruk kan verminderen (zie bijlage 4).

Opvallend is dat de medewerkers die gespecialiseerd zijn in het netwerkberaad, aangeven dat de vaardigheden van de hulpverlener tevens een rol spelen. Zij geven aan dat het een belemmering is dat de cliënten in eerste instantie weerstand bieden tegen het benaderen van hun netwerk (zie bijlage 4). Volgens hen vraagt dit om vaardigheden van de medewerkers. De medewerkers moeten in staat zijn om de confrontatie aan te gaan en te onderzoeken waar die weerstand vandaan komt (zie bijlage 2). Een van de medewerkers die getraind is in het netwerkberaad, geeft hierbij aan dat er van de sociaal raadslieden niet verwacht kan worden dat ze hiervoor aandacht hebben, omdat zij vaak in oplossingen denken en de verantwoordelijkheid bij de cliënt laten. Zij zijn van mening dat de sociaal raadslieden de taak moeten hebben om te signaleren of er een netwerk is wat eventueel ingezet zou kunnen worden en vervolgens ze een beroep moeten doen op een maatschappelijk werker (zie bijlage 2).

c. Hoe kunnen deze belemmeringen worden weggenomen?

Volgens de medewerkers die gespecialiseerd zijn in het netwerkberaad, dient er meer aandacht te komen voor het inzetten van het sociaal netwerk tijdens het hulpverleningstraject, omdat de mensen op deze manier niet afhankelijk worden van de hulpverlening (Zie bijlage 2). Dit zou gedaan kunnen worden door middel van scholing of training. Dit zou volgens hen gedaan kunnen worden tijdens de Sociaal Raadslieden (SR)-vergadering of het vakoverleg. Daarnaast zijn zij ook van mening dat dit ook terug dient te komen in de casuïstiek. Deze scholing zou volgens hen ook gedaan kunnen worden door een maatschappelijk werker die gespecialiseerd is in het inzetten van het netwerk (zie bijlage 4). Dit werd ook bevestigd door de medewerkers. Zij geven aan dat zij behoefte hebben aan scholing of training naar het inzetten van het netwerk (zie bijlage 4).

Tevens zijn alle medewerkers en medewerkers die gespecialiseerd zijn in het netwerkberaad, van mening dat hierbij ook de samenwerking gezocht dient te worden met de afdeling maatschappelijk werk (zie bijlage 4). Volgens een van de medewerkers getraind in het netwerkberaad, kan er van de sociaal raadslieden niet verwacht worden dat zij het netwerk van de cliënt in kaart brengen wanneer de cliënt veel weerstand biedt tegen het benaderen van zijn netwerk, omdat zij de houding hebben de verantwoordelijkheid sneller bij de cliënt te leggen en zij in hun opleiding voornamelijk gericht zijn op sociale wetgeving (zie bijlage 2).

3a. In hoeverre zetten de cliënten hun sociaal netwerk in tijdens de hulpverlening?

Tijdens ons onderzoek is het ons opgevallen dat er meer cliënten zijn die hun netwerk niet inzetten tijdens de hulpverlening. Desondanks zijn er volgens een medewerker die gespecialiseerd is in het organiseren van een netwerkberaad toch cliënten die hun netwerk inzetten tijdens de hulpverlening (zie bijlage 2). Vaak komt dit echter van de cliënten en dit zou volgens de twee medewerkers die getraind zijn in het opzetten van een familienetwerkberaad, meer vanuit de medewerkers van het schuldhulpverleningsteam moeten komen (zie bijlage 2). Rondom schuldhulpverlening worden er regelmatig eigenkracht conferenties gehouden omtrent het voorkomen van uithuiszetting (Stichting Eropaf!, 2011).

Clënten hebben verschillende redenen om hun netwerk wel of niet in te zetten. Tevens zijn er een aantal andere factoren die ervoor zorgen dat de cliënten hun netwerk niet inzetten. Dit zal bij een volgende deelvraag aan bod komen.

b. Om welke redenen zijn zij al dan niet bereid om hun sociaal netwerk in te zetten?

Om ervoor te zorgen dat er niet steeds terugkerende zaken worden benoemd, hebben wij ervoor gekozen om bij deze deelvraag voornamelijk de oorzaken te benoemen die bij de andere deelvragen niet zozeer aan bod zullen komen.

Bij de cliënten die hun netwerk niet benutten zijn voornamelijk mensen die een hoge opleiding hebben genoten (zie bijlage 4). Uit de literatuur blijkt dat 30% van de Nederlanders in 2010 meer moeite had bij het regelen van hun eigen financiën in vergelijking met 10 jaar geleden. Hierbij hadden mensen met een lager of middelbaar opleidingsniveau voornamelijk moeite vanwege hun laag kennisniveau (Wijzer in geldzaken, 2010). Uit ons onderzoek blijkt dat de cliënten die hun netwerk niet inzetten vaak een hogere opleiding hebben genoten (zie bijlage 4). Zij vinden het zelfredzaam regelen van hun financiën vanzelfsprekend en maken gebruik van digitale bronnen om informatie in te winnen (Galenkamp, Plaisier, Huisman, Braam & Deeg, 2012, p. 35). In de kwantificatie van de onderzoeksresultaten is zelfredzaamheid door deze doelgroep liefst dertien keer benoemd. Dit betekent dat de hoger opgeleiden minder behoefte aan ondersteuning hebben en zelf hun opdrachten uitvoeren. Wat opvalt in het onderzoek is dat schaamte een obstakel is voor de mensen met schulden. Volgens een van de medewerkers die getraind is in het netwerkberaad, speelt de wijk waarin je woont ook een belangrijke rol (zie bijlage 2). Zij is in twee verschillende wijken werkzaam, namelijk Malburgen en Schuytgraaf. De wijk Malburgen wordt gezien als een van de achterstandswijken waar veel mensen kampen met schuldenproblematiek. Echter is Schuytgraaf een nieuwe wijk die vol in opbouw is en voornamelijk bestaat uit koopwoningen. Zij geeft aan dat er in de achterstandswijken minder schaamte heerst, omdat de meeste buurtbewoners al schulden hebben, wordt dit daar als een norm gezien. In Schuytgraaf zijn er ook gezinnen die met problemen kampen, maar hier niet voor uit durven te komen vanwege de schaamte (zie bijlage 2). Dit verhaal werd ook bevestigd door een van de cliënten die ondersteund wordt door zijn sociaal netwerk en woonachtig is in de wijk Malburgen. Volgens hem zijn de mensen open over hun financiële situatie, omdat er meerdere gezinnen of mensen daar kampen met financiële problemen. Deze cliënt krijgt regelmatig hulp van burens en buurtbewoners bij praktische zaken (zie bijlage 3).

De andere cliënt die het netwerk heeft ingezet en woonachtig is in de wijk Zilverkamp in Huissen geeft aan dat zij zich in het begin schaamde voor haar situatie. Zij heeft toen hulp aangeboden gekregen van haar familie. Zij geeft echter wel aan dat de mensen in haar buurt niet op de hoogte van haar situatie zijn en dat zij het beeld hebben dat zij geen problemen ondervindt bij haar financiën. (zie bijlage 3).

c. Welke belemmeringen ervaren de cliënten bij het benaderen van hun sociaal netwerk?

Wij hebben in onze onderzoek aan medewerkers, die wel of niet het sociaal netwerk hebben ingezet tijdens de hulpverlening, gevraagd welke belemmering cliënten ervaren bij het benaderen van hun sociaal netwerk. Bij het beantwoorden van deze deelvraag willen wij onderscheid maken tussen drie verschillende perspectieven: medewerkers, medewerkers die gespecialiseerd zijn in het netwerkberaad en cliënten.

Belemmering bij cliënten volgens de medewerkers:

Volgens de medewerkers ervaren cliënten last om alles open te bespreken met hun netwerk. De medewerkers zien dat cliënten bang zijn om veroordeeld te worden door hun eigen

netwerk(zie bijlage 4). Uit eindrapport van huishoudens in de rode cijfers 2012, blijkt dat een derde van de huishoudens met een problematische schuldensituatie hun financiële situatie niet openbaar willen bespreken. Uit dit onderzoek komt naar voren dat de respondenten gevoel van schaamte hadden over het feit dat ze geen overzicht hadden over hun financiën. Mensen voelen zich sneller arm en schamen zich wanneer ze niet over voldoende inkomen beschikken om deel te kunnen nemen aan sociale activiteiten. Ten slotte schaamden zij zich voor het feit dat ze opnieuw hun situatie moeten uitleggen aan anderen (Ruig & Kerckhaert, 2013, p.86). Uit een ander onderzoek van Eigenkracht – interventies in het Centrum voor Jeugd en Gezin kwam naar voren dat cliënten zich schaamden om problemen te delen met hun netwerk. Deze schaamte wordt gezien als gebrek aan vaardigheden om het sociaal netwerk adequaat te betrekken. (Blok, 2012, p.73)

Twee medewerkers geven aan dat de cultuur bepalend is voor wel of niet inschakelen van hun netwerk.(zie bijlage 4)

Cultuur wordt bepaald door de omgeving van een persoon en hoe men met de situatie omgaat. Cultuur wordt bepaald door kennis, ervaring, opvattingen, normen en waarden, die een groep met elkaar deelt (Hoeksema & Werf, 2006, p.41).

De medewerker die het netwerk tijdens de hulpverlening niet of beperkt inzet zegt het volgende hierover: *“In sommige culturen is het heel gebruikelijk dat men zijn netwerk betreft en in andere culturen helemaal niet. Juist in die culturen treedt er veel schaamte op”* (zie bijlage 1). Schaamte is een emotie waarin men zich realiseert dat men niet voldoet aan de eisen die door de omgeving worden gesteld. Daarnaast is schaamte in hoge mate cultureel bepaald. In de West-Europese culturen is er sprake van een ik-cultuur, waarbij men individualistisch is en is iedereen verantwoordelijk voor zijn eigen keuze. Terwijl bij de wij-cultuur men een groepsverantwoordelijkheid heeft (Hoeksema & van der Werf, 2010, p.240). Hierin spelen de normen en waarden in een samenleving een belangrijk rol. De schaamte bij een persoon kan leiden tot psychosociale gevolgen, zoals gevoelens van eenzaamheid en sociaal isolement (Timmermans, 2013, p.1-2). Hierop aanvullend zeggen de medewerkers die niet of nauwelijks beroep doen op het sociaal netwerk, dat cliënten eerder zelf hun problemen proberen op te lossen in plaats van beroep te doen op hun netwerk (zie bijlage 4). Dit komt voornamelijk door de individualisering. Er wordt van de mensen verwacht dat zij zelf hun problemen dienen op te lossen.

De medewerkers die niet of nauwelijks een beroep doen op het netwerk geven aan dat zij hun netwerk niet tot last willen zijn, omdat zij zelf ook voldoende problemen hebben. Tevens beschikken de cliënten niet over een stimulerend netwerk waardoor zij nog meer in de problemen komen (zie bijlage 4).

Een van de medewerkers die het netwerk tijdens de hulpverlening benut, geeft aan dat cliënten belemmering ervaren, omdat het contact met hun familie is vervaagd (zie bijlage 4). Een medewerker zegt het volgende hierover: *“soms wil de familie niet, omdat ze al zoveel hebben meegemaakt met de betreffende persoon”* (zie bijlage 1).

Belemmering bij cliënten volgens de medewerkers, die getraind zijn in het opzetten van een netwerkberaad:

De medewerkers, die getraind zijn in het netwerkberaad, geven in hun interview aan dat individualisering een rol speelt bij het niet inschakelen van het netwerk. (zie bijlage 4). Hierop zegt een medewerker het volgende : *“ Dat mensen heel erg het gevoel hebben: je moet zelf je eigen problemen oplossen”* (zie bijlage 2). Individualisering betekent dat men vrijer is geworden om eigen keuzes in het leven te maken met minder invloed van geloof en traditie. Met als gevolg dat de binding met familie en buurt minder wordt. Mensen gaan relaties met anderen aan op basis van eigen voorkeuren. Een ander gevolg is dat netwerken van een individu verspreid zijn. Een voordeel is de individuele vrijheid en minder sociale controle vanuit de omgeving. Maar een nadeel is dat mensen sneller de relatie met andere mensen kunnen verbreken en dat mensen kunnen vereenzamen. De netwerken zijn klein en minder

uitgebreid als vroeger. Nu is het aantal personen per huishouden gemiddeld 2.3, maar vijftig jaar geleden was dat het dubbele (Herman, z.d.)

Verder is volgens deze twee medewerkers vragen om hulp door cliënten een hoge drempel. Ook speelt volgens de medewerkers schaamte een rol waarom cliënten niet voor hulp aankloppen bij hun netwerk (zie bijlage 4). Hierop zegt een medewerker het volgende: *“wat ik mij daarbij kan voorstellen is dat schaamte een hele grote rol speelt. Vragen om geld of toegeven dat je schulden hebt”* (zie bijlage 2). Volgens een van medewerkers is schaamte ook afhankelijk van de wijk waarin je woont. Het is zo dat in Schuytgraaf schaamte veel vaker voorkomt dan in Malburgen, omdat in Malburg de buurtbewoners op de hoogte zijn van elkaars schuldsituatie (zie bijlage 2). Daarentegen zeggen de medewerkers dat het netwerk in achterstandswijken niet stabiel is (zie bijlage 4).

Ten slotte zegt een van de medewerkers dat de cliënten meer vertrouwen hebben in de hulpverlening dan in hun netwerk. Dit komt volgens hen door onrust in het netwerk of dat het netwerk belemmerende invloed werkt. (zie bijlage 4).

Belemmeringen die cliënten zelf ervaren:

In het onderzoek hebben wij drie cliënten kunnen interviewen die hun netwerk niet hebben ingezet bij het aanpakken van zijn/haar schuldsituatie, tegenover twee cliënten die dat wel hebben gedaan. De reden om het sociaal netwerk niet in te zetten, was dat het netwerk ook problemen kende bij hun financiën.

De cliënten die wel of beperkt het sociaal netwerk hebben benaderd zeggen ook dat zij belemmeringen hebben ervaren. Zij geven allemaal aan dat zij liever zelf hun problemen wilden oplossen en daarom geen beroep hebben gedaan op hun netwerk. Van alle ondervraagden geven twee van de cliënten die wel het netwerk benutten aan, dat zij zich vooraf schaamden om hulp te vragen aan hun netwerk (zie bijlage 4).

In een omgeving waarin het normaal is om schulden te hebben, is er weinig tot geen sprake van schaamte onder de mensen (Geuns, Jungmann, Weerd, 2013, p.32). Verder benoemt een cliënt dat er in Malburgen geen schaamte heerst rondom dit vraagstuk, omdat het hebben van financiële problemen een norm is (zie bijlage 3).

d. Wie en wanneer willen de cliënten benaderen bij het in orde brengen van hun financiën?

Bij het beantwoorden van deze deelvraag willen wij onderscheid maken tussen drie verschillende perspectieven: medewerkers, medewerkers netwerkberaad en cliënten.

Medewerkers

De medewerkers die het netwerk van de cliënt benutten tijdens de hulpverlening geven in de interviews aan dat er diverse personen zijn die een onderdeel kunnen vormen van hun sociaal netwerk. Zij hebben echter de volgende personen meerdere keren benoemd:

- familie
- kinderen,
- moeder
- vrienden (zie bijlage 4).

Wij kunnen hieruit concluderen dat zij personen benaderen die het dichtst bij de cliënt staan in zijn/haar leven. Gennep (1999) zegt: “dat het sociaal netwerk bestaat uit personen die voor cliënten belangrijk zijn” (Möhle & Katwijk, 2010, p.5). Baars (1990) zegt: “dat de relatie tussen de cliënt en zijn netwerk duurzaam moet zijn, concreet zijn dit de volgende personen: ouders, familie, vrienden, kennissen, collega’s op het werk” (Möhle & Katwijk, 2010, p.5). De functie van het sociale netwerk ligt in het vervullen van bestaansbehoeften (zie tabel 1).

1. Bestaansbehoeften (Baars 1990)

Affectieve ondersteuning

Waardering en emotionele ondersteuning.

Cognitieve ondersteuning	Informatie geven over alledaagse zaken
Materiële ondersteuning	Huisvesting, voeding, praktische zaken hulp in alledag
Sociale ondersteuning	Sociaal contact, sociaal identiteit verkrijgen, aansluiting bij anderen vinden
Begeleiding	Professionele ondersteuning
Belangenbehartiging en maatschappelijk ondersteuning	Ondersteuning in het opkomen voor de eigen belangen en ondersteuning in het proces naar maatschappelijk acceptatie

Daarnaast wordt benoemd dat een organisatie of een werkgever ook een onderdeel kan vormen van het netwerk van de cliënt (zie bijlage 4).

De medewerkers die het netwerk tijdens de hulpverlening niet of beperkt inzetten, geven wederom aan dat de woningbouwvereniging, verpleegarts, werkgever en maatschappelijk werker ook deel uit kunnen maken van het sociaal netwerk van de cliënt (zie bijlage 4). De medewerkers die het netwerk tijdens de hulpverlening niet of beperkt inzetten zeggen dat het sociaal netwerk adequaat ingezet kan worden tijdens aanmelding en intake van het schuldhelpverleningstraject van stichting Rijnstad. Stabilisatiefase wordt eenmaal benoemd door een medewerker. Daarnaast wordt eenmaal gezegd dat het in alle fases mogelijk is of tijdens het spreekuur (zie bijlage 4).

Een van de geïnterviewde medewerkers is van mening dat het inzetten van het sociaal netwerk een bijdrage dient te hebben tijdens het traject. Ook wordt er gezegd door de medewerkers dat het afhankelijk is per cliënt, of hij/zij zelfredzaam genoeg is om adequaat hulp te vragen van zijn/haar netwerk (zie bijlage 4). Een van de medewerkers zegt dat het pas na het stabilisatietraject, het netwerk ingeschakeld kan worden, vanwege de onstabiele situatie van de cliënt. De cliënt moet eerst stabiel zijn om ruimte te voelen om eventueel het netwerk te betrekken (zie bijlage 4).

Ideaal is volgens de medewerkers om het sociaal netwerk in te schakelen wanneer het netwerk aan het gesprek deelneemt. Daartegen zeggen de medewerkers dat het bij elke cliënt verschilt of het netwerk ingezet kan worden (zie bijlage 4). Bij kwetsbare cliënten is het van belang om het netwerk vroegtijdig in te schakelen (zie bijlage 3).

De medewerkers die het netwerk van de cliënt niet of beperkt benutten geven aan dat bij volgende hulpvragen een beroep gedaan kan worden op het netwerk (zie tabel 2).

2. Hulp sociaal netwerk bij cliënten (Bijlage 4)

Administratie	Boodschappen doen
Sociaal steun	Hand en spandiensten
Kleren - schoenen kopen	Advies geven m.b.t. financiën
Aanwezig zijn bij het gesprek van de cliënt tijdens de hulpverlening	Aanvraag toeslagen
	Begrip tonen

De medewerkers die het netwerk van de cliënt tijdens de hulpverlening inzetten, geven aan dat het sociaal netwerk van de cliënt het beste ingezet kan worden tijdens de stabilisatiefase en nazorg. Medewerkers zien nazorg als een moment om het netwerk te betrekken, want het is van belang om te voorkomen dat cliënten in de toekomst opnieuw terugvallen. Zij geven aan dat het netwerk van de cliënt bij het volgende een rol kan spelen (zie tabel 3).

3. Hulp sociaal netwerk bij cliënten (Bijlage 4)

Sociaal steun (moreel steun)	Bellen naar instanties
Brieven uitleggen en post controleren	Boodschappen

Formulieren invullen	Administratie
Motiveren	Financieel ondersteunen

Medewerkers netwerkberaad

De medewerkers die getraind zijn in het opzetten van het netwerkberaad, zeggen dat familie van de cliënt een onderdeel kan zijn van het sociaal netwerk (zie bijlage 4).

De medewerkers die gespecialiseerd zijn in het opzetten van een netwerkberaad, zeggen dat cliënten hulp vragen aan hun sociaal netwerk als zij vastlopen bij hun financiële situatie. Tijdens het schuldhelpverleningstraject kan het netwerk volgens de medewerkers het beste ingezet worden in de stabilisatiefase en nazorg, omdat de cliënt bij de stabilisatiefase grote stappen moet zetten en benodigde stukken dient aan te leveren. Het sociaal netwerk kan behulpzaam zijn bij het invullen van papieren. Verder is het belangrijk dat het netwerk bij het hulpverleningsproces betrokken wordt, zodat zij de cliënt verder kunnen helpen bij het traject. Daarnaast geven de medewerkers die getraind zijn in het opzetten van een netwerkberaad, aan dat het netwerk hulp kan bieden bij onderstaande situaties (zie tabel 4).

4. Hulp sociaal netwerk bij cliënten (Bijlage 4)

Uitje verzorgen	Hulp bij brieven
Geld lenen	Tas met verzorgingsproducten geven
Samen eten	Corrigeren bij uitgaven en beslissingen
Samen boodschappen doen	Hand en spandiensten
Administratie	Deurwaarde afhouden
Invullen bij formulieren	Spullen lenen
Beheer pin	Tijdens uithuisplaatsing

Cliënten

De cliënten die wel of beperkt het sociaal netwerk inzetten, geven aan dat zij ondersteuning vragen bij hun familie en kinderen. Anderen vragen ondersteuning bij hun broer, zus, goede vrienden en burens (zie bijlage 4). In de onderstaande tabel staat aangegeven waarvoor de cliënten hun netwerk benaderen (zie tabel 5).

5. Hulp sociaal netwerk bij cliënten (Bijlage 4)

Eten brengen en samen eten	Helpen met boodschappen doen.
Administratie doen, zoals ordenen schulden.	Sigaretten kopen
Uitzoeken wat de cliënt recht op heeft op sociale voorzieningen, zoals toeslagen etc.	Auto lenen aan de cliënt

Voor de cliënt is het belangrijk om goed een beeld te hebben wie allemaal deel uitmaken van zijn/haar sociaal netwerk. De kracht van het netwerk bestaat uit het volgende kenmerken:

- Een groter netwerk betekent vaak ook dat het sterker is.
- Hoe meer verschillende mensen in het netwerk, des te groter de kans dat het aan alle functies voldoet.
- Een hoge dichtheid van het netwerk betekent dat er gemakkelijk informatie gedeeld kan worden.
- Iemand met wie de cliënt een sterke band heeft, kan van grote betekenis zijn voor emotionele ondersteuning
- Hoe groter de beschikbaarheid (talenten en rollen van de leden netwerk) des te meer mogelijkheden er zijn voor uitwisseling van taken en verantwoordelijkheden.
- Contacten die dichtbij wonen zijn makkelijker inzetbaar bij eenvoudige hulpvragen (Movisie, 2014, p.103).

4. Welke manieren van sociale netwerkbenadering past het meest bij cliënten met schuldenproblematiek?

Uit ons onderzoek zijn verschillende manieren van sociaal netwerkbenadering naar voren gekomen. Er zijn verschillende netwerkmethodieken die ingezet kunnen worden. De medewerkers die gespecialiseerd zijn in het opzetten van een netwerkberaad, geven aan dat een sociogram, genogram en ook een netwerkberaad methodieken kunnen kan zijn. Dit hoeft volgens een van de twee niet op een officiële manier te gebeuren, maar de medewerkers zouden wel een vorm van netwerkberaad kunnen houden om het netwerk van de cliënt te benutten tijdens het hulpverleningstraject (zie bijlage 2). Een medewerker die van mening is dat het netwerk van de cliënten met een schuldenproblematiek belemmerend kan zijn, heeft een keer een vorm van netwerkberaad uitgevoerd bij een cliënt. Zij heeft zich tijdens dit beraad met de familie van de cliënt beperkt tot de financiële zaken en zaken die daarmee samenhangen. Zij geeft aan dat dit voornamelijk ingezet zou kunnen worden bij erg kwetsbare cliënten die het zelf niet meer weten of niet meer kunnen (zie bijlage 1).

Daarnaast kan men volgens de medewerker (getraind in het netwerkberaad) ook gebruikmaken van een sociogram. Met een sociogram geeft de hulpverlener zicht met wie de cliënt veel contact heeft, hoe vaak zij contact hebben en wat zij met hun deze contacten doen (zie bijlage 2).

Een andere methode die genoemd wordt is het genogram. Een genogram is een overzicht met relevante familierelaties (een soort stamboom). Via het opvragen van informatie van contexten die voor de cliënt belangrijk zijn, wordt een ander denken over samenhangen geïntroduceerd. De informatie die naar voren komt kan een nieuw kader bieden, van waaruit samenhangen die voorheen als inter-persoonlijk geordend en geïnterpreteerd werden, omgebogen worden naar voor het gezin opluchtende waarden. Men laat de cliënt zijn eigen genogram invullen met voorafgaande toelichting. Terwijl de cliënt zijn eigen genogram bespreekt, levert hij aan de hulpverlener mogelijkheden om dingen op te helderen, te herordenen en verschillende betekenissen voor de verschillende gezinsleden op elkaar af te stemmen. Er is de mogelijkheid om dit, als huiswerk, met een "derde" te bespreken die als objectieve partner mee zoekt. (Mertens & Vandebroek, 1997, P. 144). Deze methodiek geeft de hulpverlener de mogelijkheid op een laagdrempelige manier het sociaal netwerk van de cliënt in beeld te brengen. Het voordeel van deze methodiek is dat de medewerker te weten komt wie de cliënt om zich heen heeft. Volgens een van de medewerkers, die getraind is in het opzetten van het netwerkberaad, dient er echter wel rekening mee gehouden te worden dat het gebruik van een genogram onaangenaam kan zijn, omdat de medewerkers vaak met alleenstaande ouders of samengestelde gezinnen te maken hebben wat veel herinneringen kan oproepen (zie bijlage 2).

Daarnaast kan men volgens de medewerker (getraind in het netwerkberaad) ook gebruikmaken van een sociogram. Met een sociogram heeft de hulpverlener zicht op met wie de cliënt veel contact heeft, hoe vaak zij contact hebben en wat zij met hen doen (zie bijlage 4).

Binnen Rijnstad wordt op dit moment gedurende het schuldhelpverleningstraject gebruikgemaakt van een netwerkcirkel (Bijlage 5). Dit formulier is te vinden in het werkboek waar de cliënten samen met de hulpverleners gedurende de begeleiding gebruik van maken. Hiermee krijgen de hulpverleners overzicht van belangrijke sociale contacten van de cliënt uit verschillende leefgebieden. Hiermee kan men niet alleen de omvang van het netwerk, maar ook de kwaliteit van het netwerk in beeld krijgen (zie bijlage 5.). Deze netwerkcirkel komt overeen met de cirkel van Lensink (Movisie, 2014, p.14). De netwerkcirkel van Lensink brengt het aantal netwerkleiden in kaart en deze contacten worden verdeeld in vier kwadranten: familie, medecliënten, professionals en mensen die men heeft ontmoet in de samenleving (Movisie, 2014, p.14). Verschil is echter dat de cirkel van Rijnstad niet verdeeld is in vier kwadranten en daarnaast is de cliënt vrij om aan te geven wie het dichtst bij de

cliënt staat. In het onderzoek worden door zowel de medewerkers en de twee medewerkers die getraind zijn in het opzetten van netwerkberaad, de cirkel uit het werkboek als hulpmiddel benoemd om het netwerk van de cliënt mee te inventariseren (zie bijlage 4).

Hoewel de motiverende gespreksvoering geen methodiek is om inzicht te krijgen in het netwerk van de cliënt, valt het ons op dat het gebruik hiervan belangrijk wordt geacht om de weerstand bij de cliënten weg te nemen en hen bewust te maken van de voordelen van het inzetten van hun netwerk. Motiverende gespreksvoering is een veelgebruikte methode om cliënten te stimuleren hulp te zoeken voor hun problemen of hun ongezonde levenswijze aan te pakken. Motivatie is afgeleid van het Latijnse werkwoord 'movere': 'in beweging brengen'. Motivatie verwijst naar een innerlijke gesteldheid die een persoon aanzet tot het verrichten of nalaten van bepaalde gedragingen. Het belangrijkste uitgangspunt van motiverende gespreksvoering is dat bereidheid tot verandering niet gezien wordt als een vaststaand kenmerk van een cliënt, maar als een variërend resultaat van inter-persoonlijke interactie. Motiverende gespreksvoering kent verschillende technieken: Reflectief luisteren, omgaan met weerstand, agenda bepalen en toestemming vragen en uitlokken van verandertaal (Bartelink, 2013, P.2). Hierbij wordt er van de hulpverlener verwacht dat hij met de weerstand om kan gaan en de cliënt bewust kan maken van de voordelen.

5. Wat zijn de voor- en nadelen van sociale netwerkbenadering binnen schuldhulpverlening?

We hebben in ons onderzoek onderscheid gemaakt tussen voor- en nadelen voor de cliënten en de medewerkers. Aangezien de medewerkers, inclusief de medewerkers die gespecialiseerd zijn in het opzetten van netwerkberaad, ervaring hebben met het inzetten van het sociaal netwerk, hebben wij ervoor gekozen om naast de literatuur ook via hen inzicht te krijgen in de voor- en nadelen van het inzetten van het sociaal netwerk bij cliënten met problematische schulden.

Voor- en nadelen (voor hulpverleners):

Voordelen

De medewerkers, die getraind zijn in het opzetten van een netwerkberaad, geven in hun interview aan dat het inzetten van een sociaal netwerk het werk zal verlichten voor de medewerkers (zie bijlage 4). De medewerkers zijn in het begin voornamelijk bezig met brandjes blussen, terwijl het netwerk hier ook een rol in zou kunnen krijgen. Volgens hen kunnen de hulpverleners zich dan meer richten op de achterliggende problemen en de vaardigheden die de cliënt zich eigen dient te maken om schuldsaneringsrijp te worden. Hierdoor zal er voor de hulpverleners meer ruimte ontstaan en kunnen zij effectiever werken (zie bijlage 4).

De medewerkers die het netwerk tijdens de hulpverlening niet of beperkt inzetten zien ook voordelen in het inzetten van het netwerk, mits het netwerk stimulerend is. Zij geven in hun interviews veelvuldig aan dat zij hierdoor ontlast kunnen worden tijdens het traject. Ten slotte benoemt een van de drie medewerkers viermaal in het interview dat zij het als prettig ervaart wanneer er iemand uit het netwerk met haar meekijkt, want zij is van mening dat vier ogen beter zien dan twee ogen (zie bijlage 4).

De medewerkers die regelmatig een beroep doen op het netwerk van de cliënt geven aan dat het inzetten van een sociaal netwerk zal leiden tot sneller afronden van het traject. Tevens benoemt een medewerker dat zij meer ruimte heeft voor andere taken en gedurende het traject meer achteruit kan leunen (zie bijlage 4).

Nadelen

Daarentegen geven de twee medewerkers, die gespecialiseerd zijn in het opzetten van een netwerkberaad, aan dat het betrekken van het netwerk in het begin een intensief proces is, omdat de cliënten in eerste instantie veel weerstand bieden. Volgens hen kan het betrekken

van het sociaal netwerk tijdsintensief zijn en weerstand oproepen, voordat de cliënten bereid zijn om hun netwerk in te zetten. Ten slotte kan het netwerk de medewerker belasten, doordat er fouten worden gemaakt door het netwerk of er mogelijk conflicten ontstaan binnen het netwerk waar de hulpverlener betrokken bij kan raken (zie bijlage 4).

De medewerkers die weinig of geen beroep doen op het netwerk vinden het inventariseren en benaderen van het netwerk een intensief proces. Dit zal volgens hen leiden tot meer werkdruk, omdat een *van de* drie medewerkers van mening is dat zij zich verantwoordelijk blijft voelen voor de verrichtingen van het netwerk en dat het netwerk zich gedurende het proces zal gaan bemoeien met de keuzes van de cliënt en de hulpverlener (zie bijlage 1). De medewerkers die een beroep doen zien naast de voordelen ook nadelen in het inzetten van het netwerk. Zij zijn bang dat de cliënten door het inzetten van hun sociaal netwerk niet zelfredzaam zullen worden en de taken afschuiven op hun netwerk of dat het netwerk zelf de taken op zich neemt en zodoende de cliënt niet leert om zelfredzaam te worden. Hierdoor kan men een vertekend beeld krijgen van de cliënt. Ook zij benoemen, zoals de meeste ondervraagden dat het inzetten van het netwerk een tijdsinvestering vergt (zie bijlage 4).

Voor- en nadelen (voor cliënten):

Volgens de twee medewerkers zal het inzetten van het netwerk een enorme aanwinst zijn, want sociale steun is de beste remedie tegen stress. Sociale steun zijn de psychologische en fysieke middelen die je ten tijde van tegenslag kunt krijgen van anderen. Uit onderzoek blijkt dat mensen die bijvoorbeeld een baan of partner hebben verloren en daardoor stress ervaren, zich eenvoudiger herstellen wanneer zij een stimulerend netwerk om zich heen hebben (Zimbardo, 2009, p.713). Ten tijde van ons onderzoek gaven zij aan dat het netwerk een bijdrage kan leveren tijdens het traject in vorm van steun, maar ook om de cliënt te stimuleren om bepaalde acties te ondernemen. Een ieder heeft zijn eigen kracht en hierdoor is het sociaal netwerk in staat om de cliënt op bepaalde momenten te voorzien van steun. Het geven van steun geeft betekenis en voldoening (zie bijlage 4).

Hulpverleningstrajecten zijn eindig en er komt een moment waarop de cliënt uitbehandeld is. Wanneer het netwerk betrokken is bij de cliënt zal de kans op een recidive minder zijn (Steyaert, 2012, p. 32). Dit wordt tevens bevestigd door deze twee medewerkers (zie bijlage 4).

De medewerkers die weinig of geen beroep doen op het netwerk van hun cliënten vinden dat het inzetten van het netwerk voordelen met zich meebrengt. Zij zijn eveneens van mening dat het netwerk hulp biedt voor een langere periode en hierdoor zal er op langere termijn geen hulp nodig zijn van de hulpverlening, mits het netwerk een stimulerend effect heeft. Ten slotte kan de cliënt hierdoor het gevoel krijgen dat hij problemen zelf met diens netwerk heeft opgelost (zie bijlage 4).

De kracht van het inzetten van het sociaal netwerk is dat het behoeften vervult die niet door een hulpverlener vervuld kunnen worden (Möhle & van Katwijk, 2010, p.5). De medewerkers die het netwerk betrekken in de hulpverlening geven aan dat het inzetten van een netwerk leidt tot sociale steun. Deze drie medewerkers geven in het onderzoek aan dat het netwerk veel kan betekenen op het gebied van emotionele en praktische ondersteuning. Alleen als het netwerk al weet wat er speelt en hulp kan bieden bij praktische zaken kan dit de cliënt enorm helpen om het traject sneller te doorlopen. (zie bijlage 4).

Volgens de medewerkers, die getraind zijn in het netwerkberaad, kunnen er daarentegen problemen ontstaan wanneer de opdrachten niet goed worden uitgevoerd. Dit zal voornamelijk gebeuren in achterstandswijken, omdat daar het netwerk zelf ook schulden heeft en de cliënt mogelijk een verkeerd advies krijgt. Daarnaast zou het ook kunnen zijn dat de cliënten zich niet prettig voelen om hun netwerk in te zetten. Dit heeft vooral te maken met de schaamte en het taboe. Zoals eerder vermeld kan dit verschillen per wijk en hangt dit ook af van de economische status die men heeft gehad voordat dat de schulden waren ontstaan (zie bijlage 4).

Opvallend is dat de medewerkers die het netwerk benutten tijdens het traject aangeven dat het inzetten van het netwerk kan leiden tot gespannen relaties, omdat de cliënt zich dient te verantwoorden tegenover zijn netwerk over zijn gemaakte beslissingen of uitgaven (zie bijlage 4). Dit verhaal wordt ook bevestigd door een van de medewerkers die de cliënt niet of nauwelijks aanzet tot het benaderen van zijn netwerk (zie bijlage 1). Het netwerk van de cliënt kan bepaalde verwachtingen hebben van de cliënt met betrekking tot het omgaan met de financiën. Hierdoor zou op een gegeven moment rollenverwarring kunnen ontstaan. Iemand kan verschillende posities tegelijkertijd innemen en de daarbij verschillende verwachtingen niet combineren (Hoeksema & van der Werf, 1999, p.29). Wanneer de netwerkpartner het steeds niet eens kan worden met de cliënt over beslissingen bij het beheren van de financiën, dan kan de relatie met de netwerkpartner in gevaar komen. Hierdoor kan bij voorbeeld een moeder meer de rol van bewindvoerder nemen dan de rol van een moeder (zie bijlage 1).

6. Conclusies

Hoe kunnen de medewerkers van Stichting Rijnstad van de afdeling schuldhulpverlening, adequaat het sociaal netwerk van de cliënten met schuldenproblematiek uit Arnhem en omgeving inzetten?

We hebben onze hoofdvraag al grotendeels beantwoord door middel van de deelvragen. Daarom hebben wij ervoor gekozen om het antwoord op van onze hoofdvraag kort maar krachtig te beschrijven in de vorm van conclusies. We zullen ons richten op welke manieren de medewerkers adequaat het sociaal netwerk binnen schuldhulpverlening in kunnen zetten. Uit ons onderzoek is gebleken dat het inzetten van het netwerk bij schuldhulpverlening toegevoegde waarden kan hebben wanneer de medewerker de cliënt bereid heeft gekregen om zijn netwerk in te zetten. Uit de onderzoeksresultaten blijkt dat bij de medewerkers en cliënten die het sociaal netwerk benutten tijdens het schuldhulpverleningstraject voornamelijk een beroep doen op de familie van de cliënten (kinderen, moeder en schoondochter). Daarentegen wordt er weinig tot geen beroep gedaan op de buurtbewoners. Uit ons onderzoek is gebleken dat cliënten voornamelijk ondersteuning vragen aan hun sociaal netwerk bij praktische zaken, zoals het doen van de administratie, helpen met boodschappen en helpen bij aanvraag van sociale voorzieningen. Aanvullend zeggen de medewerkers die getraind in het netwerkberaad, dat het sociaal netwerk ook hulp kan bieden bij het invullen van formulieren en lenen van geld. Ten slotte geven de geïnterviewde medewerkers aan dat het sociaal netwerk van de cliënt sociale steun kan bieden en de cliënt ondersteunen bij het bellen naar instanties, motiveren en openen en controleren van de post.

Uit onze onderzoeksresultaten blijkt dat de medewerkers van mening zijn dat het sociaal netwerk tijdens de intake in kaart gebracht moet worden. Dit helpt de medewerkers om inzicht te krijgen in het sociaal netwerk van de cliënt, wat vervolgens eventueel ingezet kan worden in het traject. De medewerkers geven aan dat het netwerk van de cliënt het beste ingezet kan worden tijdens de stabilisatie- en nazorgfase, omdat de cliënt tijdens de stabilisatie een hoop administratieve werkzaamheden moet verrichten en bij nazorg kunnen cliënten ondersteund worden om toekomstige recidive tegen te gaan.

Het sociaal netwerk kan op de verschillende manieren in kaart worden gebracht. Deze zijn:

- Sociogram
- Genogram
- Netwerkcirkel (zie bijlage 5)

De onderzoeksresultaten van het praktijkonderzoek wijzen uit dat er weinig tot geen sprake is van schaamte bij cliënten uit een achterstandswijk. In een wijk waar echter schuldenproblematiek minder voorkomt, is er meer sprake van schaamte. Door schaamte kunnen de cliënten last hebben om alles te bespreken en bang zijn om veroordeeld te worden. Daarnaast blijkt uit literatuuronderzoek dat schaamte in hoge mate cultuurgebonden is. De grenzen van wat schaamtevol is en wat niet, wordt bepaald door de normen en waarden die op een bepaald moment in een samenleving gelden. (Timmermans, 2013, p.212). Uit onze onderzoeksresultaten is gebleken dat cliënten eerder zelf hun problemen willen oplossen in plaats van een beroep te doen op hun sociaal netwerk. Dit wordt mede bepaald door de individualisering die een belemmering vormt voor de cliënten om hun netwerk te benaderen. De cliënten tonen volgens de medewerkers eerst weerstand. Hier zou

op ingespeeld kunnen worden door motiverende gespreksvoering toe te passen. Door dit te doen kunnen de medewerkers de weerstand bij de cliënten verminderen, zodat hulp vragen bij hun sociaal netwerk eenvoudig wordt voor de cliënten. Daarnaast blijkt uit de literatuur en uit ons praktijkonderzoek dat hoogopgeleide mensen zelfredzaam zijn in vergelijking met de laagopgeleide mensen en hierdoor hebben zij minder behoefte aan hulp van anderen, omdat zij zelf over voldoende kennis beschikken kunnen zij de weg naar een oplossing sneller vinden dan laagopgeleiden.

7. Aanbevelingen

Naar aanleiding van onze conclusies, interviews en ons literatuuronderzoek doen wij een aantal aanbevelingen. Alvorens wij de aanbevelingen willen voorleggen, adviseren wij de medewerkers om methoden van sociale netwerkbenadering pas toe te passen wanneer er geen sprake meer is van een dreigende situatie. Wel zou ervoor gekozen kunnen worden om bij een dreigende uithuiszetting het netwerk te betrekken om bijvoorbeeld uithuiszetting alsnog te voorkomen. Het is de taak van de hulpverlener om adequaat prioriteiten te stellen. We zijn tot de volgende aanbevelingen gekomen:

Aanbeveling 1: Meer aandacht voor inzetten netwerk

Het is belangrijk dat het inzetten van het netwerk meer gaat leven onder de medewerkers van het schuldhulpverleningsteam. Vanuit het onderzoek benoemen de geïnterviewde medewerkers en medewerkers die getraind zijn in het netwerkberaad, dat zij voor het inzetten van het sociaal netwerk behoefte hebben aan een training of een vorm van cursus. Volgens een van de medewerkers die gespecialiseerd is in het opzetten van een netwerkberaad, zou dit eventueel plaats kunnen vinden tijdens een vergadering. Binnen de afdeling schuldhulpverlening vindt zes keer per jaar vakoverleg plaats. Hierbij zijn alle schuldhulpverleners inclusief de stagiaires aanwezig. Hierbij zou dus men ervoor kunnen kiezen om één keer per jaar hier vijf uur aandacht te besteden aan dit onderwerp door middel van een bewustwordingssessie. Dit kan opgezet worden door een maatschappelijk werker van Rijnstad die getraind of gespecialiseerd is in het inzetten van het netwerk. In deze sessie kan de medewerker de volgende opdrachten uitvoeren:

- Hoe zou je het sociaal netwerk van de cliënt kunnen inventariseren? Hierbij zou de medewerker kunnen uitleggen bij welke cliënten men dit juist wel dient te doen en bij welke cliënten niet. Hiermee kunnen de medewerkers zelf gedurende het traject de kans pakken om creatief aan de slag te gaan. Zij zouden net als een van de respondenten onder de medewerkers zelf een vorm van familienetwerkberaad kunnen organiseren.
- Welke competenties en vaardigheden dienen de medewerkers hierbij in te zetten?
- Welke hulpbronnen kunnen er eventueel gebruik worden wanneer de cliënt weerstand vertoond of er in eerste instantie niet open voor staat om zijn netwerk in te zetten?
- Welke voordelen en nadelen het netwerk met zich meebrengt?
- Tevens zouden de hulpverleners tijdens deze sessie ook de mogelijkheid moeten krijgen om naar zich zelf te kijken en in hoeverre zij het netwerk inzetten en waardoor dit voornamelijk komt. Hierdoor wordt de medewerker zich bewust van wat de reden is dat zij het netwerk niet betreft en leert om te gaan met haar eigen belemmeringen.
- Ten slotte zouden de medewerkers in groepjes de mogelijkheid kunnen krijgen om een of meer casussen voor de bijeenkomst voor te leggen uit hun eigen caseload waar zij vervolgens samen een plan van aanpak voor kunnen maken met betrekking tot inzetten van het sociaal netwerk bij het financiële stuk. Zij kunnen in dit plan van aanpak aangeven welke methode zij zouden kunnen inzetten, waarom zij deze methode hebben gekozen en wie zij van het netwerk zouden willen benaderen en uitnodigen. Vervolgens zullen de groepen hun plan van aanpak kunnen presenteren.

Hierdoor leren zij van elkaar en komen zij tot ideeën die zij zouden kunnen implementeren tijdens het traject.

We vinden het dan ook van belang om deze sessie minimaal een maal per jaar plaats te laten vinden om te voorkomen dat het op een gegeven moment zal gaan vervagen bij de medewerkers.

Tevens kan gekeken worden of er bij kwetsbare cliënten of multi-problem gezinnen samenwerking gezocht kan worden met een maatschappelijk werker van Rijnstad of het gebiedsteam. Tijdens de training kan er besproken worden in welke gevallen je een maatschappelijk werker kunt inzetten voor het uitbreiden of opbouwen van het netwerk.

Aanbeveling 2: gebruikmaken van een genogram

Een genogram brengt de familie van een cliënt visueel in kaart in de vorm van een overzicht van familierelaties met meerdere persoonlijke gegevens. Deze methode heeft als doel de informele steun te stimuleren. Bovendien biedt het de mogelijkheid om belangrijke familiegebeurtenissen, sterfgevallen, verhuizingen en verbroken contacten weer te geven. Ten slotte geeft het genogram informatie over familierelaties en –rollen, familiegeschiedenis en de gedeelde verwachtingen die men heeft.

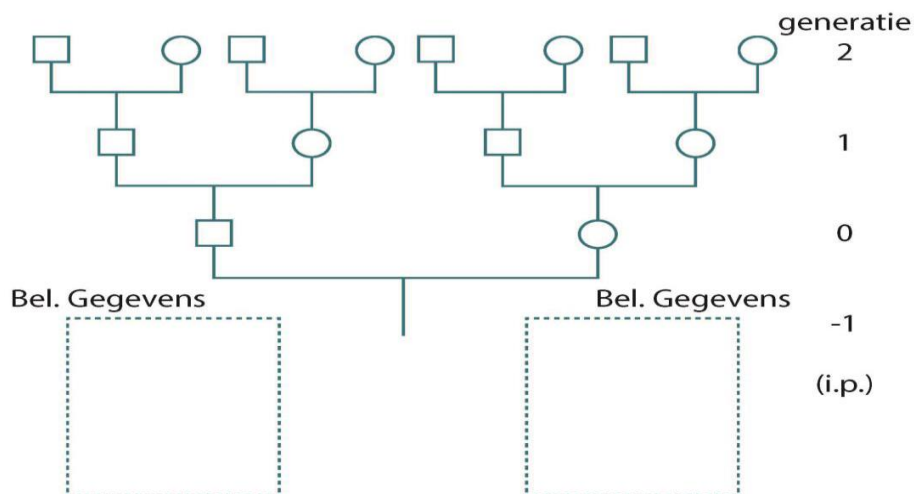
Een genogram kan ingezet worden door professionals en vrijwilligers in zorg en welzijn. Het kan gebruikt worden voor de cliënten en eventueel zijn familie/ mantelzorgers. Het genogram kan variëren van een eenvoudige opzet tot een gedetailleerde kaart. Voor het maken van een basisgenogram zijn alleen potlood en papier (of ondersteunende software) nodig en kennis van de belangrijkste symbolen. Het instrument ontwikkelt zich continu en het aantal symbolen is daarom sterk gegroeid, de werkwijze blijft echter hetzelfde. Het maken van een genogram kan in 10 minuten, maar kan ook meer dan een uur in beslag nemen.

Er dient echter wel rekening mee gehouden te worden dat het genogram is ontwikkeld vanuit een westers referentiekader. Men gaat bij er deze methode van uit dat de mens heteroseksueel is, een vaste levenspartner heeft en dat de kinderen bij een ouderpaar horen. Bij het werken met mensen uit andere culturen hebben de symbolen soms enige beperkingen. Met vindingrijkheid kan de hulpverlener echter culturele diversiteit of maatschappelijke veranderingen aanbrengen in het genogram.

Enige oefening met het gebruik van de symbolen is nodig voor een goede toepassing. Voor een goed gebruik van het genogram is zelfstudie aan te raden. Het genogram omvat drie of vier generaties en hun onderlinge relaties: de voorgaande generatie (schoon)ouders, de generatie waartoe de cliënt behoort met de broers en zusters en eventueel zwagers en schoonzussen. De derde en eventueel vierde generatie betreft het nageslacht:

(klein)kinderen en eventueel (achter)neven en (achter)nichten (Movisie, 2014, p.10).

Wij hebben ervoor gekozen om het genogram als aanbeveling te doen, omdat dit naar voren komt uit het onderzoeksresultaat. Tevens geeft een genogram de hulpverlener nieuwe inzichten in het sociaal netwerk van de cliënt en kan de hulpverlener aan de hand van het genogram de cliënt stimuleren om de personen waar hij een goede relatie mee heeft te vragen om steun bij praktische zaken of financiële situatie (Steyaert, 2012, p.36). Volgens de medewerkers getraind in het netwerkberaad, tonen de cliënten in eerste instantie weerstand als er gevraagd wordt of het sociaal netwerk een rol kan spelen tijdens het traject. Een genogram kent vele varianten. Om een indicatie te krijgen over hoe een genogram eruit ziet verwijzen wij u naar de onderstaande afbeelding.



Aanbeveling 3: De netwerkcirkel tijdens de intakegesprek invullen met de cliënt.

In het schuldhulpverleningstraject van stichting Rijnstad, kunnen medewerkers de netwerkcirkel gebruiken om het sociaal netwerk van de cliënt in kaart te brengen (zie bijlage 5). Uit onze onderzoeksresultaten blijkt dat de medewerkers van mening zijn, dat het sociaal netwerk tijdens het intakegesprek in kaart gebracht moet worden. Onze aanbeveling is daarom om de netwerkcirkel samen met cliënt door te nemen tijdens het intakegesprek. Aan de hand hiervan kan de hulpverlener al vroegtijdig samen met cliënt kijken naar de mogelijkheden om zijn netwerk te benaderen voor ondersteuning bij verschillende hulpvragen rondom hun financiële situatie. Mocht de cliënt hier niet toe bereid zijn dan dient de hulpverlener de cliënt te stimuleren om informele steun in te schakelen voor praktische zaken en bij het vervullen van bestaansbehoeften (zie tabel 1). De medewerkers geven in het interview aan dat zij gebruik maken van de netwerkcirkel uit het werkboek. In het onderzoek geven zij aan dat zij behoefte hebben aan scholing of een bewustwordings sessie. Voor de vormgeving van de scholing of bewustwordings sessie verwijzen wij naar de eerste aanbeveling.

Wat is netwerkcirkel van Lensink?

De netwerkcirkel van Rijnstad komt redelijk overeen met de netwerkcirkel van Lensink. De netwerkcirkel van Lensink brengt het netwerk van de cliënt in kaart en hun positie daarin. Zoals in het figuur 1 hieronder te zien is, wordt de cliënt omringd door vier cirkels, personen die volgens de cliënt heel dichtbij staan en personen die in ieder cirkel wat verder weg staan (zie bijlage: cirkel Lensink) (Movisie, 2014, p.14).

Cirkel 1: Intimi (gemiddeld 6-10 mensen).

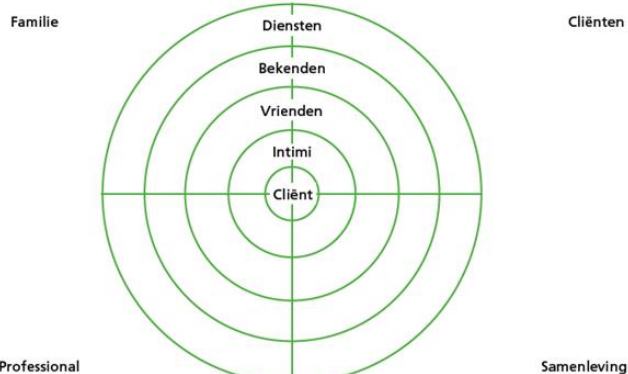
Dat zijn personen die dicht bij de cliënt staat zoals, partner, kinderen en ouders.

Cirkel 2: Vriendschap (gemiddeld 6-10 mensen). Dat zijn vrienden die dicht bij de cliënt staat en die om de cliënt geven.

Cirkel 3: Bekenden (gemiddeld 150-200 mensen) Dat zijn personen die de cliënt kent, maar niet dichtbij staan. Bijvoorbeeld buurt en werk.

Figuur 1.

Toepassing



Cirkel 4: diensten. Bijvoorbeeld hulpverlener (Het Nieuwe Spoor, z.d.).

Verder worden deze contacten, (cirkel 1 t/m 4) , onderverdeeld in vier verschillende kwadranten: Familie, medecliënten (bijvoorbeeld schuldenaren, etc.), professionals (bijvoorbeeld van andere instanties) en samenleving (mensen die de cliënt heeft ontmoet).

Doelgroep

De doelgroep waarvoor deze methodiek gebruikt kan worden is breed. Ook voor de cliënten van schuldhulpverlening van stichting Rijnstad kan deze methodiek geschikt zijn. (Movisie, 2014, p.14).

Netwerk inventariseren

Het in kaart brengen van het sociaal netwerk van de cliënt door professionals kan door middel van een groslijst. Een groslijst geeft inzicht in het netwerk van de cliënt in de vorm van een lijst van personen die hij/zij aardig of belangrijk vindt. Het invullen van een groslijst neemt enkele minuten in beslag (Movisie, 2014, p.9).

Investering in de schuldhulpverlening stichting Rijnstad

Het invullen van de netwerkcirkel van Lensink is eenvoudig en gemakkelijk te implementeren. Wij bevelen aan dat de hulpverlener samen met de cliënt de netwerkcirkel invult. Tijdsduur is 1 a 30 minuten. (Movisie, 2014, p.15).

Aanbeveling 4: Gebruik maken van een sociogram

Rond 1960 ontwikkelde Moreno ideeën om door middel van sociometrie de relatiepatronen binnen een groep in kaart te brengen. Hierbij ontstaat er een kaart die de aantrekking en afstoting tussen de groepsleden weergeeft. Het sociogram laat het volgende zien:

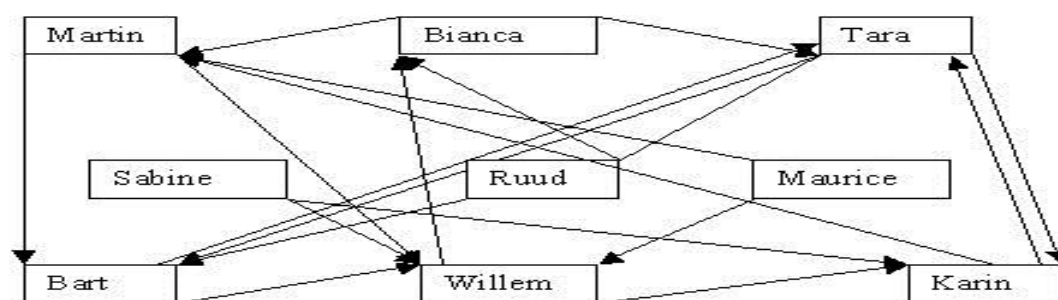
- wie in het middelpunt van het sociale gebeuren staat, wie minder en wie er helemaal buiten staat;
- wie op wie gestemd heeft;
- wie door wie gekozen is;
- het aantal stemmen dat ieder individu gekregen heeft;
- het aantal niveaus in de groep.

Een sociogram is bedoeld als gereedschap om inzicht te krijgen in de samenstelling en structuur van groepen. De groepen kunnen worden samengesteld op basis van hobby's, vriendschap, buurt waar ze vandaan komen, etc (Sociale kaart van een groep, z.d.).

Om het netwerk van de cliënt in kaart te brengen is het van belang om tijdens het gesprek met een cliënt inzicht te krijgen in het netwerk van de cliënt, omdat cliënten in eerste instantie veel weerstand vertonen (zie bijlage 4). Een van de medewerkers die gespecialiseerd zijn in het netwerkberaad, geeft aan dat hierbij gebruikgemaakt kan worden van een sociogram (zie bijlage 2). Met een sociogram krijgt de hulpverlener inzicht met welke mensen de cliënt veel contact heeft, hoe vaak de cliënt contact met diegene heeft en wat voor activiteiten de cliënt onderneemt met diegene. Hierdoor krijgt men volgens de medewerker inzicht in wie er mogelijk benaderd kunnen worden tijdens de hulpverlening (zie bijlage 2).

Wanneer de hulpverlener zelf iemand gaat helpen bij het maken van een sociogram is het verstandig om geen oordeel te vormen, mening of advies te geven. De taak is om geduldig en betrokken te zijn en goed te luisteren. Ook kan het helpen om af en toe de gekregen informatie samen te vatten en waar nodig door te vragen (Mens-en-samenleving, 2014).

Figuur:2 Sociogram



(Mens-en-samenleving, 2014).

8. Verantwoording

Wij zijn gestart met het onderzoek om het praktijkprobleem binnen de afdeling schuldhulpverlening van stichting Rijnstad op te lossen. Het doel van ons onderzoek is kennis en inzicht te verschaffen in de manieren waarop het sociaal netwerk van cliënten adequaat ingezet kan worden door de medewerkers van afdeling schuldhulpverlening. Om bruikbare resultaten te kunnen realiseren, hebben wij een onderzoeksplan gemaakt naar aanleiding van een probleemanalyse (5xW+H formule). Hierop hebben wij feedback ontvangen van onze projectbegeleider. Hierna zijn wij gestart met ons praktijkonderzoek om antwoorden te zoeken op onze hoofdvraag en onze deelvragen. Uiteindelijk is het ons gelukt om de hoofdvraag en de deelvragen te beantwoorden. Naar aanleiding van de verzamelde onderzoeksresultaten en het literatuuronderzoek hebben wij een conclusie kunnen trekken. Aan de hand hiervan hebben we aantal aanbevelingen kunnen doen aan de opdrachtgever.

Planning

Tijdens het onderzoek was er een moment dat we de planning van de interviews moesten aanpassen. We hadden in onze voorbereiding een uitgebreide planning gemaakt met de personen die we wilden ondervragen. Onder de medewerkers hebben we zes medewerkers kunnen interviewen. Tijdens het onderzoek bij de medewerkers waren wij genooddaakt om onze planning aan te passen vanwege familieomstandigheden. Om de geldigheid van onze verzameltechniek te waarborgen, hebben wij aan alle zes medewerkers dezelfde vragen gesteld. We hebben voor het verzamelen van informatie gekozen voor het gestructureerde interview. De vragen hebben wij vooraf opgesteld met de juiste volgorde. Dit hebben we gedaan om systematische fouten te voorkomen en te voorkomen dat er een vertekend beeld zou ontstaan van de onderzoeksgegevens.

Verder hebben wij volgens de planning twee medewerkers die getraind zijn in het opzetten van netwerkberaad, kunnen interviewen.

Bij de cliënten is het niet gelopen zoals we hadden gewild. Wij wilden in totaal acht cliënten interviewen, maar uiteindelijk hebben we er vijf kunnen interviewen. We kunnen niet met honderd procent zekerheid zeggen dat de vijf cliënten een representatief beeld geven van de gehele populatie. Maar wij zijn van mening dat we bij de overige vijf cliënten inhoudelijk waardevolle informatie hebben kunnen verzamelen om een conclusie te kunnen trekken. De volgende keer is het verstandig om een back-uplijst met potentiële respondenten te maken, die we zouden kunnen benaderen als de ander cliënt niet kan. Bij een toekomstig onderzoek zouden wij de interviews van de cliënten bij hen thuis willen afnemen. Hiermee zorgt men ervoor dat de cliënt de afspraak niet vergeet.

Validiteit en betrouwbaarheid

Om de betrouwbaarheid van ons onderzoek te vergroten hebben wij zo veel mogelijk respondenten geïnterviewd. Dit hebben wij gedaan om uitspraak te kunnen doen over de populatie die deelgenomen heeft aan het onderzoek. Aangezien wij ongeveer vier maanden hadden voor dit onderzoek, hebben wij besloten om acht cliënten te ondervragen. Bij het selecteren van de cliënten hebben wij gebaseerd op het al dan niet inzetten van het netwerk. Door afmeldingen hebben wij uiteindelijk vijf cliënten kunnen ondervragen. Hiermee hebben wij van een kleine groep een beeld gekregen over wat de redenen zijn om al dan niet het netwerk in te zetten en welke belemmeringen de medewerkers en cliënten ervaren. Verder hebben wij tijdens het onderzoek gebruikgemaakt van verschillende bronnen voor het beantwoorden van de hoofdvraag en de deelvragen. Om ervoor te zorgen dat onze werkwijze betrouwbaar is, hebben wij ervoor gekozen om alle keuzes te verantwoorden. (Migchelbrink, 2009, p.129). Om de betrouwbaarheid en validiteit van ons onderzoek te waarborgen hebben wij de volgende activiteiten en maatregelen ondernomen:

- We hebben tijdens het ondervragen de vragen adequaat gesteld aan de respondenten.

- Bij het uitwerken van de interviews hebben wij alles wat er gezegd is, uitgeschreven.
- We hebben daarnaast ook de juiste conclusies kunnen trekken bij het beantwoorden van de hoofd- en deelvraag(en).
- Voordat wij de interviewvragen hebben gemaild ter feedback hebben wij een pilot gehouden om suggestieve vragen te signaleren en te controleren of de vragen ons helpen om de hoofd- en deelvraag(en) te beantwoorden.
- We hebben in ons onderzoek gebruik gemaakt van verschillende bronnen om te kijken of er overeenkomsten zijn tussen de informatie die wij verzameld hebben uit het onderzoek en de literatuur
- We hebben de belangrijkste begrippen uit de hoofdvraag gedefinieerd en hiermee konden wij bepalen hoe wij een begrip gingen meten
- Bij het beantwoorden van onze deelvragen hebben wij gebruik gemaakt van verschillende databronnen (Migchelbrink, 2009, p.130-131).

Wij hebben eerst alle interviews gelabeld en in categorieën gezet (zie bijlage 8). Dit hebben we aan de hand van de stappen van Migchelbrink gedaan. Wij hadden echter in ons onderzoeksplan beschreven dat wij de vergaarde gegevens aan de hand van de startlijst (theoretische kader) gingen coderen. Dit hebben we uiteindelijk niet gedaan omdat wij ons niet wilde richten op bepaalde thema's, maar we wilden alle gegevens open analyseren. Door te werken met een startlijst ontstaat het risico dat je wellicht belangrijke informatie over het hoofd ziet. We hebben daarom gekozen om de verzamelde gegevens open te coderen. We hebben alle interviews goed doorgenomen en de belangrijkste gegevens geselecteerd. Daarna hebben we kernlabels gemaakt en deze gecategoriseerd. Vervolgens hebben we de gegevens zoveel mogelijk gekwantificeerd. Pas daarna hebben we de hoofd- en deelvraag(en) beantwoord.

Bij validiteit hebben we systematische fouten voorkomen door de centrale begrippen van de hoofd en deelvraag te definiëren (Migchelbrink, 2009, p.130). Daarnaast hebben wij de juiste conclusie kunnen trekken omdat wij de interviews bij alle respondenten op dezelfde manier hebben uitgevoerd, door middel van gestructureerde vraagstelling. Verder hebben we geprobeerd de juiste afspiegeling te maken van de populatie, door een inhoudelijke selectie te maken van alle respondenten. Wij gaan er vanuit dat wij een goede indicatie hebben kunnen geven over netwerkbenadering.

Bruikbaarheid

Het doel van ons praktijkonderzoek is dat de resultaten bruikbaar zijn voor de praktijk, in dit geval voor de opdrachtgever. Wij bieden de opdrachtgever kennis aan die zij kunnen benutten om het praktijkprobleem aan te pakken. Gedurende het onderzoek hebben wij voor zover mogelijk, contact proberen te houden met de opdrachtgever. Hij heeft ons alle informatie gegeven die wij voor het onderzoek nodig hadden. Om ervoor te zorgen dat het uiteindelijke resultaat van dit onderzoek voldoet aan de wensen van de opdrachtgever, hebben wij ervoor gekozen om de tussenproducten ook ter goedkeuring te mailen aan de opdrachtgever (Migchelbrink, 2009, p.127).

Aanbevelingen

De aanbevelingen die we gedaan hebben aan Stichting Rijnstad zijn innovatief, omdat ze nog niet eerder op deze manier zijn gebruikt bij hen. Onze aanbevelingen dienen als hulpmiddel voor de hulpverleners. Het idee is dat het sociaal netwerk in kaart kan worden gebracht zodat dit vervolgens adequaat ingezet kan worden. Het sociaal netwerk zou de cliënt ondersteuning kunnen bieden op diverse leefgebieden, zoals we dat al eerder beschreven hebben in ons verslag. De huidige ontwikkelingen bewegen ons ertoe om te onderzoeken op welke wijze we het sociaal netwerk in kunnen zetten bij mensen met problematische schulden en / of onvoldoende financiële zelfredzaamheid. Middels onze

aanbevelingen willen we een bijdrage leveren aan professionalisering bij de hulpverleners van Stichting Rijnstad.

Literatuurlijst

Baarda, B. (2009). *Dit is onderzoek!: Handleiding voor kwantitatief en kwalitatief onderzoek*. Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers.

Bartelink, C. (2012). *Wat werkt bij het versterken van het sociaal netwerk van gezinnen*. Gedownload op 1 mei 2014, van http://www.nji.nl/nl/Watwerkt_Sociaalnetwerkversterken.pdf

Bartelink, C. (2013, februari). *Wat werkt: Motiverende gespreksvoering?* [Google Scholar]. Nederlandse Jeugd Instuut. Gedownload op 10 mei 2014, van [http://www.nji.nl/nl/\(311053\)-nji-dossierDownloads-Watwerkt_Motiverendegespreksvoering.pdf](http://www.nji.nl/nl/(311053)-nji-dossierDownloads-Watwerkt_Motiverendegespreksvoering.pdf).

Blok, M. (2012). *Eigen kracht in praktijk gebracht*. Gedownload op 11 mei 2014, van http://www.expoo.be/sites/default/files/kennisdocument/scriptie_marije_blok_def.pdf.

Brand, M., & Bijmolt, T. (2004, november). *Responsbepalende factoren bij schriftelijke enquêtes*. Bureau Flohr & Verheijen: Toegepast onderzoek onderzoeksondersteuning. Gedownload op 20 maart 2014, van <http://www.flover.nl/memoos/response.pdf>

Commissie Melkert. (2013, november) *De bakens verzetten: De economie terug naar de mensen: Investeren in werk en innovatie*. Gedownload op 02 maart 2014, van <http://www.pvda.nl/data/sitemanagement/media/2013/11/Rapport%20Commissie%20Melkert.pdf>

Donk, C. van der, & Lanen, B. van. (2011). *Praktijk in zorg en welzijn*. Bussum: Coutinho.

Eigen kracht centrale (z.d) *Wat is een Eigen Kracht-conferentie?*
Geraadpleegd op 12 mei 2014, van <http://www.eigen-kracht.nl/nl/inhoud/wat-is-een-eigen-kracht-conferentie>

Galenkmap, H., Plaisier, I., Huisman, M., Braam, A., & Deeg, D. (2012). *Trends in gezondheid en het belang van zelfredzaamheid bij zelfstandig wonende ouderen: Advies Raad van Volksgezondheid & Zorg*. [Google Scholar] . Longitudonal Aging Study Amsterdam. Gedownload op 03 oktober, van http://www.rvz.net/uploads/docs/Achtergrondstudie_LASA.pdf.

Gemeente Arnhem. (2012, juni). *Niet dweilen, maar de kraan dicht draaien...!: De Arnhemse aanpak voor preventie en vroegsignalering van schulden* (notitie). Zaaknummer: 2012-06-01448 Documentnummer: 2012.0.075.620. Arnhem: Inwonerszaken.

Geuns, R., Jungmann, N., & Weerd, M. (2013). *Klantprofielen voor schuldhulpverlening*. Gedownload op 11 mei 2014, van http://www.regioplan.nl/media/pdf/id/912/file_name/2113-klantprofielen-schuldhulpverlening.pdf.

Haster, D. (2013). *Integrale schuldhulpverlening*. (3^e druk). Houten/Groningen: Noordhoff Uitgevers

Hermans, F. (z.d.). *De beroepscontact van operationeel manager in zorg en dienstverlening*. Nijmegen: interne publicatie VDO .

Het Nieuwe Spoor. (z.d.). *Cirkels van je netwerk*. Geraadpleegd op 14 mei 2014, van <http://www.hetnieuwespoor.nl/?m=page&p=cirkels>

Hoeksma, J., & Werf, S. van der. (2010). *Sociologie voor de praktijk: Een inleiding in de sociologie voor het HBO*. (6de druk). Bussum: uitgeverij Coutinho.

Katinka. (2012). *Sociogram*. Geraadpleegd op 14 mei 2014, van <http://mens-en-samenleving.infonu.nl/sociaal/96102-sociogram-maken.html>

Kor, R. (2011). *Managen = Gewoon doen*. Deventer: Kluwer

Mertens, M., & Vandeboek, E. (1997). *Systeemgerichte methoden in de hulpverlening*. Antwerpen: Garant.

Migchelbrink, F. (2007). *Praktijkgericht onderzoek in zorg en welzijn*. Amsterdam: SWP.

Möhle, M., & Katwijk, P. van. (2010). *Centra voor Jeugd en Gezin en de kracht van het sociale netwerk*. [Google Scholar]. JSO expertisecentrum voor jeugd, samenleving en opvoeding. Gedownload op 05 mei 2014, van <http://www.jsn.nl/Docs/Pdf/20100615%20Notitie%20CJG%20en%20sociale%20netwerkstrategie%20C3%ABn.pdf>.

Möhle, M., & Katwijk, P. (2010). *Centra voor Jeugd en Gezin en de kracht van het sociale netwerk*. Geraadpleegd op 11 mei 2014, van <http://www.jsn.nl/3/Publicaties/Rapporten/Notitie-Centra-voor-Jeugd-en-Gezin-en-de-kracht-van-het-sociale-netwerk.html>.

Movisie. (2014). *Aan de slag met sociale netwerken*. Gedownload op 14 mei 2014, van <http://www.movisie.nl/publicaties/aan-slag-sociale-netwerken>.

Rijksinstituut voor Volksgezondheid (2014) *Wat is sociale steun?* Geraadpleegd op 12-5-2014, van <http://www.nationaalkompas.nl/gezondheidsdeterminanten/omgeving/leefomgeving/sociale-steun/wat-is-sociale-steun>

Rijksoverheid. (z.d.). *Decentralisatie van overheidstaken naar gemeenten*. Geraadpleegd op 17 februari 2014, van <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/gemeenten/decentralisatie-van-overheidstaken-naar-gemeenten>.

Rijnstad. (z.d.). *Kennismaken met Rijnstad*. Geraadpleegd op 05 februari 2014, van http://rijnstad.nl/over_rijnstad.html

Ruig, L., & Kerckhaert, A. (2013). *Huishoudens in de rode cijfers 2012*. Geraadpleegd op 11 mei 2014, van <http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/rapporten/2013/04/02/huishoudens-in-de-rode-cijfers-2012.html>.

Schalkwijk, F. (2003). *Schaamte bij negatieve zelfevaluatie*. Geraadpleegd op 12 mei 2014, van http://tvp.boomtijdschriften.nl/artikelen/PA-2003-4-2_Schaamte%20de%20emotie%20bij%20negatieve%20zelfeva.html

Sociale kaart van een groep. (z.d.). Geraadpleegd op 15 mei 2014, van https://www.google.nl/search?q=google&og=goog&ags=chrome.1.69i57j0l5.1458j0l4&sourceid=chrome&es_sm=122&ie=UTF-8#q=Sociale+kaart+van+een+groep

Spanjer, M. (2004). *De eenvoud van projectmatig werken*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

Steyaert, J. (2013). *Sociaal netwerk en sociale netwerken: Hoog tijd voor nieuwe verbindingen*. *Pow Alert*, 38 (3), 32. Gedownload op 05 mei 2014, van <http://www.steyaert.org/jan/publicaties/2012%20ALERT%20Steyaert%20sociaal%20werk%20en%20sociale%20netwerken.pdf>.

Stichting Eropaf!. (2011). *Huisuitzetting hoeft niet!*. Geraadpleegd op 01 mei 2014, van <http://huisuitzetting.info/welkom.aspx>.

Tangney, J. P., & Dearing, R. L. (2002). *Shame and guilt*. New York: Guilford Press.

Timmermans, G. (2013). *schaamteproblemen*. Geraadpleegd op 11 mei 2014, van http://schaamteproblemen.schrijveronline.nl/illsEnDocs/TKP%2003-2013_12.pdf.

Volkskrant. (2013). *De klassieke verzorgingsstaat verdwijnt*. Geraadpleegd op 17 februari 2014, van <http://www.volkskrant.nl/vk/nl/2686/Binnenland/article/detail/3509115/2013/09/17/Lees-en-kijk-de-troonrede-hier-terug-de-klassieke-verzorgingsstaat-verdwijnt.dhtml>

Weijers, J. (2014). *Nieuwe crisis, nieuwe schulden*. Geraadpleegd op 11 mei 2014, van <http://jolentaweijers.nl/nieuwe-crisis-nieuwe-schulden/>

Wijzer in geldzaken. (2014). *Maatschappelijke kloof financiële zelfredzaamheid steeds groter*. Geraadpleegd op 03 mei 2014, van <http://www.wijzeringeldzaken.nl/in-het-nieuws/maatschappelijke-kloof-financi%C3%A4le-zelfredzaamheid-steeds-groter.aspx>.

Zimbardo, P., Weber, A., & Johnson, R. (2005). *Psychologie een inleiding*. Amsterdam: Pearson Education.

Bijlage 1: Interview medewerkers

Interview: medewerkers van Stichting Rijnstad
Afdeling: schuldhulpverlening

1. Voorstellen

2. Uitleg en doel van het interview

- Toelichting begrippen die tijdens het interview worden gebruikt.
- Doel interview helder?
- Toestemming vragen voor opname
- Rolverdeling onderzoekteam verduidelijken: wie doet wat?
- Tijdsduur afspreken.

3. Hoe lang bent u werkzaam bij Stichting Rijnstad?

Hmmm.. bijna drie jaar.

4. Wat is uw functie en uw taken binnen de afdeling schuldhulpverlening?

Maatschappelijk werk en schuldhulpverlening op de Geitenkamp. Op dit moment niks qua neventaken, maar in het verleden wel hulp online en activerend beheer dergelijke gedaan. Maar op dit moment verder niets specifiek dan de reguliere functie.

5. Zou u mij kunnen vertellen wat er in u opkomt als ik het heb over het inzetten van het sociaal netwerk?

Wat komt er in mij op? Vooral dat een sociaal netwerk zowel een stimulerende als belemmerende.... hoe heet het een effect kan hebben en dat ik het belangrijk vind om samen met cliënt te inventariseren hoe ziet je netwerk eruit. Hmmm en wie zijn daarin stimulerend en wat is belemmerend en hoe ziet dat eruit. Hmmm dat ik dat een heel belangrijk onderdeel vind alvorens we gaan kijken van wat zou het netwerk eventueel kunnen doen, zodat je niet juist van de cliënt gaat verwachten dat hij personen gaat inzetten hmm bij wie hij dat heel erg lastig vindt of waar hij van tevoren van kan zeggen die steunen mij wel op dit gebied, maar op dit gebied van financiën of administratie moet ik er niets van verwachten en dat je ook met de cliënt kijkt hoe kun je de hulp überhaupt gaan vragen. En wat ik ervoor gebruik is het werkboek de cirkel die daarin staat. In eerste instantie geef ik die als huiswerkopdracht mee om te inventariseren hoe ziet je netwerk eruit. Wie staat er dichtbij? Wie staat er wat verder af? En in het gesprek inventariseer ik dan van wie of is het een belemmerend effect of een stimulerend effect en bij wie dan?

6. Zou u mij kunnen vertellen over uw ervaring met het inzetten van het sociaal netwerk van uw cliënten tijdens het schuldhulpverleningstraject?

Heel erg wisselend hmm bij de ene cliënt past het meer dan bij een andere cliënt. Ene cliënt heeft ook een betere stimulerende netwerk dan een andere cliënt. Sommige mensen vragen wel bewust hulp en andere doen het heel bewust niet. Hmm dat is heel erg uiteenlopend en ook in de zin van praktische ondersteuning, maar ook een gesprekspartner bijvoorbeeld iemand die meekomt naar de gesprekken bij SHV, omdat de cliënt het prettig vindt dat de informatie die besproken wordt door een tweede partij wordt gehoord. Dus het netwerk ja de ervaring die ik heb heel wisselend, maar ook de uitwerking ervan ook heel erg wisselend.

7. In hoeverre bent u bereid uw cliënten aan te zetten om hun sociaal netwerk te betrekken bij het in orde krijgen van hun financiën?

Ik denk dat het voor mij eigenlijk redelijk normaal is. Hmm sowieso onderdeel van de intake is het in kaart brengen van het sociaal netwerk en juist doordat ik veel aandacht verg aan wie staan er dichtbij en wat kan diegene? Hoe ziet dat contact eruit en wat helpt de cliënt? Ik beschouw eigenlijk het als heel erg normaal. Lastig vind ik alleen wel dat als wij vragen van het netwerk krijgen van diegene is met dit verhaal gekomen en ik zou daarbij willen ondersteunen, omdat je ook een stukje privacy zit dus dat vind ik vooral erg lastig. Dat ik denk hoe kan ik dan het netwerk bijvoorbeeld ondersteunen in plaats van de cliënt zelf. Tijdje geleden om een voorbeeld te geven is een oudere man hier aangemeld voor

schuldhulpverlening met een flinke huurachterstand. Die man was dementerend en ja niet echt heel erg alles op de rit en we konden ook niks verwachten om met die man gedragsverandering of iets dergelijks was niet aan de orde en er was een buurman tevens een neef van hem die hem ondersteunende bij zijn financiën die dat graag op een goede manier wilde doen. Maar ja een intake gehad samen met die neef erbij en ja ga je dan die neef ondersteunen bij het beheren van de financiën van meneer op een onofficiële manier dus niet in kader van dat de neef bewindvoerder is geworden of iets dergelijks, maar ja gewoon uit sociale overwegingen en goed contact met oom wilde hij de financiën wel beheren. Hoe ga je dan zo'n neef coachen met in achthouding van de privacy van meneer en van je cliënt. Ja, je wilt ook niet verantwoordelijk worden, wat die neef die beheert de financiën en vrijwillig overgedragen, maar ook die neef kun je dingen uitleggen en noem maar op, maar het moet ook niet zo zijn dat de cliënt jou verantwoordelijk gaat houden voor die dingen die de neef gaat doen. Dus dat vind ik vooral die driehoeksverhouding en dat vind ik lastig. Hoe kunnen wij vanuit de professionele kant op een goede manier het netwerk ondersteunen wanneer wij ze echt ja zo van taken van hun over laten nemen. Op zich het werken met netwerk prima. Netwerkkonferenties houden ook prima en hebben wij ook op de opleiding en alles gehad. Hmm maar het ondersteunen van het netwerk vind ik vooral voor mij is dat gewoon lastig en loop ik er dingen tegenaan.

8. Wat is de reden dat u wel of niet het sociaal netwerk van uw cliënten bij het schuldhulpverleningstraject inzet?

De ervaring leert dat het voor de cliënten ook prettig is om dingen uiteindelijk met hun eigen omgeving op te lossen. Sommige mensen ervaren het als lastig om hulp van buitenaf te ervaren en in veel gevallen is er ook wel een netwerk waarbij er iets te halen is en ja dan voelt het ook minder zwaar. Cliënt heeft meer het gevoel dat hij het zelf heeft opgelost met diens netwerk en dan die de drempel echt over heeft gemoeten naar de hulpverlening. Ook al zit de hulpverlening er al in. Dat geeft de cliënt vaak ook een goed gevoel en de situaties waarin je het niet inzet of waar je van liever denkt jeetje ik weet niet of het verstandig is om dit zeg maar asociaal netwerk in te zetten en kun je dat ook uitleggen aan de cliënt. En dan nog blijft het een eigen keus en zult hij zelf moeten ervaren dat het misschien niet handig is om juist die personen erbij te betrekken.

9. Op welke manieren zou u vanuit uw theoretische kennis en praktijkervaring de cliënten kunnen activeren om hun sociaal netwerk in te zetten bij het in orde krijgen van hun financiën?

Ik ken de netwerkkonferenties vanuit de opleiding, maar dan geef je toch een eigen invulling aan het praktijk. Dus wel wat hier op de geitenkamp actueel is de eigenkracht centrale. Dan besteed je de netwerkkonferentie uit en wordt er ook een hele brede zin gekeken naar wat heeft het netwerk te bieden en niet alleen gericht op de schuldhulpverlening maar ook op hele andere aspecten boodschappen, gewoon sociaal praatje of wat dan ook. Hmmm en ik moet zeggen dat de ervaringen met de eigenkracht centrale toch heel erg wisselend zijn. Ene keer komt echt heel iets goed van grond en andere keer weer eigenlijk helemaal niet. Of komt de afspraak niet van de grond, omdat de cliënt niet duidelijk wordt schetst van wat kan hij van de eigenkracht centrale verwachten en dat soort dingen. En als ik zelf een netwerkkonferentie om zomaar even te noemen vaak met eigen familieleden dan gaat het vaak om hele kwetsbare cliënten. Ook een vrouw die... eigenlijk twee cliënten dan die mevrouw blijft wonen in de woning en de moeder die ook vanwege dementie het huis uit is gehaald met een machtiging dus in een verpleeghuis verblijft. Voor die mevrouw is er eigenlijk heel erg weinig geregeld en we gaan ook met de cliënt die in de woning blijft gaan wij aan de slag, maar die cliënt heeft ook zorgen over haar moeder die zo plotseling uit huis is gehaald en in een verpleeghuis zit waarvan ook financiële zaken geregeld moeten gaan worden. In zo'n situatie is het mooi om de familie bij elkaar te brengen en samen met de familie te kijken van wat is nou wenselijk en mogelijk en wat kunnen jullie daarin? Wat zou er eventueel nog professioneel uitbesteed kunnen worden en daar ook bij de verpleegarts en noem maar op bij te betrekken. Dus dan gaat het vooral om kwetsbare mensen die ja het zelf niet meer weten of zelf het echt niet meer kunnen weten. Het overleg regel ik dan zelf en het is aan de familie wie zij eventueel bij willen laten aansluiten. Kijk in deze situatie met die dementerend mevrouw. Als iemand met een machtiging uithuis gehaald wordt, die is niet meer leerbekwaam en handelingsbekwaam dus die zal zelf niet daarbij aanwezig zijn en eerder een versturende factor zijn en de familie nam

het in haar geval over. Hmm die kunnen dan ook bepalen wie willen wij aan tafel hebben is het alleen de familie of is daar ook een verpleegarts bij of een thuiszorg medewerker die moeder al in haar thuissituatie kennen. En dan is dat een aanbod aan de familie van dit is wat wij kunnen doen, want eigenlijk is diegene die in het huis blijft wonen is het dochter van mevrouw waarover het netwerkconferentie zal gaan. Hmmm.. ook belast die kan zich niet op haar eigen situatie focussen, omdat zij zich nog erg veel zorgen maakt om haar moeder. Nou dan moeten wij in die zin vrij horen te krijgen voor het belang van het traject dat diegene niet een last blijft ervaren. Dat zij ruimte gaat voelen om haar eigen zaken op te lossen en dit kan zij niet niet zolang het voor de moeder het niet goed geregeld is. Als ik een overleg inplan dan gaat het vooral om financiële zaken en zaken die daarmee samenhangen. Ik heb ook ooit eens een overleg gehad van een dame die kwam uit een behoorlijk vermogende situatie en was na een scheiding met twee ton restschuld hypotheek bleef zitten en daarna is het alleen maar slechter gegaan, maar haar familie was gewend om... even uitkijken met namen. Pietje noem maar wat om dat zij samen naar de stad gingen en trakteerde en als kon altijd maar, maar zij wist voor zichzelf wel dit kan ik niet standhouden en moet rondkomen van een bijstandsuitkering en ben al blij dat ik mijn huur kan betalen. Zij bleef die druk van buitenaf ervaren en toen is er een overleg geweest met de familie waar ik de cliënte heb laten uitspreken wat de verwachting met haar doen en dat dat maakt dat zij de laatste stap niet kon zetten. Zij was daar gevoelig voor. Haar status kon zij zich niet naast haar neerleggen en dat had dus indirect invloed op de financiën, waardoor er bij haar dus een risico was dus dat zij toch gezellig naar de bijenkorf ging om laarzen te kopen, omdat de familie maar altijd de druk en dat werd helemaal niet uitgesproken door haar en het zat gewoon onderhuids. Zo'n bijeenkomst kan dan waar de maatschappelijk werker bijzit kan haar wel ondersteunen om het bespreekbaar te maken bij de familie en de familie zich bewust uit te dragen naar haar en welke druk zij er door ervaart. Dus het gaat indirect over financiën.

10. Wij onderzoeken hoe medewerkers het sociaal netwerk als hulpbron adequaat in kunnen zetten tijdens het schuldhulpverleningstraject. Welke vaardigheden en theoretische kennis is er een schuldhulpverlener volgens u nodig om deze hulpbron adequaat in te zetten?

Hmmm... in ieder geval de cliënt ondersteunen om het netwerk goed in kaart te kunnen brengen. Hmmm... en een stukje bewustwording bij de cliënt aanwakken om dat het dus een stukje bewustwording optreedt bij de cliënt, waardoor die ook denkt misschien is het toch inderdaad iets wat ik kan overwegen, maar goed zoiets heeft toch ook ruimte nodig en ja je kan wel meteen op een intake. Wat doet is het netwerk in kaart brengen bij de intake, maar meteen al vragen goh wat kan je netwerk daarin doen, dat overruled. Ik heb het idee dat het meer tijd nodig heeft en dat het zeker een onderdeel moet zijn van het plan van aanpak.

Hmm... daar waar mogelijk sociaal netwerk inzetten en dan vraagt om specifieke invulling in het verdere traject. Ik denk dat als je dat meteen gaat doen dat de lading te groot, omdat over het algemeen hebben wij eigenlijk mensen die het niet goed op beeld hebben wat hun netwerk is en op welke manier het netwerk een bijdrage zou kunnen bieden. Het zij op financieel gebied of gewoon een praatje om even van je af te kunnen zetten. Ik denk dat er heel veel mensen zich er niet helemaal bewust van zijn dat je daar heel veel aandacht aan moet hebben in de hulpverlening en niet zozeer de druk op moet leggen, maar meer onderzoekend moet zijn de cliënt en moet uitdagen om zijn netwerk in te zetten. Als je echt een plan wilt hebben met het netwerk erin dan dien je op organisatiegebied ook vaardigheden moeten hebben en een gespreksleider moeten kunnen zijn. Als je op een moment in een discussie beland met allerlei netwerkpartners. Het zij professionele hulpverleners of het zij het sociaal netwerk van de cliënt dan zul je een leiders rol moeten hebben en zorgen dat iedereen elkaar uit laten praten.

11. In hoeverre kan volgens u, de samenwerking met collega's bijdragen leveren, bij het inzetten van het sociaal netwerk van de cliënten tijdens het schuldhulpverleningstraject?

Samenwerking met collega's denk ik wel in eerste instantie aan algemeen maatschappelijk werk, omdat er ook een grote groep cliënten hebben die niet echt de oplossing voor de schulden gaat vinden in de nullijn. Maar dat er ook mensen zijn die stabiel zijn en kunnen blijven wonen hmmm... nou die de boel redelijk op orde hebben, maar niet echt van de schulden af gaan komen dus die verdwijnen eigenlijk uit beeld. Bij SHV natuurlijk proberen wij laagdrempelig te werken en maar de spreekuur is er voor als er toch iets aan de hand is, maar

daarin zou MW bijvoorbeeld kunnen kijken met de cliënt van hoe kun je het netwerk inzetten en hoe kun je juist afstand doen van bepaalde mensen in je netwerk die je continue beïnvloeden of dreigen te beïnvloeden om toch uitgaven te doen waar je achteraf niet achter kunt staan en dat soort dingen en dan heb je het over het stukje beïnvloedbaarheid. Ik vind dat dat een taak zou kunnen zijn van de MW, omdat het alleen niet specifiek alleen om financiën gaat, maar gaat ook over niet nee durven zeggen tegen mensen in het netwerk of geen hulp durven te vragen en dat gaat veel verder dan alleen financiële zaken en denk ik dat een samenwerking met MW gepast zal zijn.

12. In welke fase zou u het sociaal netwerk van de cliënt als hulpbron het beste kunnen inzetten (stabilisatie, voortraject, toeleiden ABC, nazorg) en waarom?

Na de stabilisatiefase. Daar ben ik echt heel duidelijk in. Ik ben van mening dat zolang de situatie niet stabiel is dat de mensen nog onvoldoende ruimte ervaren voor gedragsverandering en gedragsverandering in de zin van hoe ga je met je financiën om ook dus ruimte voelen om te inventariseren wat is mijn sociaal netwerk en is het belemmerend of stimulerend en wie schakel ik waarvoor in. Ik denk pas op het moment dat er pas gestabiliseerd is dat er dan pas ruimte is in het hoofd van mensen om daar überhaupt over na te gaan denken. Ik kan mij voorstellen als jij je toeslagen niet ontvangt en een flinke huurschulden waar nog niets voor is geregeld noem maar op en dat je daar bezig mee wilt houden en dat bij jezelf kan denken als cliënt zijnde dat is allemaal leuk dat ik over mijn netwerk na moet gaan denken dat er gedragsverandering, maar dat kun je helemaal nog niet plaatsen. Dat is iets voor later. Eerst stabiliteit en dan inderdaad wel zo snel mogelijk gaan inventariseren en verder gaan uitwerken vooral van naar wat hoe ziet mijn netwerk eruit en wat kan ik daarmee.

13. Ervaart u belemmeringen bij uw cliënten met betrekking tot het benaderen/inzetten van hun sociaal netwerk? Zo ja, welke belemmeringen?

Ja, bij de cliënten met name, maar ik ervaar geen belemmering, maar meer een drempel. Een drempel kan verlaagd worden en stukje schaamte bij mensen. In sommige culturen is het heel gebruikelijk dat jij je netwerk betreft en in andere culturen helemaal niet. Hmm.. Juist in die culturen treedt er veel schaamte op en ook wel sommige vooral jongeren hebben netwerk uit soms dezelfde problematieke. De staat waardoor zij het eigenlijk heel normaal vinden. Ik heb een tijdje activerend beheer bij de jongeren gedaan en zwervjongeren dus, die hadden dan in de gang of in de wachtruimte hadden zij praatjes over ik heb € 10.000,- euro schuld oh nee ik heb er 15 weet je wel echt stoerhaantjes gedrag af en toe en dan denk ik wel eens ja ik denk dat het niet zo handig is om dit netwerk in te zetten. Maar goed vaak kun je dan wel kijken of er ouders zijn of familieleden een andere generatie er boven zit. Wat wel wijsheid is, is dat vooral bij jongeren vind ik het lastig om te kijken in het netwerk. Zij willen zich soms niet kwetsbaar opstellen ten opzicht van vrienden. Zij ervaren sowieso heel lastig professioneel hulpverlening en het netwerk als er een netwerk is kun je afvragen of dat een stimulerende of belemmerend netwerk is en kwetsbaar opstellen ten opzichte van ouders dat vind die specifieke doelgroep ook heel erg lastig.

Ik vind het met name lastig. Het is soms ook een vertrouwenskwesitie zoals ik zojuist omschreef die meneer die dement is die een neef naast zich heeft wonen die zich wil vergen over de financiën. Ik vind heel lastig om dan..... Ik kan die neef in achtneming van de privacy van de cliënt stukje coachen. Maar je moet maar op vertrouwen dat dat dan ook is wat goed is om te doen. Dat vind ik heel erg lastig. Het stukje vertrouwen in het netwerk, omdat wij helaas ook de ervaring hebben dat er niet altijd een goed netwerk is wat dan moet doen wat er nodig is. Als je het hebt over het beheren van geld denk ik als je al bewindvoerder hebt die al met het geld vandoor gaan ja dat kan ook net zo goed ook een familielid zijn of iemand dus dat vind ik heel erg lastig. Ik moet er maar vertrouwen op dat diegene het goed doet voor de cliënt.

14. Hoe kan volgens u deze belemmeringen worden weggenomen?

Ja, vertrouwenskwesitie is altijd lastig, maar dat is ook ervaringen en monitoren. Zoals bij die meneer wij zijn het wel aangegaan. We hebben er wel voor gekozen om gebruik te maken van zijn netwerk in overleg met de cliënt voor zover hij daar zelf over kon zeggen. Dat is goed gegaan dus dat ervaring neem je dan wel mee en daar bouw je op voort, waardoor je het de volgende keer sneller opnieuw zal doen. Hmm...gepaste achterdocht is denk ik wel op zijn

plaats en dat niet iedereen evengoed te vertrouwen is. Vind wel dat je daar een stukje moet monitoren en ieder geval gedurende aantal maanden gewoon moet checken uit belangstelling. Gaat goed en laat mij maar eens zien. Je kunt nieuwsgierig zijn en dan in je achterhoofd hebben wel even checken of dat de huur ook echt over wordt gemaakt en de betalingsregeling voor de huur wordt nagekomen en noem maar op. Dus dat vind ik lastig.

15. Wat zijn de voor- en nadelen voor de cliënten als zij hun sociaal netwerk benaderen/inzetten bij het in orde brengen van de financiën?

Het grootste voordeel zit hem denk ik vooral voor de cliënt in het gevoel dat hij zelf dingen met diens netwerk heeft kunnen realiseren. En een netwerk is ook iemand die vaak structureel voor langere tijd in ieder geval betrokken is bij de cliënt. De hulpverlening is jaa.... dat eindigt een keer. We hebben nu gezegd bij de schuldhulpverlening ongeveer een traject van acht maanden. We gaan er vanuit als iemand een goed contact heeft in zijn netwerk dat het niet voor acht maanden is maar dat het voor een langere tijd is. Iemand kan langer terugvallen op hun netwerk hmmm... plus het gevoel van samen met mijn broer of met mijn zoons met wie dan ook geregeld.

Hmmm... en een nadeel meer je moet het bewust moet inzetten en de cliënt moet het ook bewust inzetten. En in sommige gevallen vraag ik mij echt af of dat dan de oplossing is laat ik maar zeggen en omdat iemand alleen maar mensen om zich heen heeft met schulden, waarbij het heel gebruikelijk is om maar aan alles uit te geven wat eigenlijk helemaal niet kan en dat het een soort cultuur is in het netwerk. Denk dat je dan eerder er bewust voor moet kiezen om niet het netwerk niet in te zetten. En moet kijken of je iemand in hand kan nemen of het specifiek netwerk dan is het vraag om dat als maatschappelijk werker schuldhulpverlening of als algemeen maatschappelijk werker. Nadeel is dus dat je soms twijfelt, is dit wel verstandig om dit te doen en je ergens ook er voor voelt we moeten wel kijken naar dat netwerk en dat er zoveel druk erop ligt. Ander nadeel kan zijn dat de relatie van het netwerk in gevaar kan komen wanneer het netwerk en de cliënt het niet eens kunnen worden over beslissingen bij het beheren van de financiën. Hierdoor kan een moeder meer de rol van een bewindvoerder zal nemen dan de rol van een moeder.

16. Welke voor- en nadelen kan het inzetten van het sociaal netwerk hebben voor de schuldhulpverleners bij het in orde krijgen van de financiën.

Voor mij als het goed netwerk is, ziet er een goed plan in noem maar op en zal dat ontlasting bieden in jouw traject als maatschappelijk werker. Echt tijd besparen zal het je denk ik niet. Het zal zeker een investering moeten zijn. Hmmm.. want wil jij echt een plan waarbij je netwerk bij betrokken dan vind ik dat je het netwerk aan tafel moet hebben gehad en samen met de cliënt diegene in het netwerk dat je de verwachting naar elkaar uitspreekt en dat je een soort gespreksleider bent. Het vraagt dus ook investering. Die investering zal zich dus niet binnen die acht maanden dat wij een schuldhulpverleningstraject hebben gaan verdienen, maar meer op de langere termijn.

17. Welke middelen (geld, ruimte, cursus, opleiding) is er volgens u nodig om het sociaal netwerk van de cliënt adequaat in te kunnen zetten tijdens het schuldhulpverleningstraject?

Vind ik lastig omdat... ik ga er vanuit dat een grote deel van de schuldhulpverleners een opleiding maatschappelijk werk heeft en sociaal raadslieden werk zit daar ook in en ik weet goed hoe het vorm is gegeven in hun opleiding om actief het netwerk te betrekken. Ik weet dat het binnen het MW veel meer aan de orde is hmmm we hebben ook een module gehad over netwerken en groepen leiden en noem maar op. Waar ik specifiek nog dat ik denk iets van een training of meer een bewustwordingssessie laat maar zeggen van hoe kun je nou goed inventariseren met de cliënt hoe zit het netwerk eruit en wat is belemmerend en wat stimulerend en probeer daarbij je eigen normen en waarden dus ervan van afstand te doen en het netwerkconferenties dat het veel meer gewoonte wordt in plaats van uitzondering om. Voor mij zelf zit het er heel erg in omdat ik zelf creatief ben in mijn werk en weleens een stapje verder ga dan misschien gebruikelijk is. Maar ik denk dat het wel wisselt in ons team dat de ene misschien eerder doet dan een ander en zich misschien ook de ene zal positieve ervaringen hebben en een andere negatieve ervaringen. Wanneer iemand zich laat leiden door zijn ervaringen zal hij het wel of niet sneller inzetten. Het is wel uitdagend om met de schuldhulpverleners specifiek een training of een bewustwordingssessie of wat dan ook te hebben van wat zijn de mogelijkheden en ervaringen wisselen met elkaar en eens brainstormt

nou inderdaad waar ga je het inzetten en waarom zet je het op dat moment in en niet later of niet eerder.

18. Zijn er elders in het land of buitenland nog goede voorbeelden waarbij het netwerk van de cliënt is ingezet tijdens het schuldhulpverleningstraject? Zo ja, zouden deze ook gebruikt kunnen worden binnen de afdeling schuldhulpverlening?

Ik weet niet precies waar het vandaan komt, maar tijdens minor werken in gedwongen kader hmm... was er heel veel aandacht voor het moeder kind model kind of safety. Dat ze dan gaan kijken wat zijn nou veilige aspecten in de thuissituatie en die afwegen tegen risicofactoren en dat daar ook heel goed gekeken wordt welke veiligheid kan het netwerk inbouwen en welke verantwoordelijkheid kan het netwerk dragen. Daar hebben wij dus een module over gehad echt gericht op de veiligheid van een kind in een thuissituatie en daar gaat het over wordt het kind uithuis geplaatst of wordt het kind niet uithuis geplaatst. Maar zoiets kun je wel vertalen naar de schuldhulpverlening, ondanks dat dat heel erg gaat over natuurlijk wel of niet uithuisplaatsing, maar de basis die daar er in zit kun je wel vertalen naar de schuldhulpverlening door te kijken van inderdaad wat zit er in het netwerk? Wat brengt een risico met zich mee en wat niet? Wat is belemmerend en wat is stimulerend? Je kunt dat wel niet een op een overzetten, maar kijken van welke goede aspecten zitten er in die werkwijze en wat zou je er in kunnen vertalen in de schuldhulpverlening en wat pas je aan. Ik kan mij herinneren dat zij toen tijdens de opleiding ook een film lieten zien van een of andere wetenschapper uit Australië. Australië schijnt heel veel ruimte te bieden voor pionieren in het maatschappelijk werk. Zo werd het toen gepresenteerd en volgens mij is dat de reden dat het daar is geïntroduceerd dus nu helemaal wordt uitgerold en wij zijn inmiddels nu drieënhalfjaar verder. Dus het zou inmiddels uitgerold zijn over de hele wereld over Europa en Amerika dan. Dat is dus misschien nog iets om op te zoeken.

Uitleg:

De huidige klassieke verzorgingstaat, sociaal systeem waarbij de overheid zorgt voor het welzijn van de burger ontwikkelt zich naar een participatiesamenleving. Het huidige kabinet heeft de volgende visie op de participatiesamenleving: "dat er in deze tijd mensen hun eigen keuzes maken, hun eigen leven inrichten en voor elkaar kunnen zorgen"

19. Vindt u dat deze visie ook toepasbaar is binnen schuldhulpverlening door meer van cliënten en hun eigen netwerk te vragen?

Ik denk zeker dat mensen hun eigen keus moeten maken. Ik denk alleen dat een grote deel van ons groep hmm.. nog niet autonoom kan handelen daarin dus eerder impulsief handelt, omdat men niet goed weet hm... wat zijn de gevolgen van deze handeling. Als ik nu vandaag voor de deur een deurwaarder komt met een nette colbertje en een dikke auto voor de deur komt dreigen met ik leg nu inboedelbeslag of ik kom inboedelbeslag leggen en er volgt openbare verkoop noem maar op. Zo'n iemand raakt in paniek op het moment dat hij niet weet hoe die procedures verlopen en dan uitgelegd door een onafhankelijke persoon. Hmm... dus die trekt zijn portemonnee waarschijnlijk of die belooft wat of treft een betalingsregeling. Die handelt, maar die handelt impulsief en handelt uit gevoel en niet vanuit verstand, omdat hij simpelweg niet weet hoe de procedures zijn en op het moment als je iemand uitlegt hm... hoe zo'n procedure in zijn werk gaat en wat hij kan verwachten van een deurwaarder en welke termijnen zijn daar aan zijn verbonden en noem maar op en de deurwaarder komt dan aan de deur dan kan hij autonoom handelen, want dan beschikt hij over de kennis die hij nodig heeft om een goede beslissing te kunnen maken. Ik denk dat het voor heel veel geldt en dat de hulpverlening daar ook een rol in moet hebben. Iemand ondersteunen in de keuze maken die bij hem of haar past. In kaart brengen wat wil je zelf? Wat wil je gevoelsmatig? Wat zegt je verstand? Wat voor informatie moet je nog hebben om een goede beslissing te kunnen maken en een keuze te maken en daar kunnen achterstaan. Kijk als iemand willens en wetens nog de betalingsregeling aan dat betekent voor mij dat ik minder boodschappen kan doen voor in de week en dat betekent dat ik een deel van mijn kinderbijslag heb en niet het kinderfeestje kan geven voor mijn kind dan handelt iemand autonoom, want dan weet hij als ik dit nu doe dan betekent dat dit. Ik vind dat je als hulpverlening een rol in moet hebben en juist zoals de politiek zegt iemand maakt zijn eigen keuzes en noem maar op, maar dan doet hij het wel bewust. Bewust van de gevolgen van bepaald besluit kunnen hebben. En dan kunnen wij als hulpverlening daarvan vinden wat wij willen, maar dat doet er niet toe. Diegene maakt een

keuze waar hij of zij van denkt daar kan ik achterstaan als ik morgen opsta en kan ik mijzelf in de spiegel aankijken en kan ik zeggen dat heb ik goed gedaan en dat heb ik niet goed gedaan en zal hij de gevolgen daarvan kunnen dragen. Maar wij zijn er wel om te kijken met de cliënt wat heb je nog nodig om een goede beslissing te kunnen nemen, zodat het geen impulsief besluit is.

20. Dat waren onze vragen. Zijn er nog onderwerpen of zaken blijven liggen, of niet aan de orde geweest? Bedanken voor de medewerking.

Nee volgens mij niet ben wel heel volledig geweest en vind ook heel leuk dat je inderdaad politiek aspect hebt en ook macro aspecten erbij gebruikt. Interessant ben benieuwd wat er uitgaat komen.

Einde interview

Bijlage 2: Interview medewerkers (familienetwerkberaad)

1. Voorstellen

2. Uitleg doel en duur van het interview, aangeven wat er met de resultaten gebeurt.

3. Wat is uw functie binnen Stichting Rijnstad en wat zijn uw taken?

Jij mag jij of je zeggen hoor. Zullen wij dat afspreken?. Ik ben ik werk binnen het jeugdteam van Rijnstad en dat houdt in dat ik schoolgericht maatschappelijk werker ben, maar daarnaast heb ik wij ook een samenwerking met samenwerking met het consultatiebureau en ik zit voor de helft voor mijn contract in proeftuin in Schuytgraaf ook in het gebiedsteam Jeugd. Dus dat is een soort van pilot zeg maar en het is de bedoeling dat het uiteindelijk uitgerold gaat worden over heel Arnhem dus dat doe ik er ook bij.

Interviewer: Is het wat de nieuwe werkwijze?

Hmm binnen het proeftuin bedoel je? Ik denk dat het potentie heeft, maar er zitten heel vaak en ogen aan die ja ook die bij de gemeente liggen waar veel onduidelijkheid over is dus het is ja en ook over onze voortgang en blijven wij in dienst binnen Rijnstad of moeten wij naar de gemeente. Er is heel veel gedoe, maar op zich denk ik dat die werkwijze met wat aanpassingen is het wel hmm ja zou het wel wat kunnen worden ja.

Interviewer: Ja en Ik heb van Mijn leidinggevende begrepen dat jij ook een stukje familienetwerkberaad doet.

Ja van Mijn leidinggevende? Goh dat hij dat wist. Ja, Ik heb samen met Sylvia heb ik dus een training gehad door Bureau Jeugdzorg voor familienetwerkberaden. Ik weet alleen niet meer wanneer dit was ik denk nu één jaar of twee geleden. En dan hebben wij nog ja twee keer per jaar of drie keer per jaar komen wij bij elkaar om er waren verschillende samenwerkingsorganisaties waren bij betrokken ook voor een intervisiebijeenkomst. Wij volgen van elkaar hoe het loopt. Dus dat loopt

Interviewer: In hoeverre zet je dat in je werk in?

Hmmmm jaaa, nou weet je het is ja familienetwerkberaad zoals het formeel zou moeten zoals wij dat geleerd hadden op de training. Eigenlijk vrij weinig. Want je merkt dat het een best hoge drempel is voor de cliënten ook hulpverleners denk ik, omdat ja formeel zou je aan bepaalde voorwaarden moeten voldoen en dan merk je toch dat cliënten terug gaan krabbelen, omdat zij dat toch bedreigend vinden of zich daar niet prettig bij voelen. Maar er is wel een vorm van familienetwerkberaden zeg maar probeer ik wel in te zetten. En dat is eigenlijk houdt dat in dat je vooral oog houdt voor welke mensen de cliënten om zich heen hebben. Dus hoe hun sociale leven deruit ziet en dat je daar meer mee probeert te doen zeg maar. En in de proeftuin werken wij met gezinsplannen die moeten wij ook samen met de cliënt invullen een soort hulpverleningsplan en daarin wordt expliciet gevraagd naar hoe hun sociaal leven deruit ziet en wat voor contacten ze hebben welke mensen mogelijk zouden kunnen bijdragen tot het oplossen van de problemen die er zijn en eigenlijk wordt je gedwongen om meer oog voor te hebben. Dat is toch een of andere manier schiet dat toch bij heel veel hulpverleners derin. Het wordt heel erg... het wordt heel erg gekeken wat moet de hulpverlener doen en er is minder oog voor wat wat wat welke hulpbronnen heeft de cliënt om zich heen. Dus ik denk wel dat het goed is dat het wel dat dat iedereen daar meer alert op is zeg maar.

Interview: Ik hoor heel erg veel interessante dingen in jouw stukje. Ik haal er een paar uit. Ik hoor in jouw verhaal ook van er zijn veel meer cliënten die zelf terugkrabbelen enige idee hoe dat komt?

Nou als je het egt gaat hebben van... dat is mijn ervaring he. Het is een paar keer wel gelukt. Als je egt gaat bespreken van nou ik zou graag een familienetwerkberaad willen afspreken en dan ga je uitleggen wat dat inhoudt dus dat je je moet dan een genogram gaan maken met de cliënten dat is best uitvoerig. Is best ingewikkeld. Een sociogram moet je gaan maken om op die manier in kaart te krijgen hoe de familiestructuur zeg maar deruit ziet, maar ook burens, vrienden en ouders die zij wel eens tegenkomen op school waar ze af en toe een praatje maken dat is ook heel uitgebreid. En de meeste cliënten hebben vaak..... er is veel onrust zeg maar vaak in het netwerk van de cliënten en heel veel banden zijn niet zo stabiel. Zij hebben bijvoorbeeld een tijdje goede contact met een zus,

maar na een paar weken hebben zij ruzie en dan is het weer goed en dan is het weer ruzie. En dan merk je dat ze bepaalde mensen willen uitsluiten he. Dat is die er niet bij willen betrekken, terwijl je eigenlijk niemand helemaal moet uitsluiten officieel he. Iedereen hoort erbij en(stilte) het zou best kunnen dat die mensen toch een bijdrage kunnen bieden en dat is voor cliënten heel lastig om daarin mee te gaan zegmaar. En ook schaamte natuurlijk. Ik wil niet dat die het weet wat er speelt, wat dan wordt het doorgekletst door de familie en dus dat vinden cliënten heel moeilijk. Dus op die manier ja gebeurt het niet veel zegmaar dat het echt volgens het boekje gaat zegmaar.

Interviewde: Ik hoorde in jou verhaal dat de hulpverleners daar ook enige moeite daarmee hebben? Zou je mij daar wat meer over willen vertellen?

Nou op wat wat het probleem is voor een hulpverlener zeg maar bij familienetwerkberaden eigenlijk een korte termijn probleem dus je moet in het begin ontzettend veel investeren. Het is heel arbeidsintensief om zo'n genogram en een sociogram met de cliënten te maken. Duidelijk hulpvraag te formuleren van wat wordt nu de hulpvraag? Om alle mensen te benaderen en hmm... dus dat kost heel erg veel tijd en als hulpverlener ben je toch geneigd om in patroon te werken dus als je jaren werkt en als dit niet in dat patroon past zeg maar dan ja dan is dat wel lastig om daarmee aan de slag te gaan en om daaraan te denken en ja om in korte tijd gewoon heel veel of voor een bepaalde periode heel veel tijd te investeren in die ene cliënt, terwijl je eigenlijk heel veel andere dingen te doen hebt natuurlijk dus dat kan ook een drempel zijn. En ja dan komen er natuurlijk ook veel gedoe naar boven he en ja het is een best wel intensieve proces, maar uiteindelijk als het goed wordt uitgevoerd, levert het je ook weer wat op, want je bent wel korter met een cliënt bezig. Je maakt mensen minder afhankelijk van je en ze leren gewoon om terug te vallen op de mensen in hun omgeving. Dus dat is natuurlijk een hele goede ontwikkeling, maar ja maar weetje wij denken toch ook vaak meer op de korte termijn van ja nu heb ik het druk en nu.. dus ik denk wel dat dat een drempel is wel voor cliënten en en ook om met zoveel mensen samen te werken, want dat zou ook voor de hulpverleners een probleem kunnen zijn he. Met met heel veel familieleden en ja andere mensen in één ruimte te zitten, voelt zich niet iedereen even prettig bij. Dus ik denk dat wij allemaal een beetje geneigd zijn om in het straatje te lopen waar wij altijd lopen. En om oplossingen zeg maar te bedenken die die jaaa altijd bedenken en dan wordt deze optie toch vaak overgeslagen.

4. We hebben van de leidinggevende van de afdeling schuldhulpverlening begrepen dat u getraind bent in familienetwerkberaad.

a. Wat houdt familienetwerkberaad precies in?

Deze vraag is al beantwoord bij vraag 3 en dus heb ik deze vraag overgeslagen.

(Antwoord: Nou als je het egt gaat hebben van... dat is mijn ervaring he. Het is een paar keer wel gelukt. Als je egt gaat bespreken van nou ik zou graag een familienetwerkberaad willen afspreken en dan ga je uitleggen wat dat inhoudt dus dat je je moet dan een genogram gaan maken met de cliënten dat is best uitvoerig. Is best ingewikkeld. Een sociogram moet je gaan maken om op die manier in kaart te krijgen hoe de familiestructuur zeg maar deruit ziet, maar ook burens, vrienden en ouderen die zij wel eens tegenkomen op school waar ze af en toe een praatje maken dat is ook heel uitgebreid).

b. Wat is het verschil (o.a. op gebied van kosten) tussen een familienetwerkberaad en een eigen- krachtconferentie?

Eigenkracht dat is het het grootste verschil is dat een eigenkracht wordt georganiseerd door een niet-hulpverlener. Dat is eigenlijk wat het verschil is. Het komt op hetzelfde neer denk zelf dat het wat meer dat is beetje een beeld wat ik bij heb dat het wat zakelijker is dat dat wat formeler is zegmaar.

En familienetwerkberaad wordt in gang gezet door een hulpverlener. Die daar er wel uitstapt natuurlijk, maar dat is het verschil.

Interviewer: En blijf je ook best lang betrokken bij een dergelijke familienetwerkberaad, want jullie gaan een plan opstellen. Hoelang blijf je dan betrokken bij zo'n cliënt?

Daarna bedoel je? Ja, dat is ook een beetje afhankelijk van wat de cliënt zelf wil, want je kunt evaluatiemomenten afspreken. Dat kun je doen met de cliënt zelf of met het voltallige beraad wat je hebt. Je kan ook contactpersonen aanwijzen uit het het.... netwerk dat je die nog eens benaderd of een afspraak meemaakt. Dus dat is eigenlijk de bedoeling dat je nog een keer een evaluatiemoment afsprekt en dat je dan... misschien is het dan nodig om nog eens bij elkaar te komen. Die mogelijkheden die zijn er wel of voor hetzelfde geldt, is het ook goed en loopt het en dan is het klaar.

Interviewer: En als je het hebt op gebied van kosten zegmaar, want ik weet dat een eigenkracht conferentie veel geld kost en dat heb ik ook van Mijn leidinggevende begrepen. Hoe ziet het met familienetwerkberaad?

We zijn gratis he dus jaaa..... niet.

Interviewer: Krijg je daar dan subsidie van de gemeente voor of?

Ja, Ik weet alleen niet hoe dat... het was in eerste instantie wel zo, maar nou meen ik dat wij één jaar geleden of een halfjaar geleden een mailtje hebben gehad over dat dat niet meer wordt, maar dat dat misschien andere dat beter weten, want ik weet niet precies hoe dat zit.

5. Door de bezuinigingen van de overheid en Welzijn Nieuwe Stijl dienen de cliënten meer op hun eigen kracht gezet te worden. Dit dient gedaan te worden door de cliënten aan te zetten om hun netwerk te benaderen.

a. Wat is uw visie op het inzetten van het sociaal netwerk bij cliënten tijdens het schuldhelpverleningstraject?

Ja, ik vind het een hele goede zaak. Buiten dat het een bezuinigingsmaatregel is denk ik zowieso dat dat wij wat meer op die manier moeten gaan werken. Het is natuurlijk ook een beetje terug naar de oorsprong. Vroeger ging het veel vaker zo en met alle maatschappelijke ontwikkelingen is dat helemaal uit gegaan. En.. hmmm ik vind het een goede zaak dat mensen zo min mogelijk afhankelijk worden gemaakt van de hulpverlening en dat er wordt gekeken wie heb je om je heen en dat eindelijk zijn dat vaak mensen die hun hele leven meelopen met de cliënt en die een op andere manier een rol blijven spelen bij het leven van de cliënt. Dus ja, ik vind het een goede zaak.

Interviewer: Ik hoorde je iets zeggen over maatschappelijke ontwikkelingen...

Ja, we worden steeds individualistischer natuurlijk. Als je kijkt naar samenlevingsverbanden ja we hebben heel veel alleenstaande ouders dus dat is enorm veranderd natuurlijk. Er zijn heel veel moeders die er alleen voor staan met hun kinderen en ja ook voor de kinderen is het ook heel erg belangrijk dat er een netwerk... ja dat er goed netwerk om zo'n gezin komt.

b. Hoe belangrijk is het opbouwen en uitbereiden van het sociaal netwerk van de cliënt?

Deze vraag is al beantwoord bij vraag 5 en dus heb ik deze vraag overgeslagen.

(Antwoord: Ja, ik vind het een hele goede zaak. Buiten dat het een bezuinigingsmaatregel is denk ik zowieso dat dat wij wat meer op die manier moeten gaan werken. Het is natuurlijk ook een beetje terug naar de oorsprong. Vroeger ging het veel vaker zo en met alle maatschappelijke ontwikkelingen is dat helemaal uit gegaan. En.. hmmm ik vind het een goede zaak dat mensen zo min mogelijk afhankelijk worden gemaakt van de hulpverlening en dat er wordt gekeken wie heb je om je heen en dat eindelijk zijn dat vaak mensen die hun hele leven meelopen met de cliënt en die een op andere manier een rol blijven spelen bij het leven van de cliënt. Dus ja, ik vind het een goede zaak).

6. Binnen uw functie bent ook bezig om de cliënten aan te zetten om hun netwerk te benaderen of stimuleert u hen om hun netwerk te ontwikkelen.

a. Hebben de cliënten die u begeleid naast andere problemen ook schulden?

Waar ik een netwerkberaad mee heb afgesproken?

Interviewer: Ja

Ik heb er niet zo heel veel gedaan. De..... laat ik het zo zeggen dat de meeste cliënten wel schulden hadden, maar niet heel problematisch. De hulpvraag was niet schulden gerelateerd. Bij ons gaat het vooral om hmm... is het kind eigenlijk het uitgangspunt. Kinderen zijn erbij daar wordt er vooral naar gekeken. Wat heeft het kind nodig en dan is het niet schulden gerelateerd, maar dat zou wel een onderdeel kunnen zijn. Ik bedoel als er bijvoorbeeld ouders of moeders, vaak zijn het toch wel moeders niet in staat zijn om bepaalde dingen niet te kunnen bekostigen voor hun kind en dan kun je kijken kan het netwerk daar een of andere manier in voorzien. Als zij moeite hebben om elke dag eten op tafel te hebben, dan zou je bijvoorbeeld ook kunnen kijken wel rol kan het netwerk daarin spelen. Iemand uit het netwerk, dat zij daar eens één keer gaan eten of dat er een keer de boodschappen worden gedaan, maar het kind is echt het uitgangspunt.

Interviewer: En als je buiten de familienetwerkberaad kijkt. In hoeverre heb je ook met mensen te maken die problematische schulden hebben?

Ja wel regelmatig, Veel ja.

b. Zo ja, wat zijn uw ervaringen met het inzetten van het sociaal netwerk bij cliënten met schuldenproblematiek?

Ik heb specifiek voor die vraag nooit een netwerkberaad belegd zegmaar, maar wat ik mij daarbij kan voorstellen is dat schaamte een hele grote rol speelt. Vragen om geld of toegeven dat je schulden hebt. Dat is dat is toch voor heel mensen erg lastig. En dan maakt het nog wel een verschil, want ik werk in de Schuytgraaf vanuit de proeftuin. Daar is dat nog meer. Daar speelt die schaamte meer. Malburgen dat is mijn andere wijk. Daar ligt het een beetje op straat en zijn schulden eigenlijk heel normaal. Iedereen die zij kennen hebben schulden dus dat beetje bijna de norm zegmaar, maar in de Schuytgraaf ook wel een aantal gezinnen tegengekomen het financieel ook heel erg moeilijk hebben en in problemen zijn gekomen en die toch proberen om de een of andere manier die schijn op te houden en daar speelt schaamte een belangrijke rol. Dus als je voor die vraag..., want ik heb een aanmelding maar daar moet ik nog mee beginnen. Dat is het zou kunnen zijn dat ik daar een beroep ga doen op het netwerk en verwacht wel dat dat lastig gaat worden om mensen zover te krijgen.

Interviewer: Wat ik goed in jou verhaal hoor is dat het misschien een beetje aan de wijk ligt waarin je woont....

Ja of je het voor mekaar krijgt om het netwerk bij te betrekken. Ja, dat speelt denk ik wel een rol.

7. Voor welke hulpvragen op financieel gebied benaderen de cliënten hun sociaal netwerk? En welke personen zijn dat?

Ik denk dat het dan vooral gaat om ja niet om het altijd van schulden natuurlijk, maar om je van onderhoud te voorzien. Dat er op die manier een beroep wordt gedaan denk dat heel veel cliënten de mensen in de omgeving van de cliënt ook niet al te breed hebben. Die zullen ook beperkt zijn in wat zij kunnen betekenen. En dan... ik heb bijvoorbeeld een cliënt die gaat bijvoorbeeld een paar keer bij haar moeder gaat eten. Bijvoorbeeld op die manier en dat scheelt natuurlijk weer boodschappen. Dus denk dat je vooral in die hoek moet zoeken zegmaar.

Interviewer: Hoe zit het bijvoorbeeld ik weet niet of je het schuldhelpverleningstraject kent?

Daar is heel veel veranderd dat ik niet meer up to date ben. Nee, ik heb er vroeger wel heel veel mee te maken gehad, maar sinds ik in het jeugdteam zit speelt het minder een rol zegmaar. Dat je daar zelf iets mee doet.

Interview: Je hebt natuurlijk ook heel veel papierwerk wat je moet regelen. Enige idee hoe het netwerk daar een rol in kan spelen?

Dat zou ook kunnen ja. Ja, dat zij daarmee worden geholpen. Dat zou een hele goede vraag zijn voor een netwerkberaad als ondersteuning

Interviewer: Waar zou ik precies aan kunnen denken als ik dan over papierwerk heb/ aan wat wel en wat niet?

Als mensen brieven krijgen die zij niet begrijpen, bijvoorbeeld dat je gaat kijken binnen het netwerk van wie zou er naar kunnen kijken? Kan iemand bijvoorn beeld één keer per week of één keer in de twee weken langs komen om de post door te nemen. Invullen van formulieren en dat soort zaken.

8. Van onze opdrachtgever hebben wij de opdracht gekregen om aanbevelingen te doen over de manieren waarop de medewerkers adequaat het netwerk van de cliënt kunnen inzetten tijdens de begeleiding. Wat vindt u hiervan?

Dat vind ik een goede zaak, want ik denk zoals het nu gaat is het bijna niet meer te behappen voor de schuldhelpinstanties, omdat toestroom zo enorm is en dan zie je ook dat en dan heb ik het nu vooral over het BAC bijvoorbeeld he. Ik vind dat er binnen Rijnstad hele goede ontwikkelingen zijn gedaan op gebied van schuldhelpverlening. Enorm geprofessionaliseerd. Maar zo'n instantie als BAC dat is mij indruk wat ik er van meekrijg die laten heel veel steken vallen. Veel meer dan dat vroeger gebeurden en die overzien het eigenlijk niet meer. Ik denk dat het goed is dat er ook wordt gekeken wat kunnen

de cliënten zelf. In hoeverre kunnen zij het zelf redden. Dus ik vind het wel een hele goede zaak. Ik denk dat wat een effect zou kunnen zijn, is dat cliënten ook meer gecorrigeerd worden door hun netwerk bij bepaalde uitgaven en bij bepaalde beslissingen, omdat zij meer op de hoogte zijn van de financiële situatie. Dus dat is ook beetje een gedeelde verantwoordelijkheid wordt zegmaar. In een gunstige geval dan he.

9. Moet het initiatief van het inzetten van het sociaal netwerk van de cliënt komen? Waarom wel of niet?

Nee, nee dat zou wel het mooiste zijn, maar heel veel cliënten dat moeten wij niet vergeten maken ook al gebruik van hun netwerk. Het is niet zo dat als wij er ter sprake brengen dat wij iets nieuws noemen, want het gebeurt al natuurlijk he dat wil ik ook wel even noemen. Alleen wat je zou kunnen doen als hulpverlener is om te kijken, kunnen wij het nog uitbreiden. Wat is er nog meer? Kunnen wij dat op de een of andere manier als een echte harde afspraak maken. Vaak is het een beetje van het los zand he. Van het hap snap werk zegmaar en wat het effect is van een netwerkberaad dat je echt met z'n allen echt bij elkaar komt en dan wordt ook voor iedereen duidelijk der is echt iets aan de hand er is echt hulp nodig. Als iedereen nou van elkaar hoort ik zou dit wel willen doen dan voelen de andere zich toch ook geroepen van ja da wil ik ook wat doen. En iedereen is er getuige van, van die afspraken dus dan wordt het ook wat meer bestendig zegmaar. En wat wat wat steviger dan wanneer je een af en toe voor een vraag aanklopt bij iemand. Dat is wat meer gestructureerd. Dat is wat een gunstig effect is van een netwerkberaad. Als je dus echt iedereen tegelijk bij elkaar zet en vertelt wat de hulpvraag is en mensen onderling samen laat bespreken van goed wat zouden wij kunnen doen. Wat moet er volgens ons gaan gebeuren en wie kan dat gaan doen? En als je het over schuldensituaties dan dan denk ik daar een hele grote taak voor het netwerk ligt, zou kunnen liggen.

Interviewer: Dus als ik zo uit jouw verhaal hoor, zouden de hulpverleners hier veel meer aandacht voor moeten besteden tijdens de begeleiding en niet een formuliertje invullen en dat van oke dat was het dan.

Ja, met de cliënt in de spreekkamer en verder niet nee ik denk dat het heel veel zou kunnen opleveren, maar het kost dus ook veel tijd... in de beginfase en dat is ook wel wat de hulpverleners ook moeten realiseren, want ja ook gefaciliteerd moet worden natuurlijk.

10.

a. Is het volgens u mogelijk om het sociaal netwerk van de cliënt te betrekken bij het in orde krijgen van hun financiën?

Ja ja, het is zeker het proberen waard denk ik. Ja.

b. Zo niet, waarom? Zo ja, waarom?

Deze vraag is al beantwoord bij vraag 8 en dus heb ik deze vraag overgeslagen.

(Antwoord: Dat vind ik een goede zaak, want ik denk zoals het nu gaat is het bijna niet meer te behappen voor de schuldhulpinstanties, omdat toestroom zo enorm is en dan zie je ook dat en dan heb ik het nu vooral over het BAC bijvoorbeeld he. Ik vind dat er binnen Rijnstad hele goede ontwikkelingen zijn gedaan op gebied van schuldhulpverlening. Enorm geprofessionaliseerd. Maar zo'n instantie als BAC dat is mij indruk wat ik er van meekrijg die laten heel veel steken vallen. Veel meer dan dat vroeger gebeurden en die overzien het eigenlijk niet meer. Ik denk dat het goed is dat er ook wordt gekeken wat kunnen de cliënten zelf. In hoeverre kunnen zij het zelf redden. Dus ik vind het wel een hele goede zaak. Ik denk dat wat een effect zou kunnen zijn, is dat cliënten ook meer gecorrigeerd worden door hun netwerk bij bepaalde uitgaven en bij bepaalde beslissingen, omdat zij meer op de hoogte zijn van de financiële situatie. Dus dat is ook beetje een gedeelde verantwoordelijkheid wordt zegmaar. In een gunstig geval dan he).

c. En voor welke hulpvragen zouden volgens u de cliënten een beroep kunnen doen op hun sociaal netwerk?

Deze vraag is al beantwoord bij vraag 7 en dus heb ik deze vraag overgeslagen.

(Antwoord: Ik denk dat het dan vooral gaat om ja niet om het altijd van schulden natuurlijk, maar om je van onderhoud te voorzien. Dat er op die manier een beroep wordt gedaan denk dat heel veel cliënten de mensen in de omgeving van de cliënt ook niet al te breed hebben. Die zullen ook beperkt zijn in wat zij kunnen betekenen. En dan... ik heb bijvoorbeeld een cliënt die gaat bijvoorbeeld een paar keer bij haar moeder gaat eten. Bijvoorbeeld op die manier en dat scheelt natuurlijk weer boodschappen. Dus denk dat je vooral in die hoek moet zoeken zegmaar.

Interviewer: Hoe zit het bijvoorbeeld ik weet niet of je het schuldhulpverleningstraject kent?

Daar is heel veel veranderd dat ik niet meer up to date ben. Nee, ik heb er vroeger wel heel veel mee te maken gehad, maar sinds ik in het jeugdteam zit speelt het minder een rol zegmaar. Dat je daar zelf iets mee doet.

Interview: Je hebt natuurlijk ook heel veel papierwerk wat je moet regelen. Enige idee hoe het netwerk daar een rol in kan spelen?

Dat zou ook kunnen ja. Ja, dat zij daarmee worden geholpen. Dat zou een hele goede vraag zijn voor een netwerkberaad als ondersteuning

Interviewer: Waar zou ik precies aan kunnen denken als ik dan over papierwerk heb/ aan wat wel en wat niet?

Als mensen brieven krijgen die zij niet begrijpen, bijvoorbeeld dat je gaat kijken binnen het netwerk van wie zou er naar kunnen kijken? Kan iemand bijvoorbeeld één keer per week of één keer in de twee weken langs komen om de post door te nemen. Invullen van formulieren en dat soort zaken).

11. In welke fase zou het sociaal netwerk van de cliënt het meest kunnen steunen (stabilisatie, voortraject, toeleiden BAC, nazorg)? Waarom deze fase?

Ja, ik denk gelijk vanaf het begin wel. Opzich hoeft je daar niet zo... ja vooral tijdens stabilisatietraject denk ik. Dat je dan het netwerk daarin moet betrekken. Bijvoorbeeld van kijken is dat een mogelijkheid om ze daarin te betrekken. Ik denk juist vanaf het begin, zodat ze het netwerk het proces ook beetje volgt he waar die cliënt doorgaat zegmaar. En misschien bepaalt dat ook uiteindelijk het vervolg van van het hulpverleningstraject, want het zou kunnen in bepaalde gevallen dat het dan misschien niet eens dat je misschien niet eens hoeft toe te leiden naar het BAC bijvoorbeeld. En de stadium van nazorg is natuurlijk helemaal van belang, want ik denk dat het belangrijk is dat net netwerk wel beseft wat er allemaal is gebeurd he dus dat zij wel worden meegenomen zegmaar in het hele proces.

12. Welke voor- en nadelen heeft het benaderen van het sociaal netwerk bij het in orde krijgen van hun financiën voor de cliënten en medewerkers?

Ja, ik zei het net al he. Het netwerk van de cliënt ziet het zelf he vaak zelf ook in de wijken in de achterstandswijken ja dan is het netwerk niet altijd even stabiel. Dus die contacten wisselen heel erg. Over het algemeen he ik wil niet generaliseren. Over het algemeen is dat wel zo en je kan je afvragen of er altijd bijvoorbeeld goede adviezen worden gegeven. Ja, als je binnen het netwerk afsprekt dat iemand zorgt voor papieren om het in te vullen. Dan kunnen er fouten in ontstaan he dat soort dingen. Wat ook weer conflicten kan opleveren natuurlijk dus dat is wel een aandachtspunt. Ja

Interviewer: Voordeel....

Ja, voordeel is dat.... als het goed gaat dat er minder beroep wordt gedaan op de schuldhulpverlening nogmaals en wat ik net al noemde van dat mensen toch meer misschien gecorrigeerd worden. Dat denk ik wel dat dat ja dat een rol zou kunnen gaan spelen. Bestedingspatroon bijvoorbeeld.

Interviewer: gecorrigeerd in welke zin?

Nou als er bijvoorbeeld afspraken zijn gemaakt dat het netwerk een rol speelt zegmaar binnen de schuld... binnen de schuldensituatie en er wordt gezien dat een cliënt onverstandige uitgaven doet of plannen heeft om een onverstandige uitgaven te gaan doen. Dan heb je wel eens kans dat zo'n cliënt wordt gecorrigeerd van zou je dat wel doen he. Dus een soort klankbord, een spiegel als je het zo wil noemen, zodat er mogelijk beter wordt nagedacht over hoe zij om gaan met het geld of bij het aanschaffen van huisdieren noem maar op. Dat soort dingen ja.

Interviewer: Wat voor voordelen zou het voor de hulpverleners hebben?

Ik denk dat je de taken en verantwoordelijkheden meer kunt delen en dus ook minder... ik denk dat dat als wordt opgehangen aan de hulpverlener he en ik denk dat het heel veel druk geeft bij de hulpverleners. Ik bedoel ik heb zelf natuurlijk ook vroeger te maken gehad en ik vond het zelf heel zwaar dus als er problemen zijn werd er gelijk naar een hulpverlener wordt gebeld. Die daardoor heel erg overbelast raakt en je bent heel veel bezig met brandjes blussen. Die brandjes zouden eventueel door het netwerk kunnen worden geblust. Snap je dus dat geeft voor de hulpverlener meer ruimte om

beter kwaliteit te bieden. Minder werkdruk waardoor er mogelijk minder fouten ontstaan en dat je wat effectiever kunt werken. In plaats van alleen maar constant noodsituaties bestrijden dat je echt wat structureler dingen bij de oorsprong van waar de problemen beginnen dat je daar ook wat meer aandacht aan kunt gaan besteden. Dus dat zou zeker een voordeel kunnen zijn denk ik voor de hulpverlener.

Interviewer: En een nadeel?

Dat is denk ik ja dat je vooral voor de schuldhulpverlener dan vereist dat een hele andere manier van werken, omdat je dan natuurlijk.... Heel veel tijd moet besteden aan iets waar direct niet met de schulden te maken heeft. Maar met het organiseren van zo'n beraad. Wat heel veel tijd kost en je moet ook op huisbezoek dat gebeurt nu misschien wel eens sporadisch denk ik. Over het algemeen is het zo dat de cliënten hiernaartoe komen. Je bent echt een periode heel intensief met de cliënt bezig en waar je denk ik ook voor op moet letten is dat je niet het netwerk kan je ontlasten, maar ook belasten. Door bijvoorbeeld zijn doen weer dit en zij doen weer dat en die zou dus he dat dat je betrokken wordt in allerlei conflictsituaties. Dat kan ik mij wel voorstellen dat dat zou kunnen gaan proberen.

Interviewer: Je had zojuist over tijdsinvestering. Waar moet ik aan denken?

Wil je echt qua uur weten? Nou ik denk dat je je. Ik kan het niet echt in uren uitdrukken dat ligt er natuurlijk ook aan hoeveel mensen hoe groot zo'n netwerk zou kunnen worden. Hoe groot de weerstand is bij cliënten. Dat kost ook tijd, omdat daar aandacht aan te besteden omdat de cliënten toch een beetje te overtuigen van ga het echt proberen. Je hebt wel een een ja een paar afspraken per week nodig denk ik in het begin. Daarna ja je moet de cliënt ook tijd geven natuurlijk om het netwerkleiden te benaderen dus dat zou, maar ik denk toch dat je... even zien wat hadden wij toen toch met die cliënt. Ja, naast persoonlijk contact heb je ook telefonisch contact, schriftelijk dus daar ben je wel een paar uur per week mee bezig.

13. Zouden er belemmeringen/weerstand kunnen zijn die u verwacht tegen te komen bij de inzetten van het sociaal netwerk van de cliënt bij het in orde krijgen van hun financiën? Zo ja, welke zijn dat? Zo niet, waarom?

Deze vraag is al beantwoord bij vraag 6b en dus heb ik deze vraag overgeslagen.

(Antwoord: Ik heb specifiek voor die vraag nooit een netwerkberaad belegd zegmaar, maar wat ik mij daarbij kan voorstellen is dat schaamte een hele grote rol speelt. Vragen om geld of toegeven dat je schulden hebt. Dat is dat is toch voor heel mensen erg lastig. En dan maakt het nog wel een verschil, want ik werk in de Schuytgraaf vanuit de proeftuin. Daar is dat nog meer. Daar speelt die schaamte meer. Malburgen, dat is mijn andere wijk. Daar ligt het een beetje op straat en zijn schulden eigenlijk heel normaal. Iedereen die zij kennen hebben schulden dus dat beetje bijna de norm zegmaar, maar in de Schuytgraaf ook wel een aantal gezinnen tegengekomen het financieel ook heel erg moeilijk hebben en in problemen zijn gekomen en die toch proberen om de een of andere manier die schijn op te houden en daar speelt schaamte een belangrijke rol. Dus als je voor die vraag.., want ik heb een aanmelding maar daar moet ik nog mee beginnen. Dat is het zou kunnen zijn dat ik daar een beroep ga doen op het netwerk en verwacht wel dat dat lastig gaat worden om mensen zover te krijgen.

14. Is het mogelijk om deze belemmeringen/ weerstand te verminderen of weg te nemen? Zo niet, waarom? Zo ja, hoe zou dat gedaan kunnen worden?

Ja, dat vraagt wel wat gesprekstechnieken van de hulpverlener he dat je het echt op een goede manier kunt verkopen. Hmmm cliënten moeten natuurlijk beseffen dat zij niet de enige zijn he denk dat dat heel veel schaamte weghaalt. Dat het hun kracht is juist om hulp te vragen aan mensen en dat ze en dat ze niet puur om geld vragen gaat, maar om andere vorm van ondersteuning. En daarnaast zou het kunnen helpen als er voor een hulpverlener dit is de manier waarop wij werken dus dat het minder een keuze is, maar dat dat gewoon de werkwijze is. En dat moet dan natuurlijk ook echt worden ingevoerd als je wil dat. Ik denk als je echt goed aan wil pakken binnen schuldhulpverlening moet je dat echt op die manier aanpakken dat het echt een gestandaardiseerd ding wordt. Dat er altijd naar het netwerk wordt gekeken en dat dat gewoon de werkwijze is. Als je te veel bij de cliënt laat liggen dan denk ik dat het heel vaak wordt afgeblazen.

15. Ervaart u belemmeringen bij uw cliënten met betrekking tot het benaderen/inzetten van hun sociaal netwerk? Zo ja, welke belemmeringen?

Nee, dat heb ik zelf niet meegemaakt. Het ging echt ja puur om situaties met kinderen te maken om te zorgen dat de kinderen in een stabiele situatie op gaan groeien. En dat er sprake was van onveiligheid en noem maar op. En ontbreken van basisbehoefte en veel schoolverzuim dat soort zaken. Dus dat was eigenlijk vooral de hulpvragen.

Interviewer: je gaf aan dat je cliënten hebt gehad met problematische schulden. Is het weleens voorgekomen bij cliënten dat zij toch hun netwerk hebben benaderd of voor een kleine hulpvraag en dergelijke?

Ja, dat gebeurt wel. Dat er bepaalde rekening door een familielid wordt betaald of om een bepaalde deurwaarder af te houden of nogmaals wat ik zei dat eten he. Dat zij ergens gaan eten. Jewel dat gebeurt wel. Er gebeurt al heel veel.

Interviewer: En hoe is dat voor je om iemand eigenlijk te activeren om zijn netwerk in te zetten? Vooral ook op dit gebied, want er speelt ook schaamte onder andere.

Het vraagt wel. Je moet heel goed beseffen wat zijn echt de contra-indicaties he, ja want de contra-indicaties zijn heel anders volgens het familienetwerkberaad he volgens de officiële dan de cliënten benoemen. Heel veel cliënten zeggen al op voorhand nee dat kan niet, want dat en dat en dat. Dat betekent dat je heel veel tijd moet besteden om die weerstand weg te halen en dat zijn wel drempels. Soms heb je ook wel de neiging om daar snel in mee te gaan denken ik en daar moet je voor waken. En dat je vol blijft houden ik denk dat het echt gaat lukken. Ik denk dat wij het echt moeten proberen. Voor de cliënten is het een of andere manier die die... minder bezwaar om hun hele hebben en houden bij de hulpverlener neer te leggen en daar aan te hangen zeg maar dan iemand uit het netwerk. Een of andere manier is het vertrouwen die zij hebben in hulpverleners groter vaak dat zij dan in mensen binnen hun netwerk. Snap je wat ik bedoel daarmee?? Dat zij toch denken van ja die kan het beter en die...ja dus dat is daar gaat heel veel tijd inzitten om dat soort beren zegmaar op de weg op te ruimen. En dat is voor een hulpverlener vraagt het best veel. Dat vind ik zelf ook best lastig.

16. In Rotterdam en Amsterdam zijn er eigen- krachtconferenties/familienetwerkberaden gehouden om uithuiszettingen te voorkomen.

a. In hoeverre is het mogelijk om deze twee methodieken of een deel ervan te gebruiken tijdens het schuldhulpverleningstraject van Stichting Rijnstad?

Ja, als je daar al mee begint binnen de schuldhulpverlening dan ben je al preventief bezig, maar ik niet dat je je ja.... als het echt gaat om forse problematiek wat ver gevorderd is dan denk ik ook wel realistisch moet zijn. Wat een netwerk nog kan bieden. Dus ik denk dat het afhangt in hoeverre in welke stadium bevinden de problemen zich zegmaar. Dus ik denk dat het in heel veel gevallen, ligt er ook aan wat je afsprekt natuurlijk met het netwerkberaad en welke taken mensen meekrijgen. Een taak zou ook kunnen zijn van nou ja ik beheer jou pinpas bijvoorbeeld snap je wat ik bedoel? Hmm.. maar ja nogmaals het het zwakke punt is dat het netwerk vaak toch zelf ook niet altijd even stabiel is in achterstandswijken dan, waardoor je minder zou kunnen bereiken dan je zou willen ja en dat is wel het zwakke punt.

b. Zo niet, welke methodiek(en) die u kent, zou(den) ingezet kunnen worden door de medewerkers van Stichting Rijnstad kunnen inzetten bij het schuldhulpverleningstraject?

Dat gebeurt dus door het maken van een genogram en een sociogram he. Daarmee breng je eigenlijk iedereen in kaart. Hmmm genogram is een pure familieweergave en dat is best lastig, want je heel vaak te maken met scheidingen en samengestelde gezinnen dat is een heel geprikkeld om dat al. En het sociogram geeft vooral ja met wie heb je veel contact en hoe vaak en wat doe je daar dan meestal mee? Dus op die manier krijg je wel in kaart van wat zijn wie zijn mensen die je zou kunnen benaderen.

17. Welke competenties hebben de medewerkers nodig om de cliënt aan te kunnen zetten tot het benaderen van hun sociaal netwerk? Zou hierin een verschil op te merken zijn tussen de sociaal raadslieden en maatschappelijk werkers binnen het schuldhulpverleningsteam?

Ik denk dat het begint bij dat een hulpverlener zelf echt de nut ervan inziet. Het zelf echt ziet als een meerwaarde. Dat is eerste stap die gezet moet worden om die meerwaarde duidelijk te maken en van daaruit krijgt de hulpverlener de overtuiging dat het gaat werken en dat kun je als je echt die overtuiging hebt beter overbrengen op een cliënt. Dus ja die.. die motiverende gespreksvoering is natuurlijk heel belangrijk ja dat is denk ik wel de belangrijkste. En hoe ga je om met weerstanden he hoe hoe hoe tackel je die zegmaar. Je moet ook serieus nemen uiteraard dus hoe ga je daarmee op dat zijn wel belangrijke ja motiverende gesprekstechnieken en om om omgaan met weerstanden.

Interviewer: want ik hoorde jou eerder zeggen van ik heb cliënten die zeggen op voorhand nee ik kan niemand inzetten. Dat is misschien vanuit de weerstand, maar als de hulpverlener daar mee naar zou gaan kijken dan meer netwerk toch meer netwerk zijn. Wat vraagt dat van de hulpverlener?

Ja, toch ook durf om de confrontatie aan te gaan met een cliënt en niet daarin veel mee te gaan, maar een andere koers durven te varen. Proberen daar de cliënt daar in mee te krijgen en niet afgaan op wat de cliënt zegt, maar echt voet bij stuk houden dus dat vraagt wel een stevige houding

Interviewer: Nu komt er een interessante vraag. Je hebt binnen het schuldhulpverleningsteam heb je de maatschappelijk werkers en sociaal raadslieden. Zou er een verschil zijn in verband met de vaardigheden... met de vaardigheden bij het inzetten van het netwerk vooral bij een cliënt die dat niet wil?

Ja, ja zeker. Dat is een heel grote verschil. Raadslieden hebben toch meer die die die houding als je niet wil dan houdt het op, is jou verantwoordelijkheid. Ja en ja als je het toch echt door wilt voeren dan houdt dus daar niet bij op. Dus dan zou je meer moeten... ik vraag mij wel af of dat bij raadslieden moet liggen eerlijk gezegd. Ik denk zelf van niet. Denk ik denk dat te belastend is voor de raadslieden gezien de werkdruk en de vragen die zij krijgen, vind ik het niet terecht als je van hun gaat vragen om zich daarin te gaan scholen. Als een raadslied als iemand van de sociaal raadslieden signaleert dat dat een mogelijkheid kan zijn dan vind ik dat zij een beroep moeten kunnen doen op het maatschappelijk werk, want dat gebeurt andersom ook heel erg vaak. Dat brengt ook de balans weer een beetje terug en in hoeverre er een beroep op elkaar wordt gedaan. Denk dat het andersom heel vaak wordt gedaan en ik vind het fair als raadslieden het is toch schoen maken houd je bij het lezen niet hun stuk. Dat is echt iets wat een maatschappelijk werker zou moeten doen.

Interviewer: Dus als ik het goed hoor dan zouden zij dus een beroep moeten op de maatschappelijk werk dus van de MW?

Ja, ja daar zal niet alle maatschappelijk werkers even blij mee zijn dat ik dat zeg, maar dat vind ik echt. Ja, dat is echt mijn mening, want je moet er echt tijd in steken, gesprekken voeren met de cliënt en er komt heel veel boven...water van wat er allemaal gebeurd is en wat dat is niks... jaa ik vind het niet bij hun vakgebied horen. Nee!

Interviewer: Hoe hoe zou dat voor de maatschappelijk werkers zijn binnen het schuldhulpverleningsteam?

Hmm, ja dat is natuurlijk een extra taak, maar goed hmm.. misschien zijn er ook heel veel maatschappelijk werkers die het heel leuk vinden om het te doen. En ze zullen er wel in geschoold moeten worden. Dat wel. Echt dat stukje familienetwerkberaad zal wel echt en niet een paar keer noemen in de vergadering, maar daar zul je wat meer van mee moeten krijgen zegmaar, dat je bijgeschoold moet worden. Ja, want nu gebeurt het in feite ook in de bij (medecollega die getraind is in het netwerkberaad) en mij dat mensen in het familienetwerkberaad worden wij gevraagd of wij daar een rol willen spelen, want het is niet de bedoeling dat die betrokken is in het gezin en dat heeft eigenlijk niet het voorkeur dat die het beraad gaat doen zegmaar. Vaak is het beter als hun een onafhankelijke hulpverlener puur voor dat stukje dat gaat inzetten. Als je het echt hebt over een officieel netwerkberaad. Dus ik denk ze zullen er niet blij mee zijn gezien de werkdruk, maar mijn visie is echt dat het niet bij de raadslieden hoort. Dat het dat is onze kwaliteit zegmaar om dat onze professie om dat voor elkaar te krijgen.

Interviewer: je geeft aan dat er bij een officiële netwerkberaad als een onafhankelijk persoon die doet die niet met de cliënt betrokken is. Zou je mij daar wat meer over willen vertellen?

Ja, ik denk dat het belangrijks is dat je zo neutraal mogelijk zo'n situatie instapt ja, want nu heb ik weleens aanmeldingen gehad van het Centrum Jeugd en Gezin met een echte specifieke hulpvragen voor die netwerkberaad. Dat is wel het prettigste, omdat je minder verzand in allerlei hulpvragen die er nog meer spelen, maar dat je echt concreet daarmee aan de slag gaat. Dat je meegetrokken wordt zegmaar in de andere zaken. Maar daarnaast denk ik als hulpverlener als je betrokken bent he bij een cliënt dat je altijd moet kijken van vraag die eens en vraag die eens dan hoef je niet echt een officieel beraad te..... dat is wat heel veel mensen denken. Denk eens überhaupt wat meer aan het netwerk zonder dat je bij elkaar dat hoeft ook niet altijd. Soms kun je ook één iemand... als je vaak een bepaalde naam hoort bij een cliënt dan kun je zeggen van goh zullen wij een keer afspreken dat die er bijkomt of of mag ik die eens bellen, want dan ben je eigenlijk ook al bezig met het netwerk. Dus je

hoeft het altijd niet groot te zien, maar wees er meer alert op en probeer wat meer mensen bij te betrekken. In sommige situaties is het echt goed om echt iedereen bij elkaar te roepen en echt volgens het boekje, maar dat hoeft niet altijd. Je hebt verschillende vormen eigenlijk. Verschillende mogelijkheden.

18. Dient er volgens u extra aandacht besteed te worden aan de competenties die men dient te bezitten voor het inzetten van het sociaal netwerk van de cliënten? Zo niet, waarom? Zo ja, op welke manier zou dit gedaan kunnen worden?

Ja, dat is echt best wel ingewikkeld en ik denk dat het goed is om dat er in zo'n training gewoon aan bod komt van hoe kun je op welke manieren het netwerk betrekken en kunt inderdaad denken aan een beraad, maar welke manieren zijn er nog meer. Dat is wat ik tijdens de training die Sylvia en ik hebben gehad wel een beetje heb gemist en het is natuurlijk tijd heb van aantal dagdelen je kunt er niet alles in behandelen dus toen ging het echt over het beraad zegmaar. Terwijl ik merk in de praktijk van ja je hebt zoveel manieren en ik denk dat het goed is dat het onder de aandacht wordt gebracht. Misschien werken er heel veel hulpverleners netwerkgericht zonder dat zij dit beseffen. Dus die bewustwording is wel heel erg belangrijk.

Interviewer: Ik hoor je zeggen er zijn een paar verschillende manieren. Zou je er een paar kunnen noemen?

Nou ja wat ik net noemde als je hoort dat cliënten vaak over bepaalde persoon spreken. Ja, doe daar wat mee en ga benader die persoon eens en vraag of meer kunnen doen of zijn er meer mensen die iets zouden kunnen doen dat je daar contact mee opneemt en laat weten dat je bent betrokken en dat je niet alleen maar aanhoort dat je daar wat meer op inspeelt zegmaar. Als je bijvoorbeeld merkt dat sommige dingen moeilijk is voor de cliënt om ergens naartoe te gaan, ga dan van wie zou er naartoe kunnen brengen in plaats van zo'n taxivergoeding aan te vragen zegmaar. Snap je wat ik bedoel? Dus echt dat zijn wel allemaal manieren.

19. Zijn er elders in het land of buitenland nog goede voorbeelden waarbij het sociaal netwerk van de cliënt is ingezet tijdens het schuldhulpverleningstraject? Zo ja, zouden deze ook gebruikt kunnen worden binnen de afdeling schuldhulpverlening van Stichting Rijnstad?

Met schulden weet ik het niet zo zeer. Hmmm....(stilte) nee er schiet mij niet zo iets binnen ja. Nee, als het gaat om schulden nee kan ik niets bedenken.

20. Zijn er nog dingen die u wilt toevoegen?

Ja, wat ik wel belangrijk vindt om te noemen is dat het wat mij opvalt als je aan cliënten vraagt hoe het netwerk eruit ziet. Dat de cliënten heel snel de neiging hebben om dat heel erg af te zwakken. Dus dan krijg je de indruk dat zij er helemaal alleen voor staan en heel weinig mensen om hun heen hebben die hun helpen en het lijkt alsof cliënten zo laag mogelijk inzetten op de ladder van hulpbehoefte of zo juist zo hoog mogelijk het is maar hoe je het bekijkt, terwijl ik als de cliënten weleens tegenkom dan denk ik nou ik dacht dat jij dat ziet er wel heel anders uit weet je op de een of andere manier vallen de cliënten toch door de mand heb ik zelf gemerkt of dat je op huisbezoek bent dat constant de huistelefoon gaat of weet je dat soort dingen dan denk ik er iets klopt dus niet helemaal dus ik denk dat het goed om daar alert op te zijn dat cliënten daar een of ander manier op de een of andere reden de neiging toe hebben. Dat jij als hulpverlener ziet dat zij echt jou hulp nodig hebben ja dat vind ik wel een dingetje.

21. Bedanken voor de medewerking.

Bijlage 3: Interviews cliënten Sociaal Netwerk (Niet inzetten)

1. Voorstellen.

Gedaan.

2. Uitleggen wat het doel van het onderzoek is, duur interview en wat er met de resultaten gebeuren.

Gedaan.

3. Hoelang wordt u al begeleid door een hulpverlener van Stichting Rijnstad?

-Geïnterviewde: Oeh, eehm, juli, juli 2013. Vorige jaar, ja, ja. Daar zijn eigenlijk, gaan die problemen begonnen.

Interviewer 1: Aha.

-Geïnterviewde: Ja.

4. Waar begeleidt Stichting Rijnstad u precies mee?

-Geïnterviewde: Ik eeh wordt begeleidt in eeh alles. Als ik bijvoorbeeld eeh in een situatie ben en ik kom er niet uit, dan kan ik altijd hier terecht, want ja, ik ben iemand eeh het moment dat ik een situatie heb, dan probeer ik eerst iets eraan te doen.

Interviewer 1: Heel goed.

-Geïnterviewde: En het moment dat ik niet uitkom, dan weet ik wel waar ik mijn back-up heb.

Interviewer 1 & 2: Ja.

-Geïnterviewde: Dan kan ik hier terecht voor adviezen.

Interviewer 2: Ok.

-Geïnterviewde: Eeh ik ben iemand, ik bedoel mijn dingen liever zelf.

Interviewer 2: Ja.

-Geïnterviewde: En ik gebruik hun eigenlijk meer als een advies. (gelach). Adviesbureau zeg maar.

Interviewer 1 & 2: Ja.

-Geïnterviewde: Dat is meer mijn eeh mijn relatie hier met, met hun.

Interviewer 1 & 2: Ja.

-Geïnterviewde: Maar eeh ik heb ook momenten gehad waarbij het heel stressig was en dat zij me en eeh en, en steun geven, zo van eeh eeh, bel zo, zo, zo. Eeh weet je even, want ze zien gewoon je bent stressig je kan het even niet aan. En zijn ze hier ondersteuning zo van doe dit, dit, dit. Ja.

Interviewer 1: Ok. (Naam hulpverlener) begeleidt u volgens.

-Geïnterviewde: Ja, klopt.

Interviewer 1: En waarbij?

-Geïnterviewde: Nou, eehm ja eigenlijk meer financiële zaken.

Interviewer 1: Ok.

-Geïnterviewde: En eehm ja ook eeh, ook laatst toen ik belasting papier moest invullen. Ja, heeft ze me ook even daarmee geholpen. Eehm, zoals ik ook zelf adviezen geven eehm. Ja bijvoorbeeld voedselpakket aanvragen. Ja eeh, ze, ze heeft me, voor haar had ik (naam hulpverlener), dus, dus bij haar ben ik begonnen.

Interviewer 1: Ja.

-Geïnterviewde: En (naam hulpverlener) heeft hele traject met me gevolgd. Ook eehm, ook dat je niet meer schulden creëert dan wat je al hebt. Daarin begeleide ze je ook en eehm, eeh ze geeft je een klapper om je budget te ordenen. Alles netjes, ja in je klapper doen zodat je beter overzicht hebt van

wat er gebeurd. Eehh ja, want in het begin was het bij mij zo van als ik rekeningen krijg moet ik dat betalen, BAM! Gewoon gelijk betalen. Mijn baan, mijn baan liet het er toe dat ik het kon betalen. Maar ja, toen eehm raakte ik gescheiden en me contract van het werk werd niet verlegd. Dus ik kreeg twee problemen in een grote klap vorige jaar. En toen dacht ik ja, dit kan ik niet aan. Ik moet ergens hulp gaan zoeken. En toen ja, keek ik het op het net en ik zag schuldhelpverlening, ik ben hier gekomen. Dat is meer het gedeelte waarom ik hier ben en dat is dus waarin ik begeleid word.

Interviewer 1&2: Ok.

-Geïnterviewde: En als er iets is van eeh dat is de afspraak tussen mij en (Naam hulpverlener). Als er iets is, trek aan de bel.

Interviewer 1: Ja, heel goed.

-Geïnterviewde: Ja.

5. Welke onderwijs heeft u gevolgd?

-Geïnterviewde: Ik ben een dialyse verpleegkundige, HBO niveau.

Interviewer 1: Zo.

-Geïnterviewde: Ja. Daarom kon ik het allemaal ook aan. Maar als je contract niet verlengd wordt.

Interviewer 2: Ja.

-Geïnterviewde: (gelach) dan houdt het op.

Interviewer 2: Dan kun je eigenlijk niks aan doen.

-Geïnterviewde: Ja, en, en in Arnhem is het helaas zo dat je alleen in Rijnstad ziekenhuis dialyse werk kan doen.

Interviewer 1&2: Ok.

-Geïnterviewde: Ik kan natuurlijk ook bij patiënten thuis gaan, weet je, maar dan moet je wel in dienst zijn van een ziekenhuis. Weet je, dus eeh ja, helaas kon dat niet dus ik had twee opties: Of hier blijven in Arnhem en misschien verpleegkundig werk doen of verhuizen en dialyse verpleegkundige blijven.

Interviewer 1&2: Ok.

-Geïnterviewde: Maar ja, het was niet makkelijk ik heb twee kinderen die hier op school gaan. En eeh ik wil het milieu voor hun niet weer veranderen.

Interviewer 1&2: Ja.

Interviewer 1: Logisch,

-Geïnterviewde: Drie jaar geleden uit Aruba. Toen zijn waren, waren ze eerst op de Margerata school van daar waren we eerst. En nu hier. Ik zoiets van nee, ik laat het gewoon, ikke, ik doe gewoon liever verpleegkundig werk. Ik hou wel van mij beroep, maar als ik een stapje lager moet gaan, in het voordeel van mijn kinderen, ja dan doe ik het.

Interviewer 2: Ja.

Interviewer 1: Dan geeft u veel om de kinderen.

Interviewer 2: Ja.

-Geïnterviewde: Ja, (gelach het is echt, ze zijn engeltjes met een kleine met een klein bedevouer. (gelach door allen).

6. Hoe is uw woonsituatie op dit moment?

-Geïnterviewde: hmm. Het is beter.

Interviewer 2: Ja.

-Geïnterviewde: De, de begeleiding van eeh Rijnstad dat, dat eeh het doel van hun is ook dat je opgeven moment je eigen dingen kan doen en, en doordat ik al mijn eigen dingen deed was het niet zo moeilijk.

Interviewer 1: Ja.

-Geïnterviewde: Ik heb heel veel betalingsregelingen getroffen met instanties. En, ja het is, doordat ik nu eehm ook in een situatie ben dan ander krijg je toch ook nog meer hulp van instanties.

Interviewer 2: Ja.

-Geïnterviewde: En, en weet je ik krijg nu vrijdags de voedselpakket, voorheen niet. Dus ja, door alle stress is toch iets goeds gekomen, maar op dit ogenblik voel ik me ontspannen. Ik zeg niet dat de problemen weg zijn, maar er zijn acties ondernomen. Om het een beetje, om de stress te verzachten.. zeg maar.

Interviewer 2: Eehm woont u eehm samen met u kinderen?

-Geïnterviewde: Ja.

Interviewer 2: En hoeveel zijn dat?

-Geïnterviewde: Twee.

Interviewer 2: Twee kinderen.

-Geïnterviewde: vijf en zeven.

Interviewer 2: vijf en zeven.

-Geïnterviewde: Jongen en meisje.

Interviewer 2: Ja.

-Geïnterviewde: Ja.

7. Kunt u ons iets vertellen over de wijk waar u momenteel inwoont?

-Geïnterviewde: (psst) Sorry hoor. Toen ik op Aruba woonde (gelach door allen). Had een, had ik een collega he (lachend) en die zei tegen mij: Daar wanneer je naar Aruba, wanneer je naar Nederland gaat, kies alstublieft niet voor Broek (wijk in Arnhem) (gelach door allen). En ik zeg (maakt een grommend geluid), wat is er met Broek? Daar hebben ze (blauwe?? Of iets in die richting). Ik zeg: Nou ja, ik zal kijken. We kwamen hier en eerst gingen we naar Arnhem, Arnhem zuid. Daar was een kamer, dus bleven we daar een maandje en niet lang daarna pas boem. Dan hebben we iets gevonden in Broek. (gelach door allen). Ik zeg: Ok. Nou ja, laten we naar huis gaan kijken, beviel mij helemaal. Ik vond de omgeving leuk, huis vond ik leuk, (klapt) jah. En ik heb zulke leuke burens, echt waar. Als er iets met me nu zou gebeuren, zou iedereen met denk ik harken en (onverstaanbaar doordat lachend is uitgesproken) en omgekeerd ik ook weet je. Het is gewoon, ja het is leuk. Ik heb eeh, ik kan niet zeggen van oowh daar moet ik niet gaan, want die buur, dat, dat heb ik tot nu toe niet meegemaakt. Ik ben tevreden met mijn omgeving. En zijn niet de hele omgeving hea, mijn omgeving, mijn directe omgeving waar ik woon daar, ben ik tevreden over. Ja.

8. In hoeverre heeft u contact met andere buurtbewoners?

-Geïnterviewde: Ja, ik ben een sociaal iemand. Dus ja, als ik op straat loop en ik zie een meneer met zo'n hond en die hond ziet er zo schattig uit en eeh haay (lachend). Ik vergeet die man te groeten, maar ik groet die hond hooi (allen lachen). Maar, ja ikke eehm (korte stilte). Ik ben, ik ben gewoon een sociaal persoon, dus ik kan, ik kan heel ver met mensen omgaan.

Interviewer 2: Ja.

-Geïnterviewde: En mijn beroep heeft er ook daarvoor gezorgd hea. Weet je, je moet eeh sociaal zijn en contact hebben met de, met de patiënten. En informatie geven, weet je dus, dus ja.

Interviewer 2: En zitten ook mensen bij, buurtbewoners waar je eeh langere contact eeh beter contact heeft eeh en ook langere contacten?

-Geïnterviewde: Ja, ik heb eeh, nou niet, niet langer, maar wel eeh met de ene heb ik beter contact, beter band dan bij de ander. Ik bedoel ja, ik ga me, me privé niet eeh bij hier, daar (lachend) zetten.

Interviewer 2: Ja, dat snap ik.

-Geïnterviewde: Ik heb gewoon één persoon met wie ik een hele goede band heb weet je.

Interviewer 2: Ja, ja.

Interviewer 1: Ja.

-Geïnterviewde: En eeh, ik ben goed met iedereen, maar je moet weten waar je zaken zet weet je, dus eeh.

9. In hoeverre vraagt u om hulp van anderen (kennis, familie, vrienden etc.) bij uw schuldenproblematiek?

-Geïnterviewde: Nou, voordat ik hier kwam, heb ik het gedaan weet je. Voordat ik hier kwam. Maar eeh toen op een gegeven moment ja, hier ben ik komen, der achter gekomen dat familie in Suriname niet hetzelfde is als familie hier weet je. Ja, klinkt een beetje raar, maar zo is het gewoon. Dus eeh.

Interviewer 2: Kunt u dat uitleggen?

-Geïnterviewde: Ja, je wordt, je wordt, in mijn situatie kan ik niet echt zeggen dat eehm, dat eeh mijn, mijn Surinaamse familie hetzelfde als mijn Nederlandse familie. Mijn Nederlandse familie is een beetje zo van eeh, ze gaan je het niet zeggen, maar los het zelf op.

Interviewer 2: Ok.

-Geïnterviewde: Met woorden, mooie woorden. En dan moet je die rode draad erin zien en daar staat los het zelf op.

Interviewer 2: Los het zelf op.

-Geïnterviewde: Ja. Misschien gaan ze wel je een keertje proberen te helpen weet je. Maar, kijk. In Suriname als ze weten dat je in een bepaalde situatie bent gaan ze wel vaker vragen van hey, hoe is het? Echt gewoon zonder bijna te denken weet je, maar hier is het echt ja, iedereen heeft zijn eigen leven weet je. Is weer een beetje anders. Dus toen dacht ik van (maakt harde sissende geluid) ach weet je. (korte stilt). Ik, ik, ik zeg het niet helemaal eeh dat alles negatief moet klinken, maar ik heb toen op een gegeven moment gedacht van weet je er moet wel een instantie zijn waar ik hulp zou kunnen krijgen, voor deze situatie. En toen, had ik volgens mij op de laptop ingetoetst of zo en toen zag ik schuldhelpverlening. Maar voor schuldhelpverlening had ik al een hulp gezocht, maar bij een hoe heet het? Één of andere adviseur, budget adviseur of zo? Ik weet niet. En toen heb ik hem langs laten komen, maar het was een soort privé iets hoor, dus, dus die man die, die jou budget bekijkt en jou eeh op korte termijn kan helpen om van je schulden af te komen. Maar dan moet je die persoon natuurlijk een aantal honderden euro's geven weet je en dat is dan, noemen ze het hun dossier.

Interviewer 1: O ja.

-Geïnterviewde: Weet je. Maar eeh ja, op een gegeven moment had ik zoiets van (korte stilte) hmm, ok. Ja, dus ja. Dat vertrouwen was nog niet helemaal daar zo en niet lang daarna keek eeh online, toen zag ik zo hulpverlening, toen kwam ik hier zo.

Interviewer 1: Ja, ik in uw verhaal dat u hiervoor wel met familie daarover hebt gehad, maar zijn er ook vrienden of burens geweest waar u ook hulp bij heeft gevraagd voordat u hier kwam?

-Geïnterviewde: Eeh burens? Ja. Die persoon heb ik goede, goede goed verband hebt. En eeh ja, vrienden. Ik, ik kan niet echt zeggen dat ik vrienden hier zo heb. Ja, misschien omdat ik niet zo lang hier woon. Maar, ja vrienden. Vrienden van mij zijn weer anders weet je. Je moet echt goede band met elkaar hebben opgebouwd voordat ik zeg dat je een vriend van me bent of zo. Maar, ik heb wel eeh ja, dus ja, de burens. Niet iedereen, maar de persoon waarmee goed ben. Een paar collega's ook, op het werk, omdat ik geen, ja zo is, zoals ik kan zeggen geen vrienden heb, dus je zoekt toch wel een eeh ja, een, een uitlaatklep misschien? Voor je, voor je voor alles wat hier is in gekropt en ook bij familie. Ja. Daar heb ik ook vooral hulp gezocht voordat ik hier kwam.

10. Kunt u ons vertellen waarom u dat wel/niet doet?

Interviewer 2: Ok. Ik hoor eigenlijk in uw verhaal dat u op een gegeven moment voor gekozen heeft om eeh toch eehm eeh bij instantie hulp te gaan zoeken, en wat heeft eeh wat heeft voor gezorgd eigenlijk eeh dat u eehm dat u die stap bent gaan zetten?

-Geïnterviewde: Zoals ik al zei: Bij de familie kreeg je niet echt die ondersteuning. Het was zwaar, ze zijn meer op zichzelf en ik zeg het niet negatief, maar zo zijn ze het gewend, hier zo weet je. En ik had op een gegeven moment zoiets weet je, misschien ben ik een soort last. Dat dacht ik, misschien hoeft het niet zo te zijn, maar ik dacht liever los ik mijn eigen problemen op. Ik zoek een instantie. Instantie zijn bij die problemen, mijn problemen zijn bij de instantie. En dan hoef ik niet meer eeh daar zo te zetten.

Interviewer 2: En toen je dacht misschien ben ik wel een last, wat dat ook eeh toen u hulp gevraagd had bij eeh bij familie?

-Geïnterviewde: Ja.

interviewer 2: Daarna dat u eeh, misschien ben ik aan het invullen, maar je moet me even verbeteren. Eeh dat u dan en eehm en daarna voor gekozen heeft om niet bij je familie eeh bij vrienden en omgeving eeh hulp te gaan zoeken, maar toch naar instantie te gaan met die reden.

-Geïnterviewde: Ja, ik, ik. Als je hulp vraagt, sommige mensen het, je kan twee kanten opgaan: Of je, je wordt geholpen of je wordt ge, afge, of je wordt afgestoten zeg maar (lachend).

Interviewer 2: Ja, ja.

-Geïnterviewde: En, eeh ik heb zo een ja, niet afgestoten, maar. Kijk als je, als je al niet, als je al niet leuk vindt om te vragen en je krijgt een nee als een antwoord, is het voor mij zo van ik heb al zoveel moeite gedaan (-Geïnterviewde: lacht).

Interviewer 1&2: Ja.

-Geïnterviewde: En dan denk ik, nou eeh het hoeft voor mij niet. Als ze mij vragen hoe het gaat, zeg ik het gaat heel goed. Het gaat heel goed.

Interviewer 2: Ja, ja.

-Geïnterviewde: Weet je. Ze hoeven niet meer eeh tot in de puntjes alles te weten. De puntjes zijn allemaal bij de instantie.

Interviewer 2: Ok.

-Geïnterviewde: Weet je. Dus eeh zo is het op een gegeven moment geworden. Maar ik heb een hele leuke familie.

Interviewer 2: Ja.

Interviewer 1: Ja?

-Geïnterviewde: Maar alleen ja, wanneer het om geld gaat is het ja een ander kwestie (-
Geïnterviewde: lacht).

11. Wat vindt u van het idee dat u anderen om hulp moet vragen?

-Geïnterviewde: Ja, kijk als je een familie hebt die ondersteunend is, ik denk als je een probleem hebt volgens eerst waar je naar toe gaat is je familie. Dus als je een ondersteunend familie hebt, en, en die, als je intern dingen kan regelen, dan hoeft je niet naar buiten te gaan.

Interviewer 1: Ja.

-Geïnterviewde: Weet je. Maar ja, jammer genoeg bestaan er ook mensen die, die misschien geen familie hier hebben en, en die ook niet die hulp krijgen, die andere mensen wel kunnen krijgen. Dus, ja waarom zou je, weet je, waarom zou je daar een, een barrière daarvoor zetten? Er zijn altijd mensen die hulp nodig hebben. Dus (stilte).

12. Zijn er zaken waar u absoluut geen hulp bij zou vragen aan anderen?

-Geïnterviewde: Wow. In wat voor situatie zou ik geen hulp vragen?

Interviewer 2: Ja.(stilte).

-Geïnterviewde: Ja, kijk toen mijn partner en ik uit elkaar gingen, ik, ik hoef geen hulp in die zin van eeh dat iemand me zegt van laat toch gaan of liever neem je hem. Ik hoef geen hulp daarbij, dat is mijn eigen beslissing.

Interviewer 2: Dat snap ik.

-Geïnterviewde: Maar dat is dan een gevoelsmatige kant. Maar echt eeh waar zou ik geen hulp, ja ik, ik ben nog niet ergens.

Interviewer 1: Binnen uw financiële situatie zijn er, zouden er dingen zijn waar je van denkt nee daar zou ik absoluut geen hulp vragen bij anderen?

-Geïnterviewde: *als ik iets niet weet heb ik juist hulp nodig. In mijn financiële situatie eehm ik, ik hou ervan om zelf mijn dingen te doen.*

Interviewer 1&2: Ja, uhum.

-Geïnterviewde: *En ik vraag hulp wanneer ik er niet uitkom. Zo ben ik.*

Interviewer 2: Ja. Dus je doet dat vrijwel...

-Geïnterviewde: *Ja, initiatieven nemen weet je wel, niet afwachten.*

Interviewer 2: Ja.

-Geïnterviewde: *Ja, dus, zo zit ik in elkaar. Ik kan het niet anders formuleren.*

13. Wat is de reden hiervoor?

-Geïnterviewde: *Want kijk, ik weet ook niet alles en ik denk van deze situatie moet je dan een professioneel iemand hebben als het komt. Weet je, want wat jij niet ziet, kunnen zij zien.*

Interviewer 2: Ja.

-Geïnterviewde: *Weet je. Zoals eeh ja, ik wist ook niet wat voor toeslagen ik allemaal kon krijgen bijvoorbeeld. Hebben ze mee geholpen. Bepaalde woordjes, weet ik veel hoe dat woordje heet. Eeh beslag vrije voet.*

Interviewer 2: Ok.

Interviewer 1: Heeft u goed gezegd.

Interviewer 2: Ja beslag vrije voet.

-Geïnterviewde: *Ja, denk ik jah. Ok (allen lachen). Help (lachend). Zulke dingen. Ik, ik ken niet al die eeh maatschappelijke termen.*

Interviewer 2: Ja.

Interviewer 1: Uhum.

-Geïnterviewde: *Weet je, ik doe gewoon wat je moet doen. En als Marieke weet het en Marilyn weet het ook, als ik ergens mee zit afspraak of die afspraak, telefoon! Help, weet je. Maar eeh ja, dat ben ik gewoon.*

Interviewer 1: Ja, ik hoorde in uw verhaal van eeh dat u probeert eerst zelf te doen, maar als het lukt vraag ik wel eens hulp aan anderen. Eeh ook vrienden heeft u geprobeerd, ook familie heeft u geprobeerd in het verleden. Wat is de reden dat u toch contact zoekt met de familie?

-Geïnterviewde: *Zijn mijn familie. En ik denk van ja, kijk, al, al ben ik erachter gekomen zo van eeh hoe het zit als je hulp vraagt, maar ja het is en blijft je familie. Dus ik denk van ja, ik, ik, het eerste telefoontje heb ik niet gelijk gepleegd naar eeh familie hier, maar juist mijn moeder. En die woont in Suriname. Dus dat vind ik wel jammer, want als zij hier was, dan ja, dan zou ik misschien, ik zou toch nog hulp zoeken bij de instantie, maar dat, dat eeh dat emotionele gedeelte, daar is zij heel goed in.*

Interviewer 1: Ok.

-Geïnterviewde: *Want, want ik ben hulp komen zoeken, maar ik zat ook met heel veel stress gewoon emotioneel, weet je. En als mijn moeder hier zo was, kijk mijn moeder heeft me toch ondersteund. Technologie is zo mooi geworden, maar het zou ook leuk als ze hier was.*

Interviewer 2: Ja.

-Geïnterviewde: *En mijn zuster ook weet je. Die helpen me heel veel, maar het is meer praten. Niemand kan je echt financieel ondersteunen, want ze hebben het ook niet (rijke??). Dus eeh ja. Je kunt, je kan eigenlijk, eigenlijk komt mijn punt erop neer dat in mijn familie je kan gaan voor morele ondersteuning.*

14. Welke zaken met betrekking tot uw financiële situatie zou u liever aan iemand anders dan uw hulpverlener willen voorleggen? Waarom?

-Geïnterviewde: *Ja, ik ben zo ver, ja ik vind een jaar ver (lacht). Al klinkt een jaar misschien kort, maar ik ben zo ver dat moment dat ik een, een (denkend: korte stilte) iets krijg, dat ik gelijk hier naar toe*

kom. Dus gelijk in die zin van zoals je vraag is, als je een probleem ermee hebt. Dit is mijn post. Begrijp je. Zoals laatst ik kreeg een eeh een eeh deurwaarder en die had een brieven, wat is dat nou weet je. En, ja ik ben gewoon even langs gekomen om te kijken of ze er was weet je. Zo smal, zo breed. Nee, ik, nee mijn eerste reactie is niet eeh familie.

Interviewer 1: Ok.

-Geïnterviewde: Nee.

Interviewer 1: Dus eigenlijk niet?

-Geïnterviewde: Nee, ik, ik wil gewoon, ik bedoel, daarom heb ik die instantie genomen. Om mijn familie minder lastig te vallen. En waarom ik het ook gedaan heb, kijk de personen die ik lastig viel die hebben ook hoge bloeddruk en, en eeh hartproblemen, dus ja, ik denk bij mezelf ik wil die mensen ook niet, zoals ik al zei het erop neer ik wil me niet als een last voelen. Weet je. En, en ja zelfs over mijn moeder, mijn tante die eeh was laatste ook in Suriname en ja, ik vertel mijn moeder gewoon alles. En op een gegeven moment zei mijn tante weet je, je moet staat, zit nu hier te beven weet je. Er was een bepaalde situatie en je moeder zit nu hier te beven en ik denk jaah, maar dat wil ik ook niet. Ik wil ook niet dat mijn moeder een beroerte krijgt of zo weet je. Dus toen dacht ik nou, dan ga ik mijn zaken een beetje verminderen zodat zij ook gewoon gezond en lang kan leven, weet je. Maar ja, ik ben, ik was de enigste dochter van mijn moeder hier in het buitenland en ze maakte zich heel veel zorgen naar alle problemen dus eeh, nee ik wil haar ook niet stressen. Dus ja.

15. Zijn er momenten geweest wanneer u eigenlijk om hulp van anderen (familie en/of vrienden) wilde vragen, maar u dat niet heeft gedaan?

-Geïnterviewde: Jaah, dat, weet je. Financiële is toch weer een beetje anders hea.

Interviewer 2: Ja.

-Geïnterviewde: Je kan niet zomaar gaan zeggen eeh ik heb €50,- nodig, ik ken die persoon niet eens goed. Eeh ja, dat ga je niet doen. Zelfs, zelfs bij, ja kijk ik ben zoals ik al zei, ik ben, ik heb 12 jaar op Aruba gewoond. 25 jaar in Suriname. Dus mijn familie hier is familie, maar het voelt toch weer anders aan dan mijn familie in Suriname. Begrijp je.

Interviewer 2: Ja.

-Geïnterviewde: Dus ja, ja kan ik sneller een telefoontje naar Suriname plegen waar ze het niet hebben(lachend), dan dat ik hier een telefoontje pleeg waar ze het misschien toch hebben maar wel een beetje moeilijk erover gaan doen.

Interviewer 1&2: Ja.

-Geïnterviewde: Ja, ik, in mijn situatie is het een beetje zo Suriname, Nederland, Aruba weet je. Waar zou ik het snelste gaan, zoals mijn vriendin, ik heb twaalf jaar met haar gewoond op Aruba nou ja niet ik heb met haar gewoond, maar we waren burenen. En ze woont nu in Amerika. Ik kan haar eerder bellen voor hulp, dan ik een familie hier zou bellen voor hulp. (Nou??) Ja, hoe moet ik het zeggen? Het is niet echt negatief, maar het is gewoon de maatschappij.

Interviewer 2: De maatschappij?

-Geïnterviewde: Ja, wat ze hier zo gemaakt heeft weet je. En, een beetje andere maatschappij, ten minste voor hun, zo zie ik het.

Interviewer 2: Ja.

-Geïnterviewde: Want als je na, als je naar de Surinamers kijkt of mijn Surinaamse familie kijkt, ja die zijn weer warmer weet je. Maar, ja, dan zou ik eerder mijn in Amerika bellen dan dat ik hier om hulp zou vragen. En dat heb ik ook een keer gedaan. Ja. (stilte).

Interviewer 1: Ok. (stelt vraag 14).

16. Wat was de reden hiervoor?

(zie vraag 14)

17. De overheid vindt dat de burgers (familie, vrienden, buurtbewoners of kennissen) veel meer voor elkaar moeten zorgen. Wat vindt u hiervan?

-Geïnterviewde: Ja zeker. Het is, ja, iedereen moet elkaar helpen. Je kan niet, je kan niet eeh in een, in een omgeving lopen en je ziet dat eeh twee meisjes, ja of weet ik veel iemand met een mes aanvalt dan ga je toch niet kijken? Je moet, je moet iets doen.

Interviewer 2: Ja.

-Geïnterviewde: Ja kijk, je wilt niet vermoord worden natuurlijk, maar je moet wel iets doen. Weet je. Gooi een steen of zo, weet ik veel. Maar je moet elkaar helpen, als buurt. Je moet elkaar helpen als familie. Je moet elkaar **HELPEN** in wat voor situatie dan ook. Zelf als is het je vijand moet je die persoon die persoon helpen, weet je. Je moet niet als in een, je moet niet met een haat in je hart leven. Mensen hebben hulp nodig, je moet die mensen helpen. En die hulp krijg je van een andere kant, weet je. Zo zie ik het. Helpen moet je altijd.

18. In hoeverre ziet u dat in uw omgeving terug?

-Geïnterviewde: Nou, ik kan zeggen dat eehn me, kijk bijvoorbeeld we waren pas een jaar hier zo. En plotseling ging de deur bel en er is mijn buurvrouw met pizza's (allen lachen). Ik zeg HAA! Ze zegt ik heb het net gebakken (lacht).

Interviewer 1: Zo.

-Geïnterviewde: Ik zeg, o maar we praten wel hea? Maar weet je, dan, dan schrik je wel gewoon op een zeven uur 's avonds, dag, weet je en een zie je een mevrouw met zulke heerlijke pizza's. En de man had voor ons de poort gemaakt weet je, het was een beetje stuk. En hij zo gewoon een keer gekomen en hij zegt buurvrouw ik je poort voor je maken. Ow ik zeg buurman, ow, hoeveel moet ik je betalen? Weet komt wel en zo. En ja, een andere keer kreeg ik heel veel dingen en ik heb, ik heb mijn andere buurvrouw gevraagd van nee, wil je een paar dingen hebben? Jaah een andere keer loop ik, en die andere zegt heey zullen we koffie drinken? Jaah zo gaat het gewoon bij ons in de buurt weet je.

Interview 1: Weet zij ook van uw financiële situatie?

-Geïnterviewde: Min of meer. Zij is ook zelfde als ik weet je, ook gescheiden en al die dingetjes. Dan kunnen we ook een beetje meer eeh weet je, een beetje erover praten. Ja, je, mensen, mensen weten globaal weet je. Ze gaan niet denken, ze gaan niet van mij denken oow die heeft geld weet je. Nee, ze weten het is gewoon iemand die gewoon hard werkt weet je. Mijn kinderen dagelijks naar school breng eehm ik ben nu oproepbare verpleegkundige. Dus, maar helaas is het nu een low season, laag seizoen. Dus ja, je, je kan me dagelijks zien mijn kinderen naar school brengen. Iets doen voor de school. Bezig houden hier zo, als ze vragen. Eeh ja, overal waar die kinderen naar toe gaan, als ze bijvoorbeeld naar een kinderboerderij moeten gaan of zo. En als ik niks te doen, ja dan ga ik bij de omaas zitten. De achterbuurvrouw, die is bijna 80 jaar en ik vind gewoon leuk om te kijken of alles goed gaat met haar. Ja zo leven we daar zo.

Interviewer 1&2: Ja.

-Geïnterviewde: Ja, dan moet ik ook zeggen aan de andere zijn er ook burens die anders denken. Dat is dan mijn gedeelte, dat is dan mijn gedeelte, dat is dan mijn denkwijze. Maar een andere denkwijze van een andere buurvrouw is bijvoorbeeld: ze zou nooit bij een deurbel aanbellen voor iets. Ze, ze lost haar problemen allemaal intern op.

Interviewer 2: Ok.

-Geïnterviewde: Dat is dan haar denkwijze. Maar, maar ik hou ervan om mensen te vragen in die zin van gesprekken voeren met mensen, kijken hoe zij denken. Begrijp je. Maar ik weet dat zij dat niet zou doen. Terwijl die ander buurvrouw, kun je, zij vraagt me bijvoorbeeld: Heey, heb je ee Joussef gezien? Ja ik heb Joussef gezien daar zo. Wil je hem even voor me roepen? Hij moet nu komen. Ja, dan ga ik gewoon Joussef halen. Heey weet je en als zij me een keer ziet, als, als ze ziet bijvoorbeeld dat mijn kind gevallen is of zo, dan gaat ze ook even helpen.

Interviewer 2: Ja.

-Geïnterviewde: Weet je, maar dat zijn, dat zijn, dat zijn dan de mensen die dat sociale in zich hebben.

Interviewer 1: Ja.

-Geïnterviewde: Niet iedereen is hetzelfde.

Interviewer 2: Nee.

-Geïnterviewde: Sommige mensen denken ook van ja, zij is zelf hoeft niet met iedereen te bemoeien. Zij zelf is gewoon hallo, hallo weet je, dat is ook niet slecht weet je. En ik denk, ik denk, ik denk niet dat als ze, als, als ze bijvoorbeeld iemand bijvoorbeeld dood ziet gaan dat ze niet gaat helpen. Maar dat is weer een andere soort buur. Weet je niet iedereen praat zo makkelijk. Zoals bijvoorbeeld die ex van me die sprak bijna nooit met iemand weet je, maar zo is hij.

Interviewer 1&2: Ja.

-Geïnterviewde: Hij groet gewoon, maar hij gaat dat niet mij eeh een gesprekje voeren of zo, maar dat, iedereen heeft zijn eigen, iedereen is uniek.

Interviewer 2: Ja.

-Geïnterviewde: Dus ja.

Interviewer 2: Dus iedereen is anders.

-Geïnterviewde: Iedereen is anders.

Interviewer 2: Ja. Zeker.

19. Zijn er nog dingen die u wilt toevoegen?

-Geïnterviewde: Ja, ik eeh, ik, ik eeh, ik wil niet eeh bij, nou ja, ik wil niet, ik probeer niet eeh bij schuldhulpverlening te komen, want ik wil mijn eigen dingen zelf liever oplossen. En eeh ja, ik denk dat Nederland heel erg blij zou als (lachend) je mensen had die liever hun eigen dingen willen doen. Maar, ja, de omstandigheden, het is gewoon een crisis tijd in Nederland.

Interviewer 2: Ja, klopt.

-Geïnterviewde: En, en jaah, wij kunnen daar niks aan doen. Ik kan er niks aan doen dat mij contract gestopt is.

interviewer 2: Nee.

-Geïnterviewde: Ik heb, ik heb maanden gehuild weet je. Want ja, je wilt natuurlijk iets anders en daar ben ik erachter gekomen van ja, je wilt, je wilt iets anders. Of nou ja je wilt iets anders, je wilt doorgaan. Je hebt ervoor gestudeerd.

Interviewer 1&2: Ja.

-Geïnterviewde: Maar de situatie, het moment maakt dingen anders.

Interviewer 2: Dus machteloosheid eigenlijk?

-Geïnterviewde: machteloosheid en daar kan ik niet tegen (lacht).

Interviewer 2: Dat is ook moeilijk ja.

-Geïnterviewde: Daar kan ik niet tegen (lachend). Toen ik bij werk, werkplein zat en ik keek wauw kijk al die mensen, niet normaal weet je. Zonder werk, terwijl de mensen diploma hebben. Weet je, maar ik ben ook een vechter, ik hou er gewoon om ervoor te gaan weet je. Niet bij de pakken blijven zitten, maar gewoon doorgaan, doorgaan, doorgaan en dan ben ik, ben ik een, ben ik op een, op een niveau terecht gekomen waarvan ik, waarvan ik niet zoveel vanaf wist. Weet je. Ik, voorheen was het werken, werken, werken, werken, werken. Ik kende mijn burens ook niet zo goed. Het was meer goede morgen, goede morgen, goede dag weet je. Thuis komen, werk gaan het werk belletje na een uur weer op. Ja mijn ex werd soms kwaad daardoor. Maar ja, ik kan het niet anders. Dat is het werk dat ik doe weet je. Mijn kinderen die zeiden op een gegeven moment we zien je zo weinig. Maar dat was, toen werkte ik 36 uur.

Interviewer 2: Ja.

-Geïnterviewde: En toen daarop ben ik toen 32 uren gaan werken zodat ik een beetje meer tijd kan, thuis kan doorbrengen. Maar ik, ik ben vanaf, vanaf jongs af aan ben ik gewoon gewend weet je. Werken en niet, ik schrok toen ik huismoeder werd. Dees, dees, dit moment ja dat ben ik niet, maar het leven hier heeft me naar een ander niveau gebracht die ik niet kende.

interviewer 1: Ja

-Geïnterviewde: Weet je. En het is ook leuk om zo'n niveau te ontmoeten, maar ik blijf (lachend) niet in zo'n niveau zitten. Dus, mijn doel is om weer gewoon mijn oude leef op te gaan meer gewoon eeh, ik hoef niet fulltime te werken, maar gewoon mijn oude baan te krijgen. Dus ik wacht gewoon totdat er een gat is eeh, eeh totdat ze zeggen vandaar we hebben je nodig dan ga ik gewoon weer ervoor.

Interviewer 2: Ja, ik denk dat het met de tijd goed komt als de economie beter wordt.

-Geïnterviewde: Ja, ja. En dan kan ik de patiënten meer info geven, want ik heb het zelf meegemaakt. (gelach door allen). Ik kan beter inleven weet je.

Interviewer 2: Zeker.

-Geïnterviewde: Voorheen toen ik als patiënten me iets vroegen, iets maatschappelijks bijvoorbeeld, ik wist niet hoe dingen liepen hier in Nederland. Dus ja, ik probeerde wel mijn, mijn opinie te geven, maar dat ik het mee maak dan kan ik het zo goed uitleggen weet je.

Interviewer 2: Ja (anders...?? De rest is niet te verstaan)

-Geïnterviewde: Ja, sommige dingen moet je meemaken. Maar Rijnstad is echt een ja ik, ik heb wel van mensen gehoord, ja ze doen niks voor je weet je, maar denk ik ja, jij moet eerst doen weet je. Mag ik dat zeggen? Maar (gelach door allen).

Interviewer 1: Maar zo moet het ook.

-Geïnterviewde: Nee maar, dat zeggen ze hea. Ja, ze doen niks voor je, maar dan denk, dan zeg ik tegen hun, maar wat heb jij gedaan? Heb je, heb je dat probleem gekregen en eeh (lacht) heb je niks gedaan, ben je naar Rijnstad gegaan. Gewoon zo van, kijk wat ik heb, wat er, kunnen jullie iets voor me doen? Maar wat heb jij gedaan?

Interviewer 2: Ja.

-Geïnterviewde: Weet je.

-Geïnterviewde: Zo, zo zie ik het. Doe eerst iets, als je niet kan dan wordt je geholpen.

Interview 1: Ja, dat is de uitgangspunt van Rijnstad klopt. De cliënt in hun eigen kracht zetten.

-Geïnterviewde: Dat, ja.

Interviewer 1: Zo leer je het meest als je zelf dingen doet. Maar dat beseffen veel mensen niet, mensen zien onder hulp dat je alles voor hun doet.

-Geïnterviewde: En het is jammer ze beseffen het niet. Ze beseffen het niet. Maar ja, ik, ja, jullie hebben folders en al die dingetjes. Mensen kunnen ook lezen, maar ja het is jammer als er soms analfabeten zijn. Maar ja, analfabeten hebben ook familie. Die kunnen ook even uitleggen.

Interviewer 1: Dat is per situatie he dus eeh soms, soms analfabeet dan kun je die wel helpen.

-Geïnterviewde: Ja.

Interviewer 1: Ja, dat is, dan moet je ook achter komen. Dat kom je niet in één gesprek achter.

-Geïnterviewde: Nee, in één gesprek zeker niet, je hebt wel gelijk. Maar eeh ja, het is leuk dat er een instantie is, die zorgt, die helpt, die, die mensen helpt.

20. Bedanken voor de medewerking

Gedaan.

Interview cliënten van Stichting Rijnstad
Sociaal Netwerk (Ingezet)

1. Voorstellen.

Gedaan

2. Uitleggen wat het doel van het onderzoek is, duur interview en wat er met de resultaten gebeuren.

Gedaan

3. Hoelang wordt u al begeleid door een hulpverlener van Stichting Rijnstad?

Hmmm wanneer is dat begonnen, bijna jaar of vier maanden geleden. Toen ben eigenlijk begonnen met (Naam hulpverlener). Na overleden van mijn man. Toen kwam ik in hoop zooi tegen en toen uhmm had ik hulp nodig.

4. Waar begeleidt Stichting Rijnstad u precies mee?

Uhm bij de schulden die allemaal gemaakt zijn uhmm. En dat ik daar hulp bij krijg. Ik had natuurlijk toen na overlijden van mij man, kreeg ik ene deurwaarde naar de andere van dingen waar ik niets van afwist. En ja daar heeft (Naam hulpverlener) mij in begeleid dat dat in ieder geval rustiger ging worden. En alles op een rijtje en mijn zoon heeft alles op een rijtje gezet en mijn schoondochter samen met (Naam hulpverlener). Zo kom je dan in

5. Welke onderwijs heeft u gevolgd?

Wat voor onderwijs ik gevolgd heb? Huishoudschool, vroeger heette dat zo en is nou LBO.

(Interviewer: en doet u daar nog iets in?)

Nee, ik heb zorg over mijn pleeg over mijn klein dochters, die is 1.5 jaar. Die is uit huis geplaatst en die woont nu bij mij. Dus heb ik daar aan handen aan vol.

6. Hoe is uw woonsituatie op dit moment?

(Interviewer: ik begrijp dat u alleen woont met u kleindochter?)

Ja

7. Kunt u ons iets vertellen over de wijk waar u momenteel inwoont?

De wijk waarin ik woon is Zilverkamp. Ja, is gewoon hartstikke leuk is vlakbij park. En ik pak de hondjes en ik pak (naam kleindochter), we zijn bij de park, we zijn bij de paarden, we zijn vlakbij Hemalo park. Ja heel fijn.

(Interviewer: hoe zijn de mensen onder elkaar?).

Ummh niet. Nee. We zeggen gewoon hallo en goede en dat is het eigenlijk..

8. In hoeverre heeft u contact met andere buurtbewoners?

Ik heb daar geen contacten mee

9. In hoeverre vraagt u om hulp van anderen (kennis, familie, vrienden etc.) bij uw schuldenproblematiek?

Ik vraag hulp van mijn kinderen voorral en van mijn familie ja. Om met financieel gebeuren, want kijk mijn man is toen gestorven onverwacht en ik dacht, hij had altijd tegen mij gezegd, dat ik gewoon weduwe pensioen kreeg, het bleek allemaal niet waar te zijn en ik moest in bijstand, op zijn 56e jaar, 55e. Ja, dus dan kom je heel erg financiële problemen. En mijn familie, me broer en zus en me kinderen helpen mij daarbij.

(Interviewer: En waar helpen zijn u precies bij?)

Ja, financieel en gewoon met eten brengen enzo.

10. Kunt u ons vertellen waarom u dat wel/niet doet?

Ik heb niets te zeggen. Nee, Ik moet het gewoon accepteren, dat willen zij gewoon. Anders zijn ze bang dat ik hellemaal niet eet ofzo.

(Interviewer: in hoeverre word u bij schulden geholpen?) Nou toen al die zooi naar boven kwam, kan niet zeggen. Heeft mij zoon en mijn schoondochter die hebben alles uitgezocht en alles. Dus ja ze hebben mij daar geholpen, Ze zeiden: "MAM: je hebt zoveel aan je hoofd wij regelen dat voor jou". Nu hebben ze dat ook gedaan, alles uitgezocht en alles op papier.

(Interviewer: zij hebben ook veel papier werk voor je gedaan, hoe was dat voor u?) In het begin schaamde ik mij dood natuurlijk. Want we wisten allemaal niet wat er allemaal aan de hand was. We kwamen pas achter na de overlijden. We hebben samen gedaan.

(Interviewer: De overheid zou als ik zei wil dat cliënten meer beroep gaan doen op familie, wat u heeft gedaan, wat vindt u het idee dat iemand met schulden hulp moet gaan vragen aan een ander, dat kan ook buurtbewoner of vrienden kunnen zijn?)

OEI, Dat is moeilijk, kijk van je eigen kinderen, dat is van je zelf, dat is anders. Ik heb ook bijna een half jaar gewacht voordat ik met de hulpverlener heb gezegd van Jeugdzorg. Want ik schaamde me dood, op gegeven moment moeten ze wel verder komen. Voor jezelf is beter, maar ander moet je allemaal op kop.

(Interviewer ik hoor schaamte terug?)

Ja, natuurlijk is toch gewoon normaal, schaamte maar ook boosheid, omdat mijn man zei dat alles goed geregeld was, en dat blijkt allemaal van niet. En dan allemaal ventje allemaal, wil je allemaal niet weten. Ja is stukje boosheid. Ik vertrouwde erop dat hij alles regelt, maar dat zei hij altijd. Ongewild kom je in een bijstand wat ik nooit had gewild, is ver van mijn bed jong.

11. Wat vindt u van het idee dat u anderen om hulp moet vragen?

Zie vraag 10.

12. Zijn er zaken waar u absoluut geen hulp bij zou vragen aan anderen?

Nee, we zijn open genoeg voor.

(Interviewer: Hoe zou het bij buurtbewoners zijn?)

Buurtbewoners? Nee. Ik heb wel paar goede vriendinnen die weten ook van mij zaak, maar voor de rest NEE. Ga je toch niet in de buurt rondvertellen met mensen waar je niets mee hebt, dat is mijn visie erop.

13. Wat is de reden hiervoor?

Dat gaat niemand wat aan.(buurtbewoners en de rest) Kijk hun hebben iets van Piet is dood, zielig, begin krijg je wel aandacht natuurlijk. Maar niemand van buitenstaander wat eigenlijk wat er allemaal speelde, en wat Piet niet de man was die hun zagen lopen met zijn hondjes.

14. Welke zaken met betrekking tot uw financiële situatie zou u liever aan iemand anders dan uw hulpverlener willen voorleggen? Waarom?

Nee, ik ben begin hellemaal open geweest. Dus wat wij weten, weet (Naam hulpverlener) ook allemaal. Ja, anders moet je geen hulp gaan zoeken als je niet eerlijk bent. Weet precies alles, ja.

15. Zijn er momenten geweest wanneer u eigenlijk om hulp van anderen (familie en/of vrienden) wilde vragen, maar u dat niet heeft gedaan?

Ja. (stil) had ik wel eens een rekening wat ik niet kon betalen, dan van help. Ik heb allemaal wel gered, maar het was niet altijd even makkelijk. Dan ga je niet, omdat mensen al vooral mijn zoon en schoondochter, al zoveel voor mij gedaan hebben. Ga ik niet tegen hun zeggen kun je mij helpen met mijn rekening, doe je niet.

(Interviewer: waar komt dat vandaan?)

Dat is stukje ja, zo zit ik eigenlijk in elkaar, ik moest altijd zelf opzoeken. En dan een keer heb je zoveel hulp nodig, wat al moeilijk is, omdat kinderen al moeten gaan vertellen, vind ik wel wat ja.

(Interviewer: ik hoor ook schaamte terughoren, waar komt die schaamte vandaan?)

Omdat iedereen denkt dat je voor elkaar hebt gehad. Snapje? En omdat iedereen laat ik maar zeggen, altijd dacht van mijn overleden man, van doet allemaal goed en dan komt dingen boven

water. Dan schamen mijn kinderen voor hem, en vooral boosheid zitten. Daar heb ik ook gezegd: jongens laat los, we kunnen nooit meer tegen hem zeggen. Je moet gewoon door.

16. Wat was de reden hiervoor?

Zie vraag 16.

17. De overheid vindt dat de burgers (familie, vrienden, buurtbewoners of kennissen) veel meer voor elkaar moeten zorgen. Wat vindt u hiervan?

Ben ik mee eens. Ja natuurlijk. Want ik denk wel eens als ze misschien wat gebeurd en dan omdat je zo weinig contacten hebt, maar dat is overal. Dat mensen meer open moet staan voor elkaar.

(interviewer: hoe zou dat zijn, buurtbewoners en vrienden of familie betrokken zouden zijn bij uw financiële situatie, wat zou je daarvan vindt?)

Je ze zijn hellemaal betrokken mijn familie bij mijn situatie, al 1.5 jaar.

(interviewer: En buurtbewoners?)

Die weten dat niet, ik woon nog steeds in het huis, en ik loop nog steeds met mijn hondje buiten en mijn kleinkind wonen bij mij sinds 1.5 jaar. Hun zien alleen maar iemand lopen van ok het gaat gewoon door, maar die weten niet wat eigenlijk aan de hand is.

(interviewer: vindt u dat ze eigenlijk u veel moeten vragen of veel meer voor u moeten zorgen, moet kijken hoe gaat het met deze mevrouw, heeft zij problemen?)

Ja, de burens waar ik dan hier naast heb wonen, dat zijn van die mensen die dat doen, die zijn niet socialer, zeg maar, mag ik dat niet zeggen asociaal, naast mij woon de buurman wel. Iedereen heeft zijn eigen ding, zo is niet alleen bij mij, maar dat overal zo. Mensen zijn druk met zich zelf. En dan mag zeggen, ze zien mij lopen en dat gaat allemaal door. Die gaan niet gaan denken ga ze wel redden, nee. Zo werkt dat niet.

(interviewer: denkt u wel wat de overheid wil wel zin heeft?)

Nee, heeft geen zin dat gaat niet werken. Het gaat gewoon niet werken. Nee, je kunt iemand niet veranderen mensen zijn zo. Zeg maar tegen de overheid ahahha. Mensen zijn zo. Ja. Dat vind ik wel.

18. In hoeverre ziet u dat in uw omgeving terug?

Niet.(stil moment) nee.

(interviewer: u ziet nooit burens of overbuur elkaar helpen met iets klein dingetje?)

Nee. Ik ben niet iemand die altijd zit te kijken wat anderen doen. Zo zit ik niet in elkaar. Iedereen leeft zijn eigen leven. Dus mooi ideaal beeld wat ze willen, maar dat gaat niet werken, nee. De overheid moet druk maken over bejaarden, vind ik.

(interviewer: en hoe komt het dat u dat vindt?)

Ik heb mijn moeder in een bejaardenhuis, die is vorig jaar overleden, en mijn vader zit in een bejaardenhuis. En als ik dan hoor hoe de oude mensen, wat die allemaal inleveren, en inleveren, inleveren en inleveren. Dank denk ik wel eens overheid ga je maar eens daar is eens koffie drinken, drie keer in de week, ga je maar die oudjes aan tafel zitten. Die mensen hebben hulp nodig. Daar word op gekort.

(interviewer: waar de overheid naar wil is dat mensen minder afhankelijk gaan worden van hulpinstanties, dat juist onderling gaan elkaar oplossen, dat is waar ze naar heen willen)

Daar willen ze naar toe. En alle andere arme landen, daar is het normaal dat men voor elkaar zorgt, maar hier is dat niet normaal. Dus is zo? Daar worden overal geholpen, als ze niet redden komen ze bij hun kinderen in huis, moet je hier zeggen. Dat werkt niet. Mijn zoon gaat niet zeggen van: mam als je niet meer red kom bij mij wonen. Natuurlijk niet, zou ik zelf ook niet willen. Daarom is het allemaal van die mooie plaatjes.

(Interviewer: Hoe vind je dat u zoon en schoondochter u helpt?)

Is fijn natuurlijk is dat fijn anders had ik het niet gered. Ik ben natuurlijk wel bijna 1.5 jaar bezig, en ik ben nog steeds niet in de schuldsanering.

(interviewer: maar volgens mij bent u daar dichtbij?)

Ja, dat hoop ik.

19. Zijn er nog dingen die u wilt toevoegen?

Nee. Niet iedereen is in staat om te helpen. Ik heb toevallig een zoon ja en schoondochter die hee bij de hand zijn. En hoge opleiding hebben gehad en die dat weten, maar dat heeft niet iedereen. Als ik hun niet had gehad, dan weet ik niet hoe ik had gered. Ik kom wel bij de schuldsanering maar dat is dan anders. Nou ik het allemaal georganiseerd en a.u.b. (Naam hulpverlener) zo zit het. Snapje? Zou mooi zijn als mensen elkaar meer gaan helpen. En dat de overheid meer begrip toont. Want Kijk toen mijn man stierf en ik dacht een uitkering aankrijg had die altijd gezegd. Gaat je man dood en stop al je inkomsten en dan is het bam. Zo werkt het in Nederland. Dan is het niemand is er iemand die red je het wel en vooral de overheid niet. Zo werkt het wel. Toch? Mijn schoondochter en zoon hebben mij geholpen. Die hebben mij uit hand genomen, zal ik zo maar zeggen. Ik had augustus NOA toegewezen via de rechter. En was ook 1.5 jaar tevoren grootste ellende. Je gaat samen met je man doen, en je krijgt je te horen dat hij 5 – 7 weken te leven te hebt. Je zit wel met die kleine. Stond je wel alleen voor.

(interviewer interview: lastig?)

heftig ja.

(interviewer: kan ik me goed voorstellen?). (interviewer: Ik heb wel dingen gehoord wat terug komt bij andere cliënten).

Dat zal wel schaamte zijn.

Overige

Interviewer: ik heb het idee lastig is wat de overheid wil?

Ondervraagde: Dat gaat niet werken, nee. Omdat ieder leeft op zich zelf en ieder heeft genoeg aan zich zelf. Zo werkt het gewoon.

Interviewer dat is stukje individualisering, iedereen moet voor zichzelf zorgen

Ondervraagde ja

Interviewer: en nu moeten mensen meer voor elkaar zorgen.

Ondervraagde: ja dat is een heel mooi streven, natuurlijk.

Interviewer: ik ben zelf ook benieuwd hoe ver dat gaat werken?

Ondervraagde: ja ik ook, NIET. Kijk in die andere landen, China, Thailand, behalve in Nederland.

Interviewer: Volgens mij is het westerse landen iets minder

Ondervraagde: Ja iets minder maar ik denk meer als hier, Nederland is meer, weet ik veel, ieder voor zich. Dat vind ik het mooie aan andere landen, mensen zorgen voor elkaar.

Interviewer: dat is hier vroeger ook geweest

Ondervraagden ja. Weetje wat tegenwoordig is, iedereen wil een baan, man en vrouw hebben een baan, moeten allebei auto etc. Zo iets het gewoon. Kijk toen ik vroeger kinderen had, toen was je gewoon moeder, dan bleef je thuis, en tegenwoordig worden de kinderen gedumpt bij kinderdagverblijf.

20. Bedanken voor de medewerking

Bijlage 4: Kwantificatie kwalitatieve gegevens

Coderen als analytisch gereedschap

Zoals eerder in het verslag aangegeven hebben wij de kwalitatieve gegevens open gecodeerd. Kwalitatieve gegevens zijn geschreven tekst in woorden dat het basismateriaal vormt voor de analyse. Het basismateriaal hebben wij inhoudelijke geordend en in beeld gebracht wat er in de verzamelde gegevens besloten ligt (Migchelbrink, 2009, p.113). Open coderen is een werkwijze om het verzamelde tekstmateriaal te coderen of labelen, dat wil zeggen dat wij codes of labels hebben toegekend aan het tekstmateriaal van de interviews. Het startpunt van open coderen is de tekst te lezen, herlezen en ten slotte alle relevante informatie ordenen en te coderen (Migchelbrink, 2009, p.117).

De uitvoering

Ten eerste hebben wij alle interviews uitgeschreven in vorm van tekst. Ten tweede hebben de belangrijkste relevante zinnen uit de uitgeschreven interviews onderstreept. Ten slotte hebben wij alle interviews herlezen en met kleuren gemarkeerd (zie bijlage 7). Wij hebben vooraf de betekenis van de kleuren vastgelegd, zie tabel 4.1.

4.1 Betekenis kleuren	
Geel	Inhoudelijk waardevolle informatie
Blauw	Terugkerende antwoorden
Oranje	Samenhangende zaken
Groen	Opvallendheden
Roze	Niet inhoudelijk, maar mogelijk relevant

Vervolgens hebben wij codes of labels toegekend. Er waren vijf verschillende interview groepen:

1. Interviews van de medewerkers van team schuldhulpverlening, netwerk ingezet.
2. Interviews van de medewerkers van team schuldhulpverlening, netwerk niet ingezet
3. Interviews van de medewerkers van het netwerkberaad.
4. Interviews van cliënten, netwerk ingezet
5. Interviews van cliënten, netwerk niet ingezet

Bij het toekennen van de labels zijn wij nauwkeurig geweest om zo dicht mogelijk bij de originele tekst te blijven. (Baarda, 2009, p.130). Binnen elke groep hebben wij de codes vergeleken en vastgelegd. De codes die niet relevant waren voor onze vraagstelling hebben wij geschrapt. Uiteindelijk hebben wij een codelijst gemaakt. Vanuit deze lijst hebben wij categorieën gemaakt met de informatie-eenheden die bij elkaar horen, zie tabel 4.2 t/m 4.6. Ten slotte hebben samenhangende labels in aantallen gekruist, wat aangeeft hoe vaak de labels voorkomen in het tekstmateriaal. Bij het interpreteren van de kwalitatieve gegevens is het van belang om rekening te houden dat de prominentie van een label niet altijd wordt bepaald door het aantal keren dat het genoemd wordt (Baarda, 2009, p.131).

Clënten (Geen inzet netwerk)

4.2.1 Sociaal netwerk	
Zuster/Zus	X
Vrienden	X

4.2.2 Waarden & Normen	
Schaamte	XXXX
Zelfredzaam	XXXXX-XXXXX-XXXXX-XXX

4.2.3 Belemmeringen	
Belemmerend netwerk	XXXXX
Netwerk niet dichtbij	X

Individualisering	XXXXX
Niet tot last zijn	XXXX
Geen netwerk	X
Slechte ervaring (hulpvragen)	XXXXX-XXXXX

4.2.4 Sociale economische status

Hoger beroepsonderwijs	X
Middelbare beroepsonderwijs (niveau 4)	X
Eigen zaak gehad	X
Inkomen uit werk	XXX
Lagere beroepsonderwijs	X

4.2.5 Participatiesamenleving

Geen vertrouwen	XXXX
Bij ondersteunend netwerk goed	X
Voorstander	XX

4.2.6 Activiteiten

Samen eten	X
Informatieve ondersteuning	X

4.2.7 Woonsituatie

Alleenstaand	X
Alleenstaande moeder	X
Gezin	X

4.2.8 Overig

Geitenkamp	X
't Broek	X

Clënten (Inzet netwerk)

4.3.1 Sociaal netwerk

Familie	XXX
Broer	X
Zus	X
Kinderen	XXXXX
Schoondochter	XXXX
Goede vriendinnen/vrienden	XXX
Buren	XXXX

4.3.2 Activiteiten

Eten brengen	XX
Administratie ordenen/uitzoeken	XXX
Boodschappen	X
Shag/sigaretten	X
Auto lenen	XX
Formulieren invullen	X

4.3.3 Waarden & Normen

Steun van het wijk	XX
Geen steun van (buurtbewoners)	X
Zelfredzaam	XXX
Alleen begroeten (Buurtbewoners)	X
Schaamte	XXXXX-XX

Beeld (buurt)	XXXX
Afwachtend met hulp zoeken	X
Open naar de hulpverlener	X
Gaat niemand iets aan	XX
Geen schaamte (Malburgen)	XXXX
Iedereen schulden	X

4.3.4 Sociaal economische status

Bijstandsnorm	X
Lager beroepsonderwijs	X
Inkomen uit werk	XX
Havo	X

4.3.5 Participatiesamenleving (Mening)

Mee eens	XX
Andere landen meer behulpzaam	XX
Meer zorg voor elkaar	XXX

4.3.6 Individualisering (Mening)

Weinig contact	XX
Niet instaat om anderen te helpen	XX
Carrière opbouwen	X
Iedereen heeft eigen leven	XXX

4.3.7 Woonsituatie

Alleenstaand	X
Gezin	X

4.3.8 Overig

Wijk Zilverkamp	X
Malburgen	X

Medewerkers Netwerkberaad

4.4.1 Waarden & Normen

Schaamte	XXXXX-XX
De mensen in de wijk	XX
Hoge drempel (cliënten)	X
Hoge drempel (Hulpverleners)	X

4.4.2 Wanneer

Stabilisatie	XX
Nazorg	XX

4.4.3 Sociaal netwerk

Ouders	X
Neef	X
Grote families	XX
Broer	X

4.4.4 Voordelen

Netwerk kan bijdrage bieden	XXXXXX-X
Onafhankelijk van de hulpverlening	XXXXXX-X

Minder werkdruk	XX
Beter kwaliteit	XX
Effectiever	XX
Preventief	X
Gezamenlijk oplossing	X
Motiveren/Ondersteunen	X

4.4.5 Nadelen

Conflicten opleveren	XX
Begin veel tijdsbesteding	XXX
Verantwoording afleggen aan netwerk	XX
Arbeidsintensieve proces	XXXXXX-XX
Fouten ontstaan	XX
Bij weerstand en groot netwerk veel tijdsinvestering	XX

4.4.6 Activiteiten

Krap bij kas	XXXXXX
Een keer een uitje verzorgen	XX
Geld lenen	XXXX
Samen Eten	XXX
Samen boodschappen	XX
Administratie	XX
Invullen formulieren	X
Hulp bij brieven	X
Beheer pinpas	X
Tas met verzorgingsproducten	X
Corrigeren bij uitgaven en beslissingen	XX
Hand en spandiensten	XX
Uithuisplaatsing	XX
Deurwaarders afhouden	X
Spullen lenen	XX

4.4.7 Belemmering (Cliënten)

Achterstandswijken netwerk niet stabiel	XXX
Meer vertrouwen in de hulpverlening dan het netwerk	X
Onrust in het netwerk	X
Individualisering	XXXXXX
Wijk waarin je woont	XX
Belemmerend netwerk	X

4.4.8 Belemmering (Medewerker)

In het begin weerstand	XXXXXX
Gevoelig om het netwerk in kaart te brengen door verleden (chtscheidingen etc.)	XX
Werkdruk	XXXXXX
Niet beschikken over de vaardigheden bij sommige medewerkers	XX
Minder oog voor hulpbronnen	XXXX
Dingen doen die zij gewend zijn (oplossingen bedenken)	XXXXXX-X
Socialisatie medewerker	XX
Sociaal raadslieden (SR) minder gewend.	XX

4.4.9 Methodieken

Familienetwerkberaad	XX
Eigen kracht- conferentie	XX
Genogram	XXXX
Sociogram	X
Cirkel (van het werkboek)	XXX
Motiverende gespreksvoering	XXXX

4.4.10 Overig

Gedachte van vroeger	XX
Andere landen waar het gebeurd	X
SR- Vergadering	XX
MWD'er uitleggen	XX
Veel cliënten zetten netwerk al in.	X
Vraagt om vaardigheden van de medewerker	XXXXX-X
Samenwerking zoeken met maatschappelijk werker (MW)	XX
Scholing	XXX
Casuïstiek	XXX

Medewerkers (Geen inzet netwerk)

4.5.1 Sociaal netwerk

Familie	XXXXX-XXXX
Tante	X
Ouders	X
Maatschappelijk Werker	XX
Moeder	X
Buurman	XX
Buurvrouw	XX
Neef	XXX
Bewindvoerder	XXX
Vader	X
Thuiszorg	X
Verpleegarts	XX
Oom	XX
Vrienden	XX
Broer	XX
Dochter	XX
Zus	X
Zoon	X
Iemand van werk	X
Woningbouwvereniging	X
Rijnstad	X

4.5.2 Wanneer

Bij aanmelding	XX
Afhankelijk per cliënt	XXX
Zelfredzaam cliënt	XXX
Wanneer nodig	X
Nooit te laat	X

Per traject kijken	X
Netwerk bij gesprek	XXX
Cliënt verantwoordelijk	X
Netwerk verantwoordelijk	X
Stabilisatie	X
Alle fase	X
Inzetten moet doel hebben	X
Intake	XXX
Spreekuur	X
Bij kwetsbaar cliënten	XX
Wel bereid door medewerker (netwerk inzetten)	XX

4.5.3 Voordelen

SR juridische zaken	XX
Stimulerende netwerk	XXXXX-XXXXX-XX
Bewustwording cliënt	XXXX
Netwerk organisaties	X
Langer termijn geen hulp nodig Rijnstad	XXX
Positief ervaring (cliënt)	X
Samenwerken collega's (nieuwe inzichten)	X
Samenwerking MW'er (inzicht in netwerk)	XXXXX-XXX
Last verdelen	XXXXX-XXXX
Iemand kijkt mee	XXXX
Laag drempel werken	X

4.5.4 Nadelen

Bemoeizucht netwerk	X
Meningsverschil netwerk	X
Arbeidsintensief (hulpverlener)	XXX
Relatie gevaar (netwerk)	X
Rolverwarring (netwerk)	X
Hulpverleners verantwoordelijk, werkzaamheden netwerk	X

4.5.5 Methodiek

Cirkel (Werkboek)	XXXXX-XXXXX-XXXXX-XXX
Eigenkracht conferentie	X
Netwerk conferentie	XXXX
Motiverende gespreksvoering	XX
Kind moeder model (Kind of safety)	X

4.5.6 Activiteiten

Administratie	XX
Sociaal steun financiën netwerk	XXXXX-XX
Kleren kopen (netwerk)	X
Schoenen kopen (netwerk)	X
Huiswerkopdrachten (m.b.t. netwerk)	XXXX
Gesprek netwerk erbij	XXX
Voorbeelden geven aan cliënt (hulpverlener)	XX
Netwerk geeft advies	X
Begrip tonen (door netwerk)	X
Aanvraag toeslag	X
Schuldoverzicht maken/beheren (netwerk)	XXX
Boodschappen (netwerk)	XX

Praktische zaken	XX
------------------	----

4.5.7 Participatie

Passend visie	XX
Iedereen moet deelnemen	X
Iedereen eigen keuze maken	XXX

4.5.8 Individualisering

Zelf oplossen	XXX
Geen netwerk	X

4.5.9 Belemmering wegnemen

Erover praten	X
Voordelen nadelen afwegen	XX
Monitoren (tijdens hulpverlening)	XX

4.5.10 Belemmeringen

Niet stimulerende netwerk (kennis/vaardigheden)	XXXXX-X
Weerstand cliënt	X
Privacy	XXX
Beperkt netwerk	X
Netwerk slecht invloed	XXXXX-XXXXX-XXXX
Cliënt niet leerzaam/handelingsbekwaam	XXXXX-XX
Schaamte (cliënt)	XXXXX-XXXXX-X
Schaamte hulpverlener	XX
Cultuur	XX
Vertrouwen in netwerk	XXXXX
Netwerk dezelfde problemen	XX
Hulpverleners geneigd alles doen	X
Jongeren groepsdruk	X
Jongeren niet kwetsbaar opstellen	X
Hulpvraag niet duidelijk (cliënt)	X
Vaardigheden hulpverleners	X
Ervaring hulpverlener (negatief)	XXXXX
Netwerk niet in beeld	XX

4.5.11 Middelen

Vakoverleg (thema)	X
Training/cursus	XXXX

4.5.12 Overig

Veel aandacht hulpverlening	XX
Onderdeel plan van aanpak (traject)	XX
Eigen invulling praktijk	X
MW (achtergrond)	X
SR (achtergrond)	XX

Medewerkers (Inzet netwerk)

4.6.1 Sociaal netwerk

Familie	XXXXX-XXXXX-XXXXX-X XXXX-X
---------	-------------------------------

Gezin	X
Kennis	X
Buren	XXXX
Buurvrouw	X
Kinderen	XXXXX-XXXX
Moeder	XXXXX-XX
Vader	XX
Ouder(s)	XX
Broer	XX
Zus	XX
Oom	X
Vrienden	XXXXX-XXX
Instantie	X
Werkgever	XX

4.6.2 Wanneer

Alle fases	X
Intake	XX
Aanmelding	XX
Nazorg	XXX
Stabilisatie	XXX
Taalbarrière	XX
Moeizaam contact	X
Allochtonen gebruiken	XX

4.6.3 Activiteiten (door netwerk)

Ondersteunen	XXXXX-X
Brieven uitleggen/Post	XXX
Formulieren invullen	XX
Bellen naar instantie	X
Boodschappen	XX
Als contact persoon	X
Administratie ordenen	X
Financieel ondersteunen	XXX
Motiveren	X

4.6.4 Methodieken

Motiverende gespreksvoering	XXXXX-XXXX
Cirkel werkboek	X
Eigenkracht	XX

4.6.5 Voordelen (van netwerk)

Sociaal steun	XXXXX-XX
Onderdak	X
Preventie	XX
Sneller stappen zetten	XX
Hulpverlener achteruit leunen	X
Onafhankelijk van de hulpverlener	X

4.6.6 Nadelen

Cliënten blijven weg	X
Bemoeizucht	XXXX
Arbeidsintensief	X
Afschuiven netwerk	X
Beschikbaarheid netwerk	X

Verkeerd beeld cliënt	XX
Taken overnemen door netwerk	XX

4.6.7 Belemmering

Schaamte	XXXXX-XXXXX-XX
Last ervaren (zich zelf)	XXX
Cultuurgebonden	X
Niet stimulerende netwerk	X
Bang voor vooroordelen	X
In kaders denkende medewerkers	X
Geen training in het inzetten van netwerk(medewerkers)	X
Mensen niet opzadelen met problemen	X
Privacygevoelig	X
Problemen met familie	X

4.6.8 Mening participatie

Positief	XX
Niet positief	X

4.6.9 Opleiding

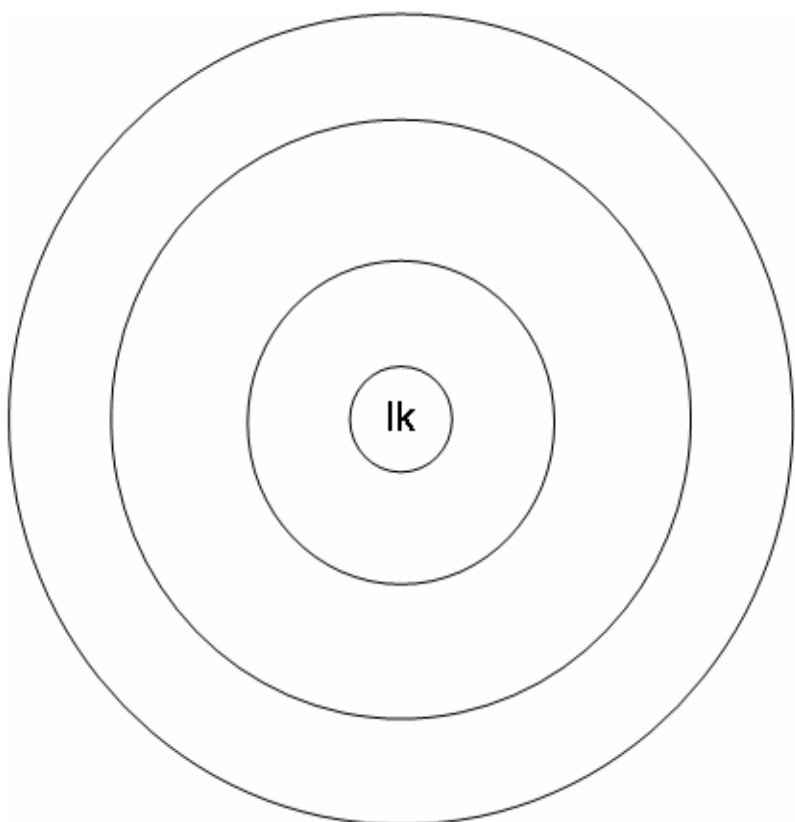
Maatschappelijk werk	XXX
----------------------	-----



Bijlage 5: Netwerkcirkel Rijnstad

Sociaal netwerk

Noteer je contacten in de netwerkcirkel



bijvoorbeeld:

ouders
gezin
familie
buren
vrienden/kennissen
school/werk
dienstverleners
hulpverleners contacten
via:
sport
vrijtijdsbesteding
kerk/moskee

Bijlage 6: Interviewvragen

Interview cliënten van Stichting Rijnstad

1. Voorstellen.
2. Uitleggen wat het doel van het onderzoek is, duur interview en wat er met de resultaten gebeuren.
3. Hoelang wordt u al begeleid door een hulpverlener van Stichting Rijnstad?
4. Waar begeleidt Stichting Rijnstad u precies mee?
5. Welke onderwijs heeft u gevolgd?
6. Hoe is uw woonsituatie op dit moment?
7. Kunt u ons iets vertellen over de wijk waar u momenteel inwoont?
8. In hoeverre heeft u contact met andere buurtbewoners?
9. In hoeverre vraagt u om hulp van anderen (kennis, familie, vrienden etc.) bij uw schuldenproblematiek?
10. Kunt u ons vertellen waarom u dat wel/niet doet?
11. Wat vindt u van het idee dat u anderen om hulp moet vragen?
12. Zijn er zaken waar u absoluut geen hulp bij zou vragen aan anderen?
13. Wat is de reden hiervoor?
14. Welke zaken met betrekking tot uw financiële situatie zou u liever aan iemand anders dan uw hulpverlener willen voorleggen? Waarom?
15. Zijn er momenten geweest wanneer u eigenlijk om hulp van anderen (familie en/of vrienden) wilde vragen, maar u dat niet heeft gedaan?
16. Wat was de reden hiervoor?
17. De overheid vindt dat de burgers (familie, vrienden, buurtbewoners of kennissen) veel meer voor elkaar moeten zorgen. Wat vindt u hiervan?
18. In hoeverre ziet u dat in uw omgeving terug?
19. Zijn er nog dingen die u wilt toevoegen?
20. Bedanken voor de medewerking

Interview: medewerkers van Stichting Rijnstad
Afdeling: schuldhulpverlening

1. Voorstellen
2. Uitleg en doel van het interview
 - Toelichting begrippen die tijdens het interview worden gebruikt.
 - Doel interview helder?
 - Toestemming vragen voor opname
 - Rolverdeling onderzoekteam verduidelijken: wie doet wat?
 - Tijdsduur afspreken.
3. Hoe lang bent u werkzaam bij Stichting Rijnstad?
4. Wat is uw functie en uw taken binnen de afdeling schuldhulpverlening?
5. Zou u mij kunnen vertellen wat er in u opkomt als ik het heb over het inzetten van het sociaal netwerk tijdens het schuldhulpverleningstraject?
6. Zou u mij kunnen vertellen over uw ervaring met het inzetten van het sociaal netwerk van uw cliënten tijdens het schuldhulpverleningstraject?
7. In hoeverre bent u bereid uw cliënten aan te zetten om hun sociaal netwerk te betrekken bij het in orde krijgen van hun financiën?
8. Wat is de reden dat u **wel** of **niet** het sociaal netwerk van uw cliënten bij het schuldhulpverleningstraject inzet?
9. Op welke manieren zou u vanuit uw theoretische kennis en praktijkervaring de cliënten kunnen activeren om hun sociaal netwerk in te zetten bij het in orde krijgen van hun financiën?
10. Wij onderzoeken hoe medewerkers het sociaal netwerk als hulpbron adequaat in kunnen zetten tijdens het schuldhulpverleningstraject. Welke vaardigheden en theoretische kennis is er een schuldhulpverlener volgens u nodig om deze hulpbron adequaat in te zetten?
11. In hoeverre kan volgens u, de samenwerking met collega's bijdragen leveren, bij het inzetten van het sociaal netwerk van de cliënten tijdens het schuldhulpverleningstraject?
12. In welke fase zou u het sociaal netwerk van de cliënt als hulpbron het beste kunnen inzetten (stabilisatie, voortraject, toeleiden ABC, nazorg) en waarom?
13. Ervaart u belemmeringen bij uw cliënten met betrekking tot het benaderen/inzetten van hun sociaal netwerk? Zo ja, welke belemmeringen?
14. Hoe kan volgens u deze belemmeringen worden weggenomen?
15. Wat zijn de voor- en nadelen voor de cliënten als zij hun sociaal netwerk benaderen/inzetten bij het in orde brengen van de financiën?
16. Welke voor- en nadelen kan het inzetten van het sociaal netwerk hebben voor de schuldhulpverleners bij het in orde krijgen van de financiën.
17. Welke middelen (geld, ruimte, cursus, opleiding) is er volgens u nodig om het sociaal netwerk van de cliënt adequaat in te kunnen zetten tijdens het schuldhulpverleningstraject?
18. Zijn er elders in het land of buitenland nog goede voorbeelden waarbij het netwerk van de cliënt is ingezet tijdens het schuldhulpverleningstraject? Zo ja, zouden deze ook gebruikt kunnen worden binnen de afdeling schuldhulpverlening?

Maatschappij

De huidige klassieke verzorgingstaat, sociaal systeem waarbij de overheid zorgt voor het welzijn van de burger ontwikkelt zich naar een participatiesamenleving. Het huidige kabinet heeft de volgende visie op de participatiesamenleving: "dat er in deze tijd mensen hun eigen keuzes maken, hun eigen leven inrichten en voor elkaar kunnen zorgen"

19. Vindt u dat deze visie ook toepasbaar is binnen schuldhulpverlening door meer van cliënten en hun eigen netwerk te vragen?
20. Dat waren onze vragen. Zijn er nog onderwerpen of zaken blijven liggen, of niet aan de orde geweest? Bedanken voor de medewerking.

Interview medewerkers (getraind in familienetwerkberaad)

1. Voorstellen

2. Uitleg doel en duur van het interview, aangeven wat er met de resultaten gebeurt.

3. Wat is uw functie binnen Stichting Rijnstad en wat zijn uw taken?

4. *We hebben van de leidinggevende van de afdeling schuldhulpverlening begrepen dat u getraind bent in familienetwerkberaad.*

- a. Wat houdt familienetwerkberaad precies in?
- b. Wat is het verschil (o.a. op gebied van kosten) tussen een familienetwerkberaad en een eigenkrachtconferentie?

5. *Door de bezuinigingen van de overheid en Welzijn Nieuwe Stijl dienen de cliënten meer op hun eigen kracht gezet te worden. Dit dient gedaan te worden door de cliënten aan te zetten om hun netwerk te benaderen.*

- a. Wat is uw visie op het inzetten van het sociaal netwerk bij cliënten tijdens het schuldhulpverleningstraject?
- b. Hoe belangrijk is het opbouwen en uitbereiden van het sociaal netwerk van de cliënt?

6. *Binnen uw functie bent ook bezig om de cliënten aan te zetten om hun netwerk te benaderen of stimuleert u hen om hun netwerk te ontwikkelen.*

- a. Hebben de cliënten die u begeleid naast andere problemen ook schulden?
- b. Zo ja, wat zijn uw ervaringen met het inzetten van het sociaal netwerk bij cliënten met schuldenproblematiek?

7. Voor welke hulpvragen op financieel gebied benaderen de cliënten hun sociaal netwerk? En welke personen zijn dat?

8. *Van onze opdrachtgever hebben wij de opdracht gekregen om aanbevelingen te doen over de manieren waarop de medewerkers adequaat het netwerk van de cliënt kunnen inzetten tijdens de begeleiding. Wat vindt u hiervan?*

9. Moet het initiatief van het inzetten van het sociaal netwerk van de cliënt komen? Waarom wel of niet?

10.

- a. Is het volgens u mogelijk om het sociaal netwerk van de cliënt te betrekken bij het in orde krijgen van hun financiën?
- b. Zo niet, waarom? Zo ja, waarom?
- c. En voor welke hulpvragen zouden volgens u de cliënten een beroep kunnen doen op hun sociaal netwerk?

11. In welke fase zou het sociaal netwerk van de cliënt het meest kunnen steunen (stabilisatie, voortraject, toeleiden BAC, nazorg)? Waarom deze fase?
12. Welke voor- en nadelen heeft het benaderen van het sociaal netwerk bij het in orde krijgen van hun financiën voor de cliënten en medewerkers?
13. Zouden er belemmeringen/weerstand kunnen zijn die u verwacht tegen te komen bij de inzetten van het sociaal netwerk van de cliënt bij het in orde krijgen van hun financiën? Zo ja, welke zijn dat? Zo niet, waarom?
14. Is het mogelijk om deze belemmeringen/ weerstand te verminderen of weg te nemen? Zo niet, waarom? Zo ja, hoe zou dat gedaan kunnen worden?
15. Ervaart u belemmeringen bij uw cliënten met betrekking tot het benaderen/inzetten van hun sociaal netwerk? Zo ja, welke belemmeringen?
16. *In Rotterdam en Amsterdam zijn er eigen- krachtconferenties/familienetwerkberaden gehouden om uithuiszettingen te voorkomen.*
- a. In hoeverre is het mogelijk om deze twee methodieken of een deel ervan te gebruiken tijdens het schuldhulpverleningstraject van Stichting Rijnstad?
- b. Zo niet, welke methodiek(en) die u kent, zou(den) ingezet kunnen worden door de medewerkers van Stichting Rijnstad kunnen inzetten bij het schuldhulpverleningstraject?
17. Welke competenties hebben de medewerkers nodig om de cliënt aan te kunnen zetten tot het benaderen van hun sociaal netwerk? Zou hierin een verschil op te merken zijn tussen de sociaal raadslieden en maatschappelijk werkers binnen het schuldhulpverleningsteam?
18. Dient er volgens u extra aandacht besteed te worden aan de competenties die men dient te bezitten voor het inzetten van het sociaal netwerk van de cliënten? Zo niet, waarom? Zo ja, op welke manier zou dit gedaan kunnen worden?
19. Zijn er elders in het land of buitenland nog goede voorbeelden waarbij het sociaal netwerk van de cliënt is ingezet tijdens het schuldhulpverleningstraject? Zo ja, zouden deze ook gebruikt kunnen worden binnen de afdeling schuldhulpverlening van Stichting Rijnstad?
20. Zijn er nog dingen die u wilt toevoegen?
21. Bedanken voor de medewerking.

Bijlage 7: Markering tekstmateriaal

2

af

Interview medewerkers (getraind in familienetwerkberaad)

1. Voorstellen

2. Uitleg doel en duur van het interview, aangeven wat er met de resultaten gebeurt.

3. Wat is uw functie binnen Stichting Rijnstad en wat zijn uw taken?

Jij mag jij of je zeggen hoor. Zullen wij dat afspreken?. Ik ben ik werk binnen het jeugdteam van Rijnstad en dat houdt in dat ik schoolgericht maatschappelijk werker ben, maar daarnaast heb ik wij ook een samenwerking met samenwerking met het consultatiebureau en ik zit voor de helft voor mijn contract in proeftuin in Schuytgraaf ook in het gebiedsteam Jeugd. Dus dat is een soort van pilot zeg maar en het is de bedoeling dat het uiteindelijk uitgerold gaat worden over heel Arnhem dus dat doe ik er ook bij.

Interviewer: Is het wat de nieuwe werkwijze?

Ondervraagde: Hmm binnen het proeftuin bedoel je? Ik denk dat het potentie heeft, maar er zitten heel vaak en ogen aan die ja ook die bij de gemeente liggen waar veel onduidelijkheid over is dus het is ja en ook over onze voortgang en blijven wij in dienst binnen Rijnstad of moeten wij naar de gemeente. Er is heel veel gedoe, maar op zich denk ik dat die werkwijze met wat aanpassingen is het wel hmm ja zou het wel wat kunnen worden ja.

Interviewer: Ja en Ik heb van Andre begrepen dat jij ook een stukje familienetwerkberaad doet.

Ondervraagde: Ja van Andre? Goh dat hij dat wist. Ja Ik heb samen met Sylvia heb ik dus een training gehad door Bureau Jeugdzorg voor familienetwerkberaden. Ik weet alleen niet meer wanneer dit was ik denk nu één jaar of twee geleden. En dan hebben wij nog ja twee keer per jaar of drie keer per jaar komen wij bij elkaar om er waren verschillende samenwerkingsorganisaties waren bij betrokken ook voor een intervisiebijeenkomst. Wij volgen van elkaar hoe het loopt. Dus dat loopt

Interviewer: In hoeverre zet je dat in je werk in?

Hmmmm jaaa, nou weet je het is ja familienetwerkberaad zoals het formeel zou moeten zoals wij dat geleerd hadden op de training. Eigenlijk vrij weinig. Want je merkt dat het een best hoge drempel is voor de cliënten ook hulpverleners denk ik, omdat ja formeel zou je aan bepaalde voorwaarden moeten voldoen en dan merk je toch dat cliënten terug gaan krabbelen, omdat zij dat toch bedreigend vinden of zich daar niet prettig bij voelen. Maar er is wel een vorm van familienetwerkberaden zeg maar probeer ik wel in te zetten. En dat is eigenlijk houdt dat in dat je vooral oog houdt voor welke mensen de cliënten om zich heen hebben. Dus hoe hun sociale leven deruit ziet en dat je daar meer mee probeert te doen zeg maar. En in de proeftuin werken wij met gezinsplannen die moeten wij ook samen met de cliënt invullen een soort hulpverleningsplan en daarin wordt expliciet gevraagd naar hoe hun sociale leven deruit ziet en wat voor contacten ze hebben welke mensen mogelijk zouden kunnen bijdragen tot het oplossen van de problemen die er zijn en eigenlijk wordt je gedwongen om meer oog voor te hebben. Dat is toch een of andere manier schiet dat toch bij heel veel hulpverleners derin. Het wordt heel erg... het wordt heel erg gekeken wat moet de hulpverlener doen en er is minder oog voor wat wat welke hulpbronnen heeft de cliënt om zich heen. Dus ik denk wel dat het goed is dat het wel dat dat iedereen daar meer alert op is zeg maar.

Interviewer: Ik hoor heel erg veel interessante dingen in jou stukje. Ik haal er een paar uit. Ik hoor in jou verhaal ook van er zijn veel meer cliënten die zelf terugkrabbelen enige idee hoe dat komt?

Ondervraagde: Nou als je het egt gaat hebben van... dat is mijn ervaring he. Het is een paar keer wel gelukt. Als je egt gaat bespreken van nou ik zou graag een familienetwerkberaad willen afspreken en dan ga je uitleggen wat dat inhoudt dus dat je je moet dan een genogram gaan maken met de cliënten dat is best uitvoerig. Is best ingewikkeld. Een sociogram moet je gaan maken om op die manier in kaart te krijgen hoe de familiestructuur zeg maar deruit ziet, maar ook burens, vrienden en ouderen die zij wel eens tegenkomen op school waar ze af en toe een praatje maken dat is ook heel uitgebreid. En de meeste cliënten hebben vaak... er is veel onrust zeg maar vaak in het netwerk van de cliënten en heel veel banden zijn niet zo stabiel. Zij hebben bijvoorbeeld een tijdje goede contact met een zus, maar na een paar weken hebben zij ruzie en dan is het weer goed en dan is het weer ruzie. En dan merk je dat ze bepaalde mensen willen uitsluiten he. Dat is die er niet bij willen betrekken, terwijl je

eigenlijk niemand helemaal moet uitsluiten officieel he. Iedereen hoort erbij en(stilte) het zou best kunnen dat die mensen toch een bijdrage kunnen bieden en dat is voor cliënten heel lastig om daarin mee te gaan zegmaar. En ook schaamte natuurlijk. Ik wil niet dat die het weet wat er speelt, wat dan wordt het doorgeleefd door de familie en dus dat vinden cliënten heel moeilijk. Dus op die manier ja gebeurt het niet veel zegmaar dat het echt volgens het boekje gaat zegmaar.

Interviewde: Ik hoorde in jou verhaal dat de hulpverleners daar ook enige moeite daarmee hebben? Zou je mij daar wat meer over willen vertellen?

Ondervraagde: Nou op wat wat het probleem is voor een hulpverlener zeg maar bij familienetwerkberaden eigenlijk een korte termijn probleem dus je moet in het begin ontzettend veel investeren. Het is heel arbeidsintensief om zo'n genogram en een sociogram met de cliënten te maken. Duidelijk hulpvraag te formuleren van wat wordt nu de hulpvraag? Om alle mensen te benaderen en hmm... dus dat kost heel erg veel tijd en als hulpverlener ben je toch geneigd om in patroon te werken dus als je jaren werkt en als dit niet in dat patroon past zeg maar dan ja dan is dat wel lastig om daarmee aan de slag te gaan en om daaraan te denken en ja om in korte tijd gewoon heel veel of voor een bepaalde periode heel veel tijd te investeren in die ene cliënt, terwijl je eigenlijk heel veel andere dingen te doen hebt natuurlijk dus dat kan ook een drempel zijn. En ja dan komen er natuurlijk ook veel gedoe naar boven he en ja het is een best wel intensieve proces, maar uiteindelijk als het goed wordt uitgevoerd, levert het je ook weer wat op, want je bent wel korter met een cliënt bezig. Je maakt mensen minder afhankelijk van je en ze leren gewoon om terug te vallen op de mensen in hun omgeving. Dus dat is natuurlijk een hele goede ontwikkeling, maar ja maar weet je wij denken toch ook vaak meer op de korte termijn van ja nu heb ik het druk en nu... dus ik denk wel dat dat een drempel is wel voor cliënten en en ook om met zoveel mensen samen te werken, want dat zou ook voor de hulpverleners een probleem kunnen zijn he. Met met heel veel familieleden en ja andere mensen in één ruimte te zitten, voelt zich niet iedereen even prettig bij. Dus ik denk dat wij allemaal een beetje geneigd zijn om in het straatje te lopen waar wij altijd lopen. En om oplossingen zeg maar te bedenken die die jaam altijd bedenken en dan wordt deze optie toch vaak overgeslagen.

4. We hebben van de leidinggevende van de afdeling schuldhulpverlening begrepen dat u getraind bent in familienetwerkberaad.

a. Wat houdt familienetwerkberaad precies in?

Deze vraag is al beantwoord bij vraag 3 en dus heb ik deze vraag overgeslagen.

(Antwoord: Nou als je het egt gaat hebben van... dat is mijn ervaring he. Het is een paar keer wel gelukt. Als je egt gaat bespreken van nou ik zou graag een familienetwerkberaad willen afspreken en dan ga je uitleggen wat dat inhoudt dus dat je je moet dan een genogram gaan maken met de cliënten dat is best uitvoerig. Is best ingewikkeld. Een sociogram moet je gaan maken om op die manier in kaart te krijgen hoe de familiestructuur zeg maar deruit ziet, maar ook burens, vrienden en quderen die zij wel eens tegenkomen op school waar ze af en toe een praatje maken dat is ook heel uitgebreid).

b. Wat is het verschil (o.a. op gebied van kosten) tussen een familienetwerkberaad en een eigen- krachtconferentie?

Eigenkracht dat is het grootste verschil is dat een eigenkracht wordt georganiseerd door een niet-hulpverlener. Dat is eigenlijk wat het verschil is. Het komt op hetzelfde neer denk zelf dat het wat meer dat is beetje een beeld wat ik bij heb dat het wat zakelijker is dat dat wat formeler is zegmaar.

En familienetwerkberaad wordt in gang gezet door een hulpverlener. Die daar er wel uitstapt natuurlijk, maar dat is het verschil.

Interviewer: En blijf je ook best lang betrokken bij een dergelijke familienetwerkberaad, want jullie gaan een plan opstellen. Hoelang blijf je dan betrokken bij zo'n cliënt?

Ondervraagde: Daarna bedoel je? Ja dat is ook een beetje afhankelijk van wat de cliënt zelf wil, want je kunt evaluatiemomenten afspreken. Dat kun je doen met de cliënt zelf of met het voltallige beraad wat je hebt. Je kan ook contactpersonen aanwijzen uit het netwerk dat je die nog eens benaderd of een afspraak meemaakt. Dus dat is eigenlijk de bedoeling dat je nog een keer een evaluatiemoment afspreekt en dat je dan... misschien is het dan nodig om nog eens bij elkaar te komen. Die mogelijkheden die zijn er wel of voor hetzelfde geldt is het ook goed en loopt het en dan is het klaar.

2

Ondervraagde: Nou als er bijvoorbeeld afspraken zijn gemaakt dat het netwerk een rol speelt zegmaar binnen de schuld... binnen de schuldsituatie en er wordt gezien dat een cliënt onverstandige uitgaven doet of plannen heeft om een onverstandige uitgaven te gaan doen. Dan heb je wel eens kans dat zo'n cliënt wordt gecorrigeerd van zou je dat wel doen he. Dus een soort klankbord, een spiegel als je het zo wil noemen, zodat er mogelijk beter wordt nagedacht over hoe zij om gaan met het geld of bij het aanschaffen van huisdieren noem maar op. Dat soort dingen ja.

Interviewer: Wat voor voordelen zou het voor de hulpverleners hebben?

Ondervraagde: Ik denk dat je de taken en verantwoordelijkheden meer kunt delen en dus ook minder... ik denk dat dat als wordt opgehangen aan de hulpverlener he en ik denk dat het heel veel druk geeft bij de hulpverleners. Ik bedoel ik heb zelf natuurlijk ook vroeger te maken gehad en ik vond het zelf heel zwaar dus als er problemen zijn werd er gelijk naar een hulpverlener wordt gebeld. Die daardoor heel erg overbelast raakt en je bent heel veel bezig met brandjes blussen. Die brandjes zouden eventueel door het netwerk kunnen worden geblust. Snap je dus dat geeft voor de hulpverlener meer ruimte om beter kwaliteit te bieden. Minder werkdruk waardoor er mogelijk minder fouten ontstaan en dat je wat wat effectiever kunt werken. In plaats van alleen maar constant noodsituaties bestrijden dat je echt wat structureler dingen bij de oorsprong van waar de problemen beginnen dat je daar ook wat meer aandacht aan kunt gaan besteden. Dus dat zou zeker een voordeel kunnen zijn denk ik voor de hulpverlener.

Interviewer: En een nadeel?

Ondervraagde: Dat is denk ik ja dat je vooral voor de schuldhulpverlener dan vereist dat een hele andere manier van werken, omdat je dan natuurlijk... Heel veel tijd moet besteden aan iets waar direct niet met de schulden te maken heeft. Maar met het organiseren van zo'n beraad. Wat heel veel tijd kost en je moet ook op huisbezoek dat gebeurt nu misschien wel eens sporadisch denk ik. Over het algemeen is het zo dat de cliënten hiernaartoe komen. Je bent echt een periode heel intensief met de cliënt bezig en waar je denk ik ook voor op moet letten is dat je niet het netwerk kan je ontlasten, maar ook belasten. Door bijvoorbeeld zijn doen weer dit en zij doen weer dat en die zou dus he dat dat je betrokken wordt in allerlei conflictsituaties. Dat kan ik mij wel voorstellen dat dat zou kunnen gaan proberen.

Interviewer: Je had zojuist over tijdsinvestering. Waar moet ik aan denken?

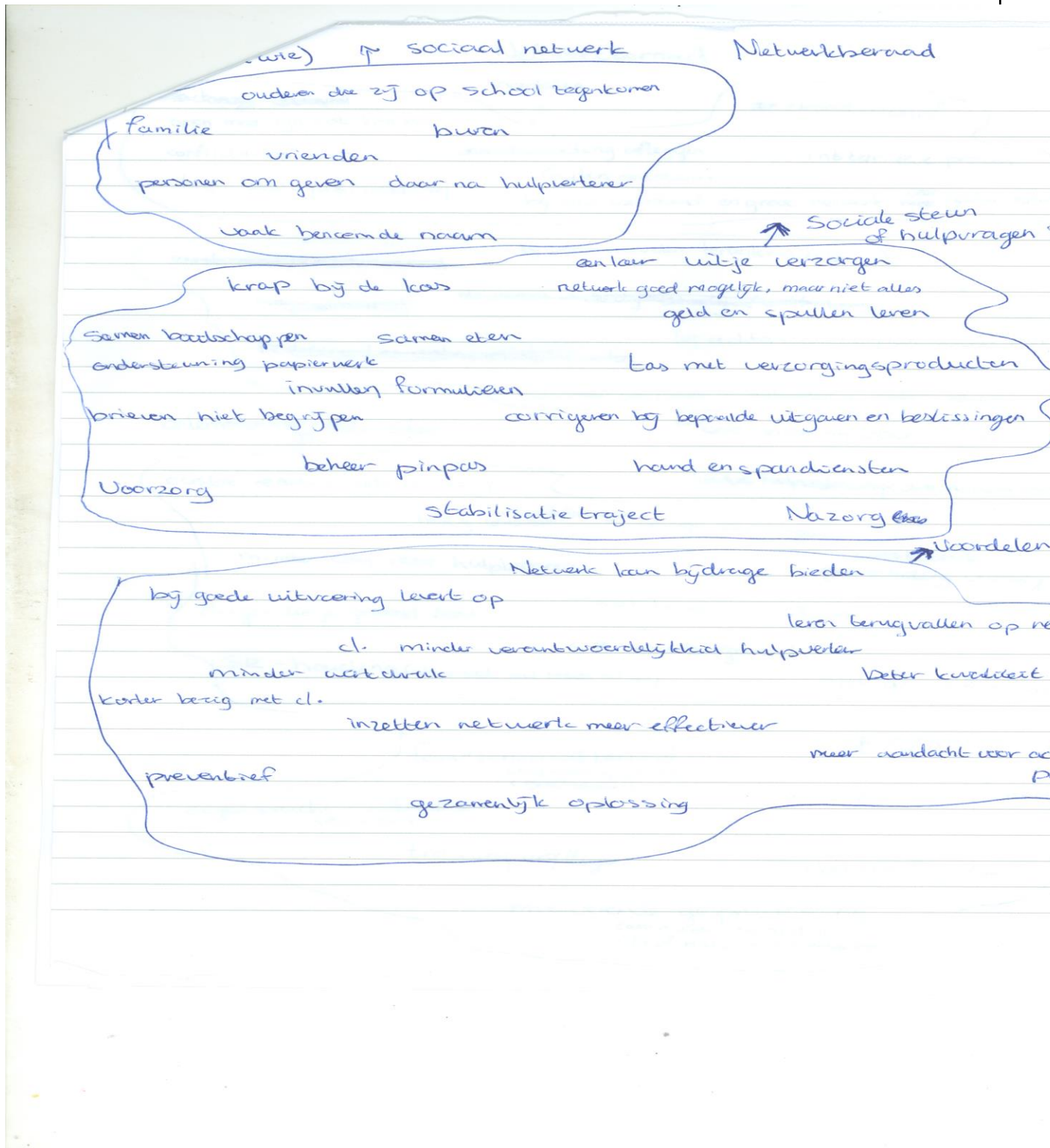
Ondervraagde: Wil je echt qua uur weten? Nou ik denk dat je je. Ik kan het niet echt in uren uitdrukken dat ligt er natuurlijk ook aan hoeveel mensen hoe groot zo'n netwerk zou kunnen worden. Hoe groot de weerstand is bij cliënten. Dat kost ook tijd, omdat daar aandacht aan te besteden omdat de cliënten toch een beetje te overtuigen van ga het echt proberen. Je hebt wel een een ja een paar afspraken per week nodig denk ik in het begin. Daarna ja je moet de cliënt ook tijd geven natuurlijk om het netwerkleden te benaderen dus dat zou, maar ik denk toch dat je... even zien wat hadden wij toen toch met die cliënt. Ja naast persoonlijk contact heb je ook telefonisch contact, schriftelijk dus daar ben je wel een paar uur per week mee bezig.

13. Zouden er belemmeringen/weerstand kunnen zijn die u verwacht tegen te komen bij de inzetten van het sociaal netwerk van de cliënt bij het in orde krijgen van hun financiën? Zo ja, welke zijn dat? Zo niet, waarom?

Deze vraag is al beantwoord bij vraag 6b en dus heb ik deze vraag overgeslagen.

(Antwoord: Ik heb specifiek voor die vraag nooit een netwerkberaad belegd zegmaar, maar wat ik mij daarbij kan voorstellen is dat schaamte een hele grote rol speelt. Vragen om geld of toegeven dat je schulden hebt. Dat is dat is toch voor heel mensen erg lastig. En dan maakt het nog wel een verschil, want ik werk in de Schuytgraaf vanuit de proeftuin. Daar is dat nog meer. Daar speelt die schaamte meer. Malburg dat is mijn andere wijk. Daar ligt het een beetje op straat en zijn schulden eigenlijk heel normaal. Iedereen die zij kennen hebben schulden dus dat beetje bijna de norm zegmaar, maar in de Schuytgraaf ook wel een aantal gezinnen tegengekomen het financieel ook heel erg moeilijk hebben en in problemen zijn gekomen en die toch proberen om de een of andere manier die schijn op te houden en daar speelt schaamte een belangrijke rol. Dus als je voor die vraag.. want ik heb een aanmelding maar daar moet ik nog mee beginnen. Dat is het zou kunnen zijn dat ik daar een beroep ga doen op het netwerk en verwacht wel dat dat lastig gaat

Bijlage 8: Categorisatie



Bijlage 9: Begrippenlijst

Welzijnsinstelling:

Instelling die zich bezig houdt met welzijn (welbevinden van mensen in lichamelijke en geestelijke opzicht).

Schuldhelpverleningstraject:

Individuen worden geholpen om hun financiële schulden af te lossen.

Individualisering:

Ontwikkeling in de samenleving waarbij het individu en zijn behoefte centraal staat.

Monitoring:

De maatschappelijke werker dient om de kwaliteit van de gesprekken te bewaken en te verbeteren.

Eigen kracht-conferentie:

Een bijeenkomst waarin een gezin samen met zijn familie, vrienden, kennissen en omgeving (netwerk) een plan opstelt om problemen op te lossen.

Familienetwerkberaad:

Is een bijeenkomst van belangrijke personen uit de sociale omgeving van een kind/volwassen. Dit kunnen familie of kennissen zijn. Deze personen gaan vervolgens helpen bij het maken van een plan.

Zelfredzaamheid:

Zelfstandig je leven leiden en vervolgens je eigen problemen oplossen.

Psychosociale:

Een term dat aanduidt op situatie en relatie waarin psychische en sociale onderdelen een rol spelen.

Schuldenproblematiek:

Problemen bij het maken van schulden en deze niet kunnen aflossen/afbetalen.

Genogram:

Dit is een overzicht van familiesysteem. De eerste stap waarin iemand zich bewust maakt van zaken uit zijn of haar familiesysteem.

Sociogram:

Is een grafisch overzicht waarin onderlinge relaties wordt weergegeven.

Motiverende gespreksvoering:

Dit is een techniek waarmee hulpverleners hun cliënten kunnen helpen om hun gedrag te veranderen.

Sociale raadslieden:

Sociaal raadslieden weten alles over wetten en regels die cruciaal zijn. Een voorbeeld kan zijn bijvoorbeeld Wet werk en Bijstand.

Rolverwarring:

De rol van de omgeving gaat tijdens deze periode van de adolescent veranderen.

Praktische zaken:

Doelmatig, voordeel of gemak gevend in de toepassing op het dagelijks leven.

Cultuurgebonden:

De leefstijl van een samenleving. De vorm, inhoud en geestelijke gerichtheid van menselijke handelen.

Bijlage 10: Toestemmingsformulieren

6.5 Toestemmingsformulier student voor opname Projectresultaat inclusief verantwoording en implementatieplan in studiecentrum

Ondergetekende:

Naam student(en):	Abdulgadir Ahmed (1) Hossein Shakeri (2) Enes Haznedar (3) Emre Altin (4)
Studentnummer:	475730 (1) 480600 (2) 475111 (3) 454323 (4)
Opleiding:	Maatschappelijk werk en dienst (MWD)
Titel afstudeeropdracht:	Netwerk (t) binnen schuldhulpverlening

Datum afstuderen: 02 juni 2014

geeft hierbij toestemming aan de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen om zijn/haar bovengenoemde afstudeeropdracht op te nemen in de repository (databank) van de HAN en hierdoor in de HBO-Kennisbank, waardoor de afstudeeropdracht gratis, volledig full text en online geraadpleegd mag worden via www.hbo-kennisbank.nl.

De student levert hiervoor een speciaal hiervoor geschikte digitale versie mee bij het inleveren van zijn/haar afstudeeropdracht.

Het auteursrecht op de afstudeeropdracht blijft rusten bij de auteur.

Aldus verklaard op/te:

Datum:	27 mei 2014
Plaats:	Nijmegen
Handtekening:	Abdulgadir Ahmed 
Handtekening:	Hossein Shakeri 
Handtekening:	Enes Haznedar 
Handtekening:	Emre Altin 

6.4 Toestemmingsformulier instelling/ bedrijf voor opname Projectresultaat inclusief verantwoording en implementatieplan in studiecentrum

Ondergetekende:

Instelling/bedrijf:	Rijnstad
Adres:	Postbus 222 Arnhem
Vertegenwoordigd door:	Andre Moerman
Titel afstudeeropdracht:	Netwerk(t)!
Naam student(en):	Abdulgader Ahmed Emre Altin Enes Haznedar Hossein Shakeri

geeft hierbij toestemming aan de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen om zijn/haar bovengenoemde afstudeeropdracht op te nemen in de repository (databank) van de HAN en hierdoor in de HBO-Kennisbank, waardoor de afstudeeropdracht gratis, volledig full text en online geraadpleegd mag worden via www.hbo-kennisbank.nl.

Aldus verklaard op/te:

Datum:	27 mei 2014
Plaats:	Arnhem
Handtekening:	

52

Netwerk (t)! | 2-6-2014