



**Een onderzoek naar het bewonersperspectief op de methodiek
van het Sociaal Wijkteam Noord**

*Marijke Lovers
Leeuwarden
Juni 2016*

M. Lovers

Auteur

Sociaal Pedagogische Hulpverlening | 367915

Sociaal wijkteam Noord

Stenden Hogeschool te Leeuwarden

Met begeleiding van:

Dhr. J.K. Bleeker

Opdrachtgever

Gemeenschappelijke
Gezondheidsdienst Fryslân

coördinator academische werkplaats

ir. A. Rietdijk

Begeleidende docent

Stenden Hogeschool Leeuwarden

Disclaimer

Dit afstudeeronderzoek is tot stand gekomen in het kader van een educatieprogramma van Stenden Hogeschool te Leeuwarden, Sociaal Pedagogische Hulpverlening (SPH) curriculum. Er kunnen geen rechten worden geclaimd op dit afstudeeronderzoek. Geen enkele citatie of reproductie van delen van dit rapport mag worden uitgevoerd zonder geschreven toestemming van de auteur. Na toestemming zijn citaten alleen mogelijk met expliciete verwijzing naar de status van het rapport als een student afstudeeronderzoek.

Voorwoord

Voor u ligt mijn afstudeeronderzoek dat zich richt op de ervaringen van bewoners ten aanzien van de methodiek van het Sociaal Wijkteam Noord in Leeuwarden. Dit afstudeeronderzoek is geschreven in het kader van mijn afstudeerjaar aan Stenden Hogeschool te Leeuwarden, opleiding Sociaal Pedagogische Hulpverlening. In opdracht van Dhr. Bleeker, werkzaam bij Gemeenschappelijke Gezondheidsdienst Fryslân, ben ik het afgelopen jaar bezig geweest met het doen van onderzoek en het uitschrijven hiervan.

Samen met de opdrachtgever, Dhr. Bleeker en zijn collega A. Koster heb ik een onderwerp bepaald voor mijn onderzoek. Ook boden zij mij aan mee te lopen met een ander onderzoek, waar ik veel van heb geleerd. Hiervoor wil ik hen beiden bedanken.

Na veel wikken en wegen kwam er samen met mijn begeleidende docent Annelies Rietdijk, een werkbare hoofdvraag uit. Na het uitvoeren van kwalitatief onderzoek, is het gelukt om een antwoord te vinden op de hoofdvraag. Dit kon natuurlijk niet zonder de hulp van de bewoners in Bilgaard. Hiervoor wil ik de bewoners hartelijk bedanken voor het deelnemen aan mijn onderzoek.

Verder wil ik graag nog enkele mensen bedanken die mij tijdens dit proces enorm hebben gesteund.

Naar mijn vader gaat ontzettend veel dank uit. Toen ik tijdens het uitvoeren en schrijven van mijn scriptie verschillende tegenslagen had, heeft hij mij een week lang stap voor stap op weg geholpen. Elke dag kreeg ik een bericht of ik mijn stappen had uitgevoerd en of dit resultaten had opgeleverd. Zonder zijn steun en inzicht in die week had ik nu niet mijn afstudeeronderzoek aan u kunnen aanbieden. Ook mijn moeder heeft ontzettend geholpen door een luisterend oor te zijn als ik het niet meer wist.

Verder gaat dank uit naar mijn docenten Annelies Rietdijk, Ina Holtrop en Ted Willemsen. Vele malen hebben zij mijn geschreven stukken gelezen en voorzien van gerichte feedback. Wanneer ik niet wist hoe ik verder kon, hielpen zij mij om het toch weer op te pakken. Hartelijk bedankt!

Verder gaat er nog dank uit naar mijn vriend. Tijdens het doen van onderzoek en het schrijven ervan, naast 32 uur stage in de week, zag ik het niet altijd meer zitten. Hij heeft mij op een positieve manier gecoacht, om toch door te blijven gaan. Hier ben ik zeer dankbaar voor!

Als laatste wil ik mijn zus nog bedanken voor het meedenken in dit onderzoek. Zij doet zelf een wetenschappelijk onderzoek en heeft tips gegeven voor onder anderen de lay-out.

Ik hoop dat u met veel plezier dit afstudeeronderzoek leest!

Marijke Lovers
Leeuwarden
Juni, 2016

Samenvatting

Dit afstudeeronderzoek is uitgevoerd bij het Sociaal Wijkteam Noord (Bilgaard) in Leeuwarden. Het doel van dit afstudeeronderzoek is inzicht geven over de nieuwe methodische werkwijze van het Sociaal Wijkteam Noord (Bilgaard) vanuit bewonersperspectief. De aanleiding van het onderzoek is dat Gemeente Leeuwarden naar aanleiding van veranderingen in het sociaal domein (invoering van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning), een Sociaal Wijkteam heeft opgericht met als doel: “De zelfregie van bewoners te vergroten door bewoners in eigen kracht te zetten” (Willemsen, persoonlijke communicatie, 4 november 2015). Het Sociaal Wijkteam Noord is nu minstens één jaar actief en in samenwerking met de Gemeenschappelijke Gezondheidsdienst Fryslân is Gemeente Leeuwarden een evaluatieonderzoek gestart naar de nieuwe werkwijze van het sociaal wijkteam. Dit onderzoek levert daar een bijdrage aan door inzicht te geven vanuit bewonersperspectief.

Dit afstudeeronderzoek is een waarderend onderzoek, waarbij kwalitatieve onderzoeksinstrumenten zijn gebruikt om de deelvragen te kunnen beantwoorden en vanuit daar een antwoord te kunnen geven op de hoofdvraag van dit onderzoek, dat luidt: *“Wat zijn werkzame elementen van de methodische aanpak van generalisten in het sociaal wijkteam Bilgaard in relatie tot zelfregie volgens de bewoners?”*

Er is deskresearch gedaan in de vorm van een literatuurstudie over zelfregie en wat dit betekent. Daarbij is er een literatuurstudie gedaan om te achterhalen met welke elementen het Sociaal wijkteam werkt. Verder is er fieldresearch gedaan in de vorm van observaties, om de te kunnen bepalen of een bewoner geschikt was om deel te nemen aan het onderzoek. Ten tweede zijn er half-gestructureerde interviews afgenomen, om de ervaringen en ideeën van bewoners te achterhalen over de methodiek van het Sociaal Wijkteam Noord.

Uit resultaten en inzichten komt naar voren dat zelfregie op te delen valt in vier elementen. Dit zijn:

- Eigenaarschap
- Eigen kracht
- Motivatie
- Sociale contacten.

Het Sociaal Wijkteam speelt hierop in door gebruikt te maken van elementen uit verschillende methodes, zoals: Presentiebenadering, Systeem gericht, Oplossingsgericht, Zelfregie, Welzijn Nieuwe Stijl. De bewoners hebben aangegeven dat het merendeel van de elementen die het Sociaal Wijkteam Noord toepast om zelfregie te vergroten, goed aansluit bij hun eigen wensen en behoeftes.

Sleutelwoorden:

Bewoners
Bilgaard
Generalisten
Methodiek
Sociaal Wijkteam Noord
Zelfregie

Summary

The research project you are about to read was conducted by the Social Northern District team (Bilgaard) in Leeuwarden. The main focus of this research project is to give insight on the new methodology of the Social Northern District team (Bilgaard) from a residents perspective. The result of this study is to show the municipality of Leeuwarden in response to changes in the social domain. The introduction of the Social Support Act, who has established a Social district team states: "The aim of self-control is to increase self control of residents and to show residents how to use their own strength"(Willemsen, personal communication, november 4, 2015). The Social Northern District team has at least one year experience and in cooperation with the Municipal Health Fryslân, the municipality of Leeuwarden Leeuwarden has launched an evaluation study of the new method of Social district team. This research project will provide insight and contribute to the insight of a residents perspective.

This research project is an appreciative inquiry, with qualitative research tools used to answer the sub-questions, and from there to give an answer to the main question of this research, which is: "What are the effective elements of the methodical approach of generalists in the social Northern district team (Bilgaard) in relation to self-control according to the residents?" There is desk research done in the form of literature about self-control and what it means. Furthermore, there is a literature study to find out which elements belong to the Social district team and how they use these elements. There is also field research done in the form of observations, in order to be able to determine whether an occupant was suitable for taking part in the study. Lastly, there are semi-structured interviews to trace the experiences and ideas of the residents about the methodology of the Social Northern District team.

The results revealed the four elements that divided the self-directed. The results are as follows:

- Ownership
- Own strength
- Motivation
- Social contacts

The Social District team is responding by making the use of elements from different methods such as: Attendance approach, system-oriented, Solution, Self-Directed, Welfare New Style. The residents have indicated that most of the elements that the Social Northern District team uses to increase self-direction, adapted very well to their own needs and wishes.

keywords:

Inhabitants
Bilgaard
generalists
methodology
Social northern district team
Self-control

Inhoudsopgave

Titelblad	
Voorwoord	
Samenvatting	
Summary	

Hoofdstuk 1 Inleiding	7
1.1 Context	7
1.2 Probleem-/ situatieanalyse en theoretische verkenning	7
1.3 Doelstelling	9
1.4 Databases en zoektermen	9
1.5 Centrale vraagstelling en deelvragen	9
1.6 Definiëren en operationaliseren	10
Hoofdstuk 2 Methode	11
2.1 Typering onderzoek	11
2.2 Onderzoekseenheden-/ populatie	11
2.3 Onderzoeksinstrumenten	11
2.4 Procedure gegevensverzameling	13
2.5 Analyseplan	13
Hoofdstuk 3 Resultaten	14
3.1. Wat is zelfregie en wat kan het betekenen voor bewoners in de wijk?	14
3.1.1 Zelfregie in het kort	14
3.1.2 Verwachtingen vanuit de overheid naar de bewoners	15
3.1.3 Verwachtingen van zelfregie voor het individu	16
3.1.4 Kritiek op zelfregie	16
3.2. Welke methoden gebruikt het sociaal wijkteam om zelfregie te bevorderen?	17
3.2.1 Bevorderen van eigenaarschap	17
3.2.2 Bevorderen van eigen kracht	17
3.2.3 Bevorderen van de motivatie	18
3.2.4 Bevorderen van sociale contacten	18
3.3. Wat zijn de ervaringen van bewoners met de huidige methodische aanpak die zich richt op zelfregie?	19
3.3.1 Eigenaarschap: 'De bewoner beslist en heeft de leiding.'	19
3.3.2 Eigen kracht: 'De kracht van de cliënt is minstens zo belangrijk als zijn problemen.'	20
3.3.3 Motivatie: 'De motivatie van de cliënt, een goed leven in eigen ogen, is de enige maatstaf voor wat een goede keuze is.'	21
3.3.4 Sociale contacten: 'Contacten met anderen zijn cruciaal voor mensen.'	21
3.3.5 Overige tips en tops	23
Hoofdstuk 4 Conclusie, discussie en aanbevelingen	24
4.1 Conclusie	24
4.2 Aanbevelingen	27
4.3 Discussie	28
Literatuurlijst	29
Bijlagen	
1. Sociale Wijkteams	6. Codeersysteem
2. Methoden	7. Uitgewerkt interview
3. Werving van bewoners	8. Advies onderzoeksbegeleider praktijk
4. Observatielijst	9. HBO Kennisbank Formulieren
5. Half gestructureerd interview	

Hoofdstuk 1. Inleiding

1.1 Context

1.1.1 De opdrachtgever.

Per één januari 2015 zijn de taken van de centrale overheid door de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO)¹ gedecentraliseerd naar de gemeenten. De achterliggende visie is dat de gemeente dichterbij de burger staat en inzicht heeft in de behoeften en wensen van de burgers in de omgeving (Visser, 2013). De Gemeente Leeuwarden is hierdoor verantwoordelijk geworden voor het indelen en subsidiëren van het zorgaanbod binnen haar gemeente. In samenwerking met zorgorganisaties en sociaal werkers heeft de Gemeente Leeuwarden een nieuwe organisatie opgezet om de nieuwe verantwoordelijkheden in de zorg te kunnen faciliteren. De organisatie Coöperatie Amaryllis, die hier uit is ontstaan, doet wat nodig is om kwetsbare inwoners van de Gemeente Leeuwarden in staat te stellen om hun leven op een zinvolle manier in te richten in verbinding met de directe omgeving (Amaryllis, 2015). Dit maakt dat de Gemeente Leeuwarden opdrachtgever van het onderzoek is.

1.2 De situatieanalyse

De Nederlandse samenleving is aan verandering onderhevig. *"De kritieke grens is bereikt, de ingezette veranderingen zijn niet meer terug te draaien. Op zo'n moment is de maatschappij instabiel en kwetsbaar voor verstoringen, maar het open ook de deur voor radicale veranderingen"* (Rotmans, 2012 p.20).

In 2003 heeft het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP) een onderzoek gepubliceerd waaruit bleek dat een aantal wijken van Leeuwarden tot één van de armste wijken behoorde van Nederland. Naar aanleiding van dit onderzoek greep de overheid in. Het kabinet Balkenende-IV gaf minister Ella Vogelaar (PvdA) de opdracht om deze 40 probleemwijken (Vogelaarwijken genoemd) aan te pakken. Binnen 10 jaar moesten deze Vogelaarwijken het gemiddelde halen van hun stad op het gebied van wonen, werken, onderwijs, integratie en veiligheid (Vermeer, 2013). Er werden miljoenen geïnvesteerd om deze wijken leefbaarder te maken door middel van het krachtwijkenbeleid. Echter bleek uit onderzoek van het SCP in 2013 dat het krachtwijkenbeleid geen onderscheidende invloed heeft gehad op de leefbaarheid, veiligheid en sociaaleconomische positie van de Vogelaarwijken (Vermeer, 2013). De wijken zouden niet meer verbeterd zijn ten opzichte van andere achterstandswijken die niet te maken hebben gehad met het krachtwijkenbeleid. Uit een aansluitende documentaire van het NCRV over een arme wijk in Leeuwarden bleek dat bewoners van de wijk zelf initiatief namen om de wijk te verbeteren, zonder steun van de overheid. Deze initiatieven van de bewoners hadden meer een positief effect op de wijk, dan het krachtwijkenbeleid van de overheid (NCRV, 2013), waar Gemeente Leeuwarden later op inspeelt door het inzetten van Sociale Wijkteams.

In de huidige samenleving van Nederland verandert er van alles ten aanzien van het verbeteren van de wijk en de samenleving als geheel. De gemeente neemt taken over van de overheid. De achterliggende visie is dat de gemeente dichterbij de burger staat en inzicht heeft in de behoeften en wensen van de burgers in de omgeving (Visser, 2013). Als tweede blijkt dat uit meerdere studies zowel nationaal als internationaal is

¹De WMO staat voor het bevorderen van de sociale samenhang, de mantelzorg en vrijwilligerswerk. Ze willen de toegankelijkheid van voorzieningen, diensten verbeteren. Ook moet er meer ruimte komen voor mensen met een beperking. De ondersteuning van de zelfredzaamheid en de participatie van personen met een beperking of met chronische psychische of psychosociale problemen zoveel mogelijk in de eigen leefomgeving behouden. En het bieden van beschermd wonen en opvang (Movisie, 2015).

geconstateerd dat er efficiencytekorten zijn in de huidige samenleving van Nederland. Er is een groot beroep gedaan op de macro-economische ruimte en de verzorgingsstaat had ongewenste effecten en achterhaalde morele principes (Wetenschappelijke raad voor regeringsbeleid, 2006). "The combination of rising care costs, an aging population, and the 2008 global economic crisis has led to a series of austerity measures aimed at cost containment and reduction in recent years" (Da Roit & Klerk, 2014 p. 1).

De overheid gaf enkel één eis: efficiënter werken en het beroep op de macro-economische ruimte verminderen. "De grote uitdaging wordt om ervoor te zorgen dat we kunnen uitkomen met de beperkte beschikbare middelen. En dat inwoners van Leeuwarden in een kwetsbare positie de zorg en ondersteuning blijven krijgen die nodig is. Zorg en ondersteuning die hen weer veerkracht geeft. Zodat kinderen gezond en veilig kunnen opgroeien, mensen kunnen meedoen naar vermogen en zelfredzaam en samenredzaam zijn" (Gemeente Leeuwarden, 2014 p.5). De Gemeente Leeuwarden stond hierdoor voor een nieuwe taak, namelijk een organisatiestructuur creëren waarbij het accent ligt op efficiënter en kostenbesparend werken. Dit wil de Gemeente Leeuwarden doen door de burgers van Leeuwarden in hun eigen kracht te zetten, door de zelfregie te vergroten. Zij wil hiermee inspelen op wat blijkt uit de documentaire van NCRV (2013) dat de initiatieven van de bewoners een positiever effect hebben op de wijk, dan het krachtwijkenbeleid van de overheid. Zij schrijft het volgende hierover: *"we willen mensen daartoe in staat stellen door de sociale ondersteuningsstructuur voor mensen simpeler, overzichtelijker en doeltreffender te maken"* (Gemeente Leeuwarden, 2014 p.5). En zij staat positief tegenover de veranderingen en ziet de veranderingen ook als kans om het anders te doen (Gemeente Leeuwarden, 2014). Ze zien de verandering als: *"Een complexe opgave die gelijktijdig vraagt om zowel een cultuur- als een structuurwijziging"* (Gemeente Leeuwarden, 2014 p.5). Met als doel: *"Een verandering van houding en gedrag van inwoners, professionals, politici en ambtenaren en een meer geïntegreerde, gebiedsgerichte aanpak met een vernieuwing van het aanbod van voorzieningen"* (Gemeente Leeuwarden, 2014 p.5).

Gemeente Leeuwarden heeft meerdere experimenten uitgevoerd, om te ontdekken welke cultuur- en structuurwijziging een kans van slagen zou hebben. Uit deze experimenten is gebleken dat het sociaal wijkteam de beste kans van slagen had, waardoor de Gemeente Leeuwarden besloten heeft om sociale wijkteams (zie bijlage 1 voor meer informatie) in te gaan zetten per één januari 2015 onder de naam: Coöperatie Amaryllis. Waarbij het doel is een sociaal wijkteam te creëren die zich richt op kwalitatieve hulpverlening door wijkbewoners te leiden tot zelfregie door het inzetten van van verschillende methoden (zie bijlage 2 voor meer informatie). Zelfregie richt zich op vier aspecten, namelijk: Eigenaarschap, Eigen kracht, Motivatie en Social Contacten. Het toepassen hiervan in sociaal werk is volgens Cora Brink (2013) één van de basale kenmerken van het menselijk functioneren en verhoogt de kwaliteit van leven van een bewoner (Brink, 2013). Door zelfregie te versterken bij bewoners, worden bewoners belangrijke informatiebronnen in wijken. Zij kunnen de buurt opbouwen vanuit eigen initiatief en buurtbewoners opweg helpen. Dit is effectiever dan organisaties van buitenaf, wat blijkt uit de documentaire van NCRV uit 2013. Hierdoor zouden bewoners kunnen worden ingezet in de maatschappij om anderen te ondersteunen, waardoor specialistische hulp wordt teruggedrongen (Visser 2013), wat één van de doelen van het sociaal wijkteam is.

1.3 Doelstelling

De generalisten in het sociaal wijkteam hebben als doel: "De zelfregie van bewoners te vergroten door bewoners in eigen kracht te zetten" (Willemsen, persoonlijke communicatie, 4 november 2015) in opdracht van Gemeente Leeuwarden. De Gemeente Leeuwarden wil naar aanleiding van de veranderingen in het sociaal domein een evaluatie onderzoek doen. De evaluatie richt zich op het (nieuwe) methodische werken van een generalist in een sociaal wijkteam en de ervaring van bewoners hierin. Tijdens het onderzoek staat de ervaring van de bewoner met de cultuur- en structuurwijziging centraal. Het doel van het onderzoek is inzicht geven over het nieuwe methodische werken vanuit bewonersperspectief.

1.4 Leeswijzer en vooruitblik

1.4.1. Leeswijzer

In hoofdstuk twee worden de typering van het onderzoek, de onderzoekseenheden, de onderzoeksinstrumenten, de procedure gegevensverzameling, en het analyseplan weergegeven. In hoofdstuk drie zullen de resultaten van de verzamelde gegevens worden weergegeven door antwoord te geven op de drie deelvragen van het onderzoek. Hoofdstuk vier bestaat uit de conclusie, waarin een antwoord wordt gegeven op de hoofdvraag van dit onderzoek. Verder bestaat dit hoofdstuk uit de discussie en de aanbevelingen die uit dit onderzoek zijn voortgekomen. Daarna volgt de literatuurlijst en de bijlagen.

1.4.2 Geraadpleegde databases:

- | | |
|--------------------------------------|--|
| - Bibliotheek van Stenden Hogeschool | - Documentatie van Coöperatie Amaryllis |
| - Google | - Google Scholar |
| - Nederlandse Encyclopedie | - Universiteitsbibliotheek Rijksuniversiteit Groningen |

1.4.3 Gebruikte zoektermen:

- | | | |
|--------------------------------------|----------------------------|------------------------------|
| - Competentie maatschappelijk | - Coöperatie Amaryllis | - Depolitiserings |
| - Dutch participation transformation | - Dutch social care system | - Ella Vogelaar |
| - Empowerment social work | - Generalisten | - Instrumentalisering |
| - Movisie | - Operationalisatie | - Presentiebenadering |
| - Social Work Transition | - Synoniem behelst | - Systeemgericht werken |
| - Vogelaarwijken | - Vogelaarwijk LWD | - Welzijn Nieuwe stijl |
| - WMO, Movisie | - Zelfregie | - Zelfregie voor- en nadelen |

1.5 Centrale vraagstelling en deelvragen

1.5.1 Centrale vraagstelling:

"Wat zijn werkzame elementen van de methodische aanpak van generalisten in het sociaal wijkteam Bilgaard in relatie tot zelfregie volgens de bewoners?"

1.5.2 Deelvragen:

1. Wat is zelfregie en wat kan het betekenen voor bewoners in de wijk?
2. Welke methoden gebruikt het sociaal wijkteam om zelfregie te bevorderen?
3. Wat vinden bewoners werkzame elementen van de huidige methodische aanpak die zich richt op zelfregie?

1.6 Definiëren en operationaliseren

Definitie	Operationalisatie	Meetbaar
Generalist: "De generalist in het sociaal werk is geen alleskunner maar heeft vanuit zijn eigen professionaliteit wel een brede blik. Een professional die van vele markten thuis is en die vroegtijdig en integraal een grote verscheidenheid aan problemen kan aanpakken". (Movisie, z.d.)	Sociaal werkers, Welzijn Nieuwe Stijl	Sociaal werkers zullen door middel van een observatielijst (zie bijlage 3) inzichtelijk maken voor de onderzoeker of de bewoner geschikt is voor het onderzoek.
Methodische aanpak: "Een systematische, doelgerichte handelswijze bestaande uit een handelingsmodel waarin een samenhang is tussen beroepshouding, activiteiten en een reeks van technieken". (Scholte, M., z.d.)	Presentiebenadering, Systeem gericht, Oplossingsgericht, Zelfregie, Welzijn Nieuwe Stijl	Samenstelling van meerdere methoden die worden toegepast in het sociaal wijkteam. De methoden zijn wetenschappelijk onderbouwd en vormen het fundament voor de topiclijst (zie bijlage 2)
Sociaal wijkteam: "Het eerste aanspreekpunt voor bewoners in de wijk die op een of meerdere leefgebieden hulp en ondersteuning nodig hebben. Daarnaast stelt het sociaal wijkteam zich op als actieve buurtpartner, ondersteunt waar nodig buurtinitiatieven en draagt bij aan het aanbod aan collectieve voorzieningen". (Amaryllis, z.d.)	Coöperatie Amaryllis, Transitie, Decentralisaties, Generalisten.	Sociaal wijkteam Noord, Bilgaard
Werkzaam: Positieve bevestiging van bewoners op het inzetten van methodische elementen vanuit wetenschappelijk kader	Positieve feedback, Bewonersperspectief.	De bewoner zal door middel van topics (zie bijlage 4) in een interview feedback weergeven op methodisch werken.
Zelfregie: "Het organiseren/coördineren van het eigen leven met als doel een goed leven in eigen ogen". (Verkooijen, L. 2006)	Eigen kracht, Eigenaarschap, Motivatie, Sociale Contacten.	Door middel van de 4 elementen van zelfregie te verkleinen naar topics (zie bijlage 4), die worden bevraagd in een interview. Waarna de antwoorden worden vergeleken met literatuur.

Hoofdstuk 2 Methode

2.1 Typering onderzoek

Om het doel en de vraagstelling van dit onderzoek te beantwoorden is er een waarderend onderzoek gedaan. Bij het waarderend onderzoek, heeft de onderzoeker gebruik gemaakt van kwalitatieve onderzoeksinstrumenten. De onderzoeker stelde namelijk de betekenis die bewoners aan hulpverleningssituaties toekennen centraal (Verhoeven, 2011). Bij kwantitatief onderzoek kon het risico bestaan dat een bewoner in een bepaalde richting wordt geleid, doordat er geen ruimte is voor eigen inbreng. Dit kon het resultaat van het onderzoek sterk beïnvloeden, waardoor kwantitatief onderzoek onvoldoende aansloot. De methoden die tijdens het onderzoek werden ingezet zijn: literatuuronderzoek, half-gestructureerde interviews, en observaties. De observatielijst en interviews zijn aan de hand van een literatuurstudie opgesteld. Er is bewust niet gekozen voor een kwantitatief onderzoek, ondanks dat het de validiteit van onderzoeksresultaten kan vergroten (Verhoeven, 2011). Tijdens het onderzoek stond namelijk de beleving en mening van de bewoner centraal.

2.2 Onderzoekseenheden- / populatie

Het onderzoek is uitgevoerd bij het Sociaal wijkteam Noord. Er zijn twee populatie eenheden betrokken bij dit onderzoek. De eerste populatie bestond uit generalisten, die werkzaam zijn bij sociaal wijkteam Noord. Bij deze populatie heeft er een observatie plaats gevonden. Uit deze observatie moest blijken of de desbetreffende bewoner geschikt is om mee te werken aan het onderzoek. Mocht uit een observatie zijn gebleken dat een generalist minder dan 6 elementen van de observatielijst heeft toegepast, dan kon de bewoner niet deelnemen aan het onderzoek, gezien de onderzoeker het van belang vond dat de bewoner ervaring heeft met de methodiek. De tweede populatie bestond uit bewoners die zijn geïnterviewd. Een voorwaarde die bewoners moesten hebben om geïnterviewd te worden is dat de onderzoeker een observatie van de betrokken generalist tijdens een gesprek heeft. Om betrouwbare resultaten te krijgen over de ervaringen van bewoners in Bilgaard, zou de onderzoeker ten minste 500 bewoners zou het resultaat te generaliseren zijn over de gehele wijk. Echter is dit gezien de grootte van dit onderzoek niet mogelijk en heeft de onderzoeker bepaald ten minste 4 bewoners te moeten interviewen, om de resultaten van de interviews met elkaar te kunnen vergelijken en een goed antwoord te kunnen geven op de hoofdvraag.

2.3 Onderzoeksinstrumenten

2.3.1 *Wat is zelfregie en wat kan het betekenen voor bewoners in de wijk?*

Kwalitatief onderzoek: Deskresearch

Voor de beantwoording van de deelvraag is gebruik gemaakt van deskresearch. De vorm is een literatuurstudie vanuit secundaire literatuur (Verhoeven 2011). Enkele sleutelbegrippen in de literatuurstudie zijn: zelfregie, zelfredzaamheid, eigen kracht, presentiebenadering, systeemgericht werken, oplossingsgericht werken en outreachend werken. Om deze secundaire literatuur te vinden werd gebruik gemaakt van verschillende schriftelijke databases zoals: HBO kennisbank, bibliotheek Stenden Hogeschool, Documenten van Coöperatie Amaryllis, Google Scholar, Bibliotheek Rijksuniversiteit Groningen en actuele artikelen die door de opdrachtgever verstrekt zijn.

2.3.2 Welke methoden gebruikt het sociaal wijkteam om zelfregie te bevorderen?

Kwalitatief onderzoek: Deskresearch

Voor de beantwoording van de deelvraag is gebruik gemaakt van deskresearch. De vorm is een literatuurstudie vanuit secundaire literatuur (Verhoeven 2011). Enkele sleutelbegrippen in de literatuurstudie zijn: zelfregie, zelfredzaamheid, eigen kracht, presentiebenadering, systeemgericht werken, oplossingsgericht werken en outreachend werken. Om deze secundaire literatuur te vinden werd gebruik gemaakt van verschillende schriftelijke databases zoals: HBO kennisbank, bibliotheek Stenden Hogeschool, Documenten van Coöperatie Amaryllis, Google Scholar, Bibliotheek Rijksuniversiteit Groningen en actuele artikelen die door de opdrachtgever verstrekt zijn.

2.3.3 Wat vinden bewoners werkzame elementen van de huidige methodische aanpak die zich richt op zelfregie?

Kwalitatief onderzoek: Observatie en Half gestructureerde interviews

Een deel van de deelvraag is beantwoord door het observatieonderzoek (te vinden in bijlage 4). Vanuit de literatuurstudie van deelvraag één en twee werd een observatieschema gemaakt zodat gecontroleerd kon worden of een bewoner kon deelnemen aan het onderzoek. De onderzoeker is met generalisten van het sociaal wijkteam meegegaan naar bewoners. De onderzoeker heeft het gedrag van de generalist naar de bewoner systematisch geobserveerd door middel van een categorieënsysteem (Verhoeven, 2011). Het categorieënsysteem is gemaakt vanuit de operationalisatie van het onderzoek en deelvraag één en twee (terug te vinden in bijlage 5). De observatie is van belang om te ontdekken of de generalist het gedrag van de voorgeschreven werkwijze die de organisatie heeft ingesteld benaderd. Mocht uit een observatie zijn gebleken dat een generalist minder dan 6 elementen van de observatielijst heeft toegepast, dan kon de bewoner niet deelnemen aan het onderzoek, gezien de onderzoeker het van belang vindt dat de bewoner ervaring heeft met de methodiek.

Ten tweede zijn er interviews afgenomen bij bewoners. De interviews zijn qua opzet half gestructureerd. Er is een topic-lijst (te vinden in bijlage 5) gebruikt met onderwerpen waar de onderzoeker belang bij had om informatie over te winnen (Verhoeven, 2011). De topics waar de respondenten over bevraagd werden zijn herleidt uit de samenvatting van deskresearch uit deelvraag één en twee. Centraal stond de ervaring van de bewoner ten aanzien van methodiek. Echter waren er wel een aantal criteria waaraan de bewoner moest voldoen om mee te kunnen werken aan het onderzoek. De bewoner moet gedurende een langere periode ondersteuning ontvangen van het sociaal wijkteam, waarbij het liefst nog een periode voor de nieuwe werkwijze van het sociaal wijkteam. Ten tweede moest de generalist van de bewoner een observatie hebben gehad. Een half-gestructureerd interview geeft bewoners meer gerichte vragen, waardoor bewoners structuur kan worden aangeboden. Een diepte interview daarin tegen omvat te weinig structuur en een gestructureerd interview kan een bewoner onbewust in een bepaalde richting leiden. Dit is niet de bedoeling, aangezien de ervaring en mening van de bewoner centraal moet staan (Verhoeven, 2011).

2.4 Procedure gegevensverzameling

2.4.1 Typesteekproef

De onderzoeker heeft doelgerichte steekproef gedaan. De onderzoeker had bewoners nodig met specifieke kenmerken. Dit is terug te vinden bij kopje 2.2. De onderzoeker heeft als volgt de doelgerichte steekproef uitgevoerd: De bewoners zijn via de generalisten benaderd. De generalisten hebben enkel als voorwaarde dat zij werkzaam moeten zijn bij Sociaal Wijkteam Noord (Bilgaard). Aangezien de generalist geobserveerd moest worden, is de generalist benaderd of hij / zij wil mee werken aan het onderzoek. Hiervoor is een mail opgesteld en verstuurd, die te vinden is in bijlage 3. De generalisten konden via mail of mondelinge communicatie een afspraak maken met de onderzoeker, zodat de onderzoeker mee kon naar het gesprek voor de observatie. Na de observatie wisselde de onderzoeker gegevens uit met de desbetreffende bewoner of maakte direct een afspraak om het interview te houden.

2.4.2 Locaties

De afspraken van het interview waren bij het kantoor of bij mensen thuis. Dit is afhankelijk van de generalist en de bewoner. In het kader van aansluiten bij de bewoner, liet de onderzoeker de bewoner de keuze qua locatie.

2.5 Analyseplan

2.5.1 Bepaling geschikte bewoners

De onderzoeker heeft tijdens een gesprek een observatie gedaan om te zien of de generalist elementen van de methode toepast tijdens het hulpverlenen. Deze lijst is terug te vinden in bijlage 3 en opgebouwd vanuit de literatuurstudie. De onderzoeker ging hiervoor mee met een gesprek en heeft geluisterd naar de generalist en het gedrag bekeken van de generalist richting de bewoner. Uit de observatie kon opgemaakt worden dat de bewoner geschikt was voor het onderzoek. Wanneer de sociaal werker 6 van de 12 elementen had toepast, was de bewoner geschikt voor het afnemen van een interview. Dit was in 6 van de 6 observaties het geval.

2.5.2 Analyse van de interviews

De onderzoeker gaf aan het begin een uitleg van een interview dat het gesprek zal worden opgenomen en dat het verwerkt zal worden. Hierbij heeft de onderzoeker benoemd dat de opname na verwerking vernietigd zal worden en de gegevens anoniem worden verwerkt. De interviews zijn opgenomen, met een GoPro camera en een microfoon. De camera zal gericht zijn naar de grond, aangezien het beeld niet van belang is, maar alleen het geluid. Als de bewoner akkoord gegaan is met de bovenstaande informatie, is het interview begonnen. De onderzoeker schreef het de interviews uit met behulp van het programma Audacity. Daarna vond een analyse plaats door gebruik te maken van een coderingsstelsel. Het coderingsstelsel is terug te vinden in bijlage 6 en is opgebouwd vanuit de literatuurstudie. Door gebruik te maken van het coderingsstelsel, is de informatie uit de interviews overzichtelijk en effectief geanalyseerd. Daarna heeft de onderzoeker de gegevens verwerkt in de resultaten en opnieuw gebruik gemaakt van de topiclijst om de resultaten in te delen. Uiteindelijk zijn de resultaten van de interviews vergeleken met de literatuur om te bekijken of theorie en praktijk overeenkomen. Vanuit hier zijn aanbevelingen geschreven voor het Sociaal Wijkteam en Gemeente Leeuwarden. In totaal hebben er 6 observaties plaats gevonden, maar zijn er 5 bewoners geïnterviewd. Eén bewoner gaf aan vanwege privé omstandigheden toch niet te kunnen deelnemen aan het onderzoek.

Hoofdstuk 3. Resultaten

3.1. Wat is zelfregie en wat kan het betekenen voor bewoners in de wijk?

In deze paragraaf wordt aan de hand van een literatuurstudie beschreven wat zelfregie inhoudt en wat het kan betekenen voor bewoners. Hierbij komen de vier elementen van zelfregie aanbod, de verwachtingen van de overheid ten aanzien van zelfregie, de verwachtingen voor de bewoners individueel en kritiek op zelfregie.

3.1.1 Zelfregie in het kort

Zelfregie betekent letterlijk volgens de 'Van Dale' zelf leiding hebben. In dit geval wordt het gekoppeld aan het leven van de bewoner. De bewoner heeft zelf leiding over zijn eigen leven, mag zelf bepalen of beslissingen nemen en is daar ook verantwoordelijk voor. Het toepassen van zelfregie in sociaal werk is één van de basale kenmerken van het menselijk functioneren en verhoogt de kwaliteit van leven van een bewoner (Brink, 2013). Zelfregie kan worden gesplitst in vier elementen volgens Cora Brink schrijfster van 'Kennisdossier 5: Zelfregie, eigen kracht, zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid. De begrippen ontward'

Element	Bewonersperspectief	Professionalsperspectief
Eigenaarschap	De cliënt beslist en heeft de leiding	De professional volgt
Eigen kracht	De kracht van de cliënt is minstens zo belangrijk als zijn problemen	De professional toont vertrouwen en vraagt naar kracht
Motivatie	De motivatie van de cliënt, een goed leven in eigen ogen, is de enige maatstaf voor wat een goede keuze is	De professional helpt de cliënt zijn motivatie te vinden
Contacten	Contacten met anderen zijn cruciaal voor mensen	De professional ondersteunt bij het in kaart brengen en versterken van contacten

Bron: Brink, C. (2013). Kennisdossier 5: Zelfregie, eigen kracht, zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid. De begrippen ontward.

De vier elementen toegelicht

Eigenaarschap komt als eerste en vormt de kern van zelfregie. Iedere bewoner is eigenaar van zijn of haar leven en heeft recht om eigen keuzes te maken. Het gaat om wie de bewoner is en hoe hij of zij zichzelf ziet. Het ligt dicht bij autonomie en de identiteit van een bewoner. Het statement dat wordt gesteld door MOVISIE is dat een mens eigenaar is over zijn of haar leven en de keuzes die hij of zij tijdens het leven maakt. Wanneer het gaat om hulpverlening geeft MOVISIE aan dat het bij bevorderen van eigenaarschap gaat om de ruimte die de hulpvrager durft in te nemen én om de ruimte die hij of zij krijgt van de generalist (Brink, 2013).

Als tweede element is er eigen kracht. Het begrip eigen kracht wordt over het algemeen gebruikt zonder dat er een definitie van is of een globale omschrijving. Bij eigen kracht draait het (meestal) om de kwaliteiten, talenten en mogelijkheden van bewoners om zelf een oplossing te vinden in een situatie. Echter is eigen kracht niet alleen van toepassing op de bewoner die het probleem ervaart. Ook het netwerk van de bewoner kan een kracht zijn. In dit geval verwijst eigen kracht naar het vermogen van mensen om zelf, samen, oplossingen te bedenken voor hun eigen problemen en deze deels ook zelf uit te voeren.

Als derde is er motivatie. *Als je wilt weten wat iemand motiveert, dan heb je 'een blik van binnenuit' nodig (van Vliet, 2006).* Motivatie verwijst naar wat iemand drijft in het leven. Het ligt dichtbij zingeving in het leven. Wat maakt dat het leven zinvol is, wat zorgt ervoor dat iemand zin heeft in het leven, wat is een goed leven in zijn of haar ogen? (Brink, 2013). Intrinsieke motivatie ontstaat uit innerlijke, persoonlijke waarden en normen, als externe geïnternaliseerde waarden. Het is cultureel afhankelijk in hoeverre iemands waarden en normen worden gekleurd door zijn eigen overtuigingen of die van zijn of haar sociale omgeving. Zowel innerlijke als geïnternaliseerde waarden zorgen ervoor dat iemand vanuit eigen drijfveren handelt en beslissingen maakt. Dit in tegenstelling tot extrinsieke motivatie waarbij de autonimiteit van een persoon niet centraal staat en de persoon van buitenaf wordt gestuurd en gecontroleerd (Brinkman, 2004)

Als laatste element wordt contacten benoemd. Echter is dit niet het minst belangrijke element. "Sociaal isolement is bijna even dodelijk als roken en overstijgt ruimschoots het risico op voortijdig sterven door overgewicht of gebrek aan lichaamsbeweging. Mensen die eenzaam zijn, sterven eerder omdat zij fysiek ongezonder zijn, schrijven onderzoekers van de University of North Carolina in de Proceedings of the National Academy of Sciences. Ze baseren zich op de analyse van vier langlopende Amerikaanse studies naar gezondheid en welzijn" (NRC, 2016). Contact tussen bewoners is cruciaal. "Iets betekenen voor anderen, plezier en zorgen delen, elkaar praktische hulp bieden, samen dingen ondernemen. Maar ook: gezien worden, waardering krijgen en in interactie met anderen ontdekken wie de bewoner zelf bent en wat belangrijk voor de bewoner is" (Brink, 2013). Behalve gezondheidsredenen is het ook belangrijk om contacten te kunnen gebruiken bij belangrijke beslissingen die genomen moeten worden. Het gaat niet alleen om hulp vragen. Hulp bieden, van betekenis zijn voor anderen, is minstens zo belangrijk voor hoe stevig je in het leven staat. Met andere woorden: wederkerigheid van relaties is cruciaal. In de context van bezuinigingen wordt het netwerk vaak genoemd als bron van hulp die professionele, betaalde, hulp kan vervangen.

3.1.2 Verwachtingen vanuit de overheid naar de bewoners.

In de Wet Maatschappelijke Ondersteuning worden zelfredzaamheid en zelfregie gekoppeld aan de plicht van bewoners, om op die manier met zo min mogelijk gesubsidieerde steun een zelfstandig leven te kunnen leiden (De Boer & Lans, 2010). Actief burgerschap in Nederland staat dan ook voor het terugdringen van de afhankelijkheid van de verzorgingstaat. De overheid verwacht van de actieve bewoners dat zij verantwoordelijkheid nemen voor hun inzetbaarheid, gezondheid, financiën, sociale cohesie, veiligheid en leefbaarheid in de maatschappij (Verhoeven et al. 2013). Daarbij stelt zij de verwachting dat bewoners door middel van vrijwilligerswerk kwetsbare en minder bevoorrechte bewoners ondersteunen in de maatschappij. Daarbij komen eigen verantwoordelijkheid en actieve solidariteit sterk naar voren. De regering wil door middel van deze wet zorgen dat iedere bewoner mee kan doen in de samenleving omdat zij vindt dat niemand buitenspel behoort te staan. Centraal staan dan ook eigen verantwoordelijkheid en eigen kracht van de bewoner en die van zijn of haar netwerk (Kampen et al. 2013). Dit maakt zelfredzaamheid niet alleen tot een manier om persoonlijk welzijn te stimuleren, maar het leidt ook naar een verantwoordelijkheidsgevoel voor 'goed burgerschap' (Tonkens, 2008).

3.1.3 Verwachtingen van zelfregie voor het individu

Eigen verantwoordelijkheid heeft een positief effect op bewoners volgens Cora Brink (2013). Het zorgt er namelijk voor dat bewoners zich meer bewust zijn van hun verantwoordelijkheid en de keuzes die er zijn. Ook wordt de eigen verantwoordelijkheid ervaren als vrijheid, doordat de overheid minder inspraak heeft. Het dragen van eigen verantwoordelijkheid maakt dat bewoners zich gaan verdiepen in de beslissingen die genomen moeten worden. Het voordeel is dat bewoners zich bewuster bezig houden met de kosten en baten in de samenleving (Verhoeven et al., 2013). Dit heeft als resultaat dat het saamhorigheid en betrokkenheid vergroot, zowel op het beleid als bewoners onderling. Uiteindelijk zorgt verantwoordelijkheid voor de motivatie van de bewoners. Verantwoordelijk zijn voor eigen zaken geeft de bewoner voldoening en een grotere eigen inbreng zorgt ervoor dat bewoners niet afhankelijk willen zijn van andermans geld.

3.1.4 Kritiek op zelfregie

Als eerste vinden critici ten aanzien van zelfregie dat bewoners door het nieuwe beleid van de overheid te veel worden gestuurd in hun gedrag (instrumentalisering). De motivatie van de bewoner als vrijwilligers wordt ondermijnd en dit kan leiden tot verdringing van burgerschap (Ostrom, 2000). Ten tweede wordt er gevreesd dat eigen verantwoordelijkheid ten koste gaat van de kwetsbare mensen in de samenleving. Zo kan de nadruk op zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid juist de zelfregie van kwetsbare bewoners in de weg staan (Boutellier, 2011). Zo kan het wegvallen van gesubsidieerde hulp ervoor zorgen dat kwetsbare bewoners met gebrek aan sociaal netwerk, praktische en sociale vaardigheden en financiële middelen ondergesneeuwd worden in de samenleving. Zij dreigen tussen wal en schip te vallen, omdat juist voor kwetsbare bewoners alternatieve hulp niet vanzelfsprekend is (Claassen, 2011 & Donkers, 2003). Daarnaast kan voor bewoners die wel over een sociaal netwerk beschikken de keuze voor professionele hulp een persoonlijke strategie zijn als gevolg van schaamte. Zelfregie en zelfredzaamheid zijn in dan ook twee verschillende doelstellingen, in sommige gevallen gelijk.

3.2 Welke methoden gebruikt het sociaal wijkteam om zelfregie te bevorderen?

In deze paragraaf wordt aan de hand van een literatuurstudie beschreven welke elementen het Sociaal Wijkteam inzet om zelfregie te bevorderen. Er is gekozen om de elementen van de verschillende methoden te koppelen aan de vier elementen van zelfregie.

3.2.1 Bevorderen van eigenaarschap.

Volgens de presentiebenadering zal een generalist moeten 'Aansluiten bij het bestaande...'. De generalist is open in de benadering naar de buurtbewoner: *'niet weten, je laten verrassen, je oordeel en handelen opschorten, de geleefde betekenis van het leven goed tot je door laten dringen'* (Baart & Steketee, 2003 p. 13). Hierdoor geeft de generalist de bevestiging en erkenning aan de bewoner dat de bewoner de ervaringsdeskundige is (Baart, 2013 & MOVISIE 2013). Over aansluiten omschrijft Nabuurs (2011) in zijn boek: *'Systeemgericht werken'* dat een generalist gebruik kan maken van een techniek: "Mimicry", wat inhoudt dat de generalist aansluit bij de bewoner. De generalist zou in 'de huid' van de bewoner moeten kruipen. Ook zal de generalist volgens systeemgericht werken gebruik moeten maken van 'support'. Wat de bewoner ervaart als probleem, zal door de generalist geaccepteerd moeten worden, ook al ziet hij of zij dit anders vanuit hulpverleningsperspectief. Kluft (2011) schrijft in haar artikel; 'Zeg bent u misschien de nieuwe professional' dat generalisten volgens Welzijn Nieuwe Stijl een coachende rol moeten aannemen en de bewoners zelf de beslissingen moet laten. Zal de generalist dit niet doen en neemt hij de regie over, dan zal het de bewoner schaden in zijn autonoom zijn, volgens de Filosoof Heidegger (1889–1976). Daar sluit bij aan het: 'Vrij zijn voor..' Een generalist heeft geen vaststaande agenda alvorens een gesprek met een bewoner. Hij richt zich niet op het ontdekken van één type probleem of een aanwijzing hiervoor. Daarbij richt hij of zij zich in het begin vooral op de leefwereld van de bewoner. *Het lastige en vreugdevolle, het urgente en het terloopse, het onbeduidende en het cruciale, het alledaagse en het bijzondere* (Baart, 2013, p. 735).

3.2.2 Bevorderen van eigen kracht.

Een generalist is er op gericht om de bewoner in zijn of haar eigen kracht te zetten. Dit houdt in dat de generalist de talenten en kwaliteiten van een bewoner probeert te signaleren en te versterken. Dit doet hij door complimenten te geven volgens de oplossingsgerichte benadering. Complimenten richten zich op sterke punten of oplossingsmogelijkheden. Hierdoor versterkt het adequaat gedrag. Behalve het gedrag, worden ook zelfvertrouwen en zelfwaardering versterkt. Daarnaast bevordert het de samenwerkingsrelatie tussen generalist en bewoner (Bolt, 2010). Als tweede komt de generalist volgens de presentiebenadering en oplossingsgerichte benadering niet met directe oplossingen. De generalist herformuleert en bewerkt het verhaal van de bewoner niet naar inzichten of kennis die hij of zij heeft verworven tijdens zijn opleiding of ervaringen. Het verhaal van de bewoner staat centraal (Brink, 2013). Echter zal de generalist wel opzoek moeten zijn naar verborgen lagen, krachten en verbanden in de situatie van de bewoner (Baart, 2013). Zou een generalist echter wel oplossingen bieden dan *"voelt het als een vorm van afpakken en beter weten, die zeker niet steeds gerechtvaardigd wordt doordat er genezing, verbetering, zeggenschap of wat dan ook achter vandaan komen"* aldus Baart (Baart, 2013 p. 740). De oplossingen die cliënten verzinnen, worden opgebouwd vanuit krachten, kwaliteiten en vaardigheden die ze zelf bezitten. Behalve te kijken naar zichzelf, kijken ze ook naar hun omgeving. Welke krachten, kwaliteiten en vaardigheden bezitten anderen, waar ik gebruik van mag

maken. Dit wordt gedaan, door te kijken naar de 'uitzondering' op het probleem. Wat zijn de succesvolle gebeurtenissen. Dit is waar de hulpverlener en cliënt samen de focus op leggen. Wanneer de 'uitzonderingen' op het probleem zijn ontdekt, kunnen er stappen worden gemaakt, volgens de oplossingsgerichte benadering (Bolt, 2010).

3.2.3 Bevorderen van de motivatie.

De generalist zal dan ook als het gaat om de motivatie van een bewoner zich richten op de zelfkennis van de bewoner en de dromen die de bewoner heeft. Volgens de humanistische psychologie wordt door de leefwereld van een bewoner centraal te stellen ook aandacht geschonken aan het bewustzijn van een bewoner. Door te luisteren naar de eigen inzichten en visies van de bewoner, kan juist ontdekt worden wat hem motiveert (Rigter, 2010). Het luisteren naar de bewoner vraagt dan tegelijkertijd een empathische houding volgens Rigter (2010). Bij deze houding schuift de generalist zijn eigen waarden en zienswijzen opzij om te willen en kunnen begrijpen wat de bewoner vindt en voelt (Rigter, 2010). Empathie die een generalist toont heeft een aantal effecten blijkt uit onderzoek van Vanaerschot en Van Balen (1991). Allereerst dat een bewoner zich gewaardeerd en aanvaard gaat voelen. De empathische houding zorgt er ook voor dat de bewoner leert zijn of haar gevoelens te accepteren, doordat de generalist diezelfde gevoelens van de bewoner ook accepteert. Dit heeft als gevolg dat de bewoner zijn vertrouwen weer opbouwt en zijn gevoelens en ervaringen om leert zetten in handelingen. De generalist kan de motivatie van de bewoner positief stimuleren volgens systeemgericht werken. Als de generalist de bewoner verschillende keuze mogelijkheden voorlegt, dan zal hij de bewoner zelf moeten laten kiezen. De keuze die de bewoner maakt, daar zal hij of zij zich prettig bij voelen en gemotiveerd zijn om de keuze te volgen (Nabuurs, 2011).

3.2.4 Bevorderen van sociale contacten

Vrijwel elk mens heeft contacten en het zijn er vaak meer dan je zelf denkt. De ervaringen met Eigen Kracht-conferenties, maar ook de ervaringen met het gezamenlijk in kaart brengen van het netwerk, bevestigen dit. Het kan ook gaan om oude contacten en nietregelmatige contacten (MOVISIE, 2013). De generalist zal dan ook als het gaat om de contacten opzoek gaan naar de betekenis die contacten voor bewoner hebben én de bewoner ondersteunen bij het gebruik maken van deze contacten. De generalist is alswaare zelf een contactpersoon in het netwerk van de bewoner. Hij kan zich volgens de presentiebenadering aanbieden aan de bewoner. *"Ze gaan op een ongehaaste manier, trouwe en onvoorwaardelijke wijze deel uit maken van de sociale wereld en door dat zo te doen vertegenwoordigen ze, om het simpel te zeggen, een bepaald aanbod van schaarse kostbaarheden"* (Baart, 2013 p. 746). Ze richten zich op het sociaal-cultureel kapitaal (Baart, 2013). Echter gaat het hier om contacten die ondersteunend kunnen zijn in een netwerk, terwijl in een netwerk vaak contacten aanwezig zijn die afbouwend zijn. Het gaat namelijk volgens de systeemtheorie en omgevingspsychologie nooit om de bewoner alleen die een hulpvraag heeft. De theorie gaat ervan uit dat de bewoner een onderdeel is van zijn omgeving en daarom in interactie staat met de omgeving. Dit houdt voor de generalist in dat hij of zij gericht moet zijn op het 'grotere plaatje'.

3.3. Wat zijn de ervaringen van bewoners met de huidige methodische aanpak die zich richt op zelfregie?

In deze paragraaf worden de ervaringen van bewoners beschreven aan de hand van de topiclijst. De bewoners zijn geïnterviewd aan de hand van vier elementen van zelfregie: Eigenaarschap, Eigen kracht, Motivatie en Sociale contacten. In de bijlage zijn de vragenlijsten te vinden en een voorbeeld van een interview. De overige ruwe data kunnen worden opgevraagd bij de onderzoeker.

3.3.1 Eigenaarschap: 'De bewoner beslist en heeft de leiding.'

Als het gaat om het leiden van een eigen leven geven vier respondenten aan dat zij het belangrijk vinden om het heft in eigen handen te houden. *"Het is belangrijk dat ik baas ben over mijn eigen leven. Mensen komen en mensen gaan in mijn leven en uiteindelijk sta ik er toch alleen voor"* en *"Wat ik doe, wat ik creër, daar ben ik verantwoordelijk voor"* aldus een respondent. Een andere respondent voegt nog toe: *"Het is fijn dat als ik het ergens niet mee eens ben, dat ik zelf mag beslissen."* Eén respondent geeft aan dat eigen baas over je leven zijn gewoon zo hoort, maar dat het niet altijd het geval is. *"Ik kan niet zonder mijn bewindvoerder, want hij bepaalt of ik extra geld kan besteden. Ik ben afhankelijk van wat hij bepaald."* Ook gaf deze aan niet altijd zelf te mogen beslissen: *"Ik wilde naar school gaan om mijn opleiding te verbeteren, maar door het WSNP-traject moet ik gaan werken omdat schuldeisers willen dat ik zoveel mogelijk verdien om schulden af te lossen".*

Ondanks dat bewoners de leiding willen over hun eigen leven, staan zij allemaal ook open voor adviezen van buiten af. Een respondent geeft het volgende aan: *"Ik heb zelf de leiding over mijn leven en de keuzes die ik maak. Hoewel ik soms hulp van anderen nodig heb, wil ik uit eindelijk zelf kunnen beslissen wat ik ga doen"*. Een ander stelt weer: *"Ieder moet zijn eigen ding doen en als je hulp nodig hebt, moet je dat vragen."* Een respondent stelt zelfs het volgende: *"Maar goed, als het echt nodig is om iets te doen, is het fijn dat de ander er is. Anders was ik hier nu niet eens"*.

IDENTITEIT

Vier respondenten geven aan dat het belangrijk is om zichzelf te mogen zijn. Zoals een respondent zegt: *"Dat is mooi toch!"* Wanneer dat niet kan, dan is het niet echt en geeft een respondent aan terughoudend te worden. *"Als iemand verwacht dat ik iemand anders moet zijn, dan denk ik: ben ik niet goed genoeg? Respecteer jij mij niet zoals ik ben?"* Er is een respondent die erop aansluit: *"Toneel spelen, daar doe ik niet aan. Ik zou niet eens een ander kunnen zijn en zou het ook niet prettig vinden"*. Als laatste geeft een respondent aan niet volledig zichzelf te kunnen zijn: *"Als ik iets wil, moet ik eerst met de bewindvoerder overleggen"*.

ERKENNING

Vier van de vijf respondenten geven aan dat bevestiging van de hulpvraag prettig is. Een respondent zegt het volgende: *"Ja, natuurlijk. Anders komt het niet prettig binnen als ik om hulp vraag. En daarvoor kom ik binnen, dat ik gehoord word. En niet om te denken ze horen mij niet ik moet het zelf doen"* Een ander zegt hierover: *"Het moet vertrouwt zijn en voor mij veilig voelen. Dat ik inderdaad gehoord wordt en dat er naar een oplossing gezocht wordt. Dan heeft het zin om mijn verhaal te vertellen aan de sociaal werker, anders niet"*. Belangrijke aspecten hierbij zijn:

- iemand die luistert naar het verhaal (5 van de 5)
- iemand die een oplossing biedt en daarnaar handelt (4 van de 5)
- eerlijkheid en vertrouwen (1 van de 5)

KEUZES

Voor een keuze maken wegen alle respondenten voor en nadelen tegen elkaar af. Twee van de 5 respondenten doen dit geheel door te kijken naar wat het beste is om te doen in de situatie: *"Ja, is het handig en werkt het in mijn voordeel. En als ik de keuze zo zou maken, wat heeft er invloed op en wat zijn de gevolgen ervan."* Terwijl 2 andere respondenten aangeven ook te vertrouwen op gevoel: *"Het eerste gevoel dat ik heb, is vaak het beste gevoel bij een keuze"*. Eén respondent geeft aan niet altijd goede keuzes te maken en dat hij/zij leert om weer keuzes te maken. *"Ik heb altijd zelf keuzes gemaakt, alleen heb ik het de afgelopen tijd verpest.. En dan is hulp wel makkelijk om te ontvangen."* Ook verteld deze respondent dat hij/zij het niet zelf kan: *"Het zou fijn zijn als het mij weer lukt. En daar wil ik graag ook naar toe werken, maar ik heb nog een lange weg te gaan."* Alle respondenten geven aan dat zij open staan voor adviezen van anderen. Belangrijke aspecten voor het helpen in keuzes maken zijn:

- zelf de keuze mogen bepalen, nadat het advies ontvangen is (4 van de 5)
- samenwerking (1 van de 5)
- nieuwe informatie of kennis verschaffen (5 van de 5)
- voor en nadelen afwegen (5 van de 5)
- controle of de keuze verstandig is / of respondenten goede keuzes maken (5 van de 5)
- stress vermindert, rust ervaart (3 van de 5)

3.3.2 Eigen kracht: *'De kracht van de cliënt is minstens zo belangrijk als zijn problemen.'*

Vier van de vijf respondenten geven aan dat zij een goed gevoel krijgen wanneer er ook gekeken wordt naar wat zij goed kunnen of al doen. Een respondent hierover: *"Dat geeft een goed gevoel.. Ik doe niet alles verkeerd en kan ook iets en soms zie ik het zelf niet wat ik wel kan."* Een ander benoemt dat je niet meer dan je best kan doen, maar dat een positieve houding wel belangrijk is: *"Wanneer de focus ligt op wat ik niet kan, dan loop ik er bij weg. Ik houd niet van negativiteit."* Weer een andere respondent geeft aan dat een negatieve houding juist voor meer stress zorgt.

COMPLIMENTEN

Drie van de vijf respondenten geven aan dat complimenten ontvangen een positief effect hebben. Het bouwt zelfvertrouwen op en geeft aan dat zij in de goede richting zijn: *"Nou, ik vind het soms wel fijn om te horen dat ik iets goed doe. Daar kan ik iets mee en heb ik iets aan. En je gaat in de goede richting als iemand een compliment geeft toch?"* Het werkt zelfs motiverend voor hen. Twee andere respondenten geven echter aan dat het niet werkt voor hun. *"Ooh, daar kan ik slecht tegen. Ik word dan verlegen of terughoudend.. Hoewel het leuk is om te horen, ontvangen is weer lastiger"* aldus een respondent. Eén van de twee respondenten ervaart het alsof het normaal is en geeft aan dat dit met bescheidenheid heeft te maken. De andere respondent waardeert een compliment enorm. Het zorgt alleen voor een zwaar effect. *"Ik vind het lastig als iets na een compliment mis gaat. Dan wil ik niet dat het weer mis gaat en dat mensen denken dat ik mijn best niet doe. Een compliment is niet helpend, want het maakt het voor mij heel zwaar in mijn hoofd"*.

OPLOSSINGEN

Alle respondenten vinden het goed dat zij zelf mogen meedenken in de oplossing voor het probleem. Een respondent zegt: *"Dat is erg prettig.. Ik bedoel: Je wil ook een beetje je eigen leven leiden en niet geleid worden. Het lijkt mij niet normaal dat een ander je leidt, zo zit het leven niet in elkaar."* Hoewel alle respondenten aangeven dat het ook belangrijk is dat iemand mee denkt met de oplossing: *"Ik vind het wel goed, alleen bij sommige dingen kan ik niet zomaar zeggen dit doe ik. Dan moet ik eerst overleggen of het goed is."*

3.3.3 Motivatie: 'De motivatie van de cliënt, een goed leven in eigen ogen, is de enige maatstaf voor wat een goede keuze is.'

De respondenten geven verschillende motivaties aan:

- samenwerken aan oplossingen (1 van de 5)
- veranderingen dat de situatie verbetert (3 van de 5)
- positieve houding (2 van de 5)
- rust vinden (3 van de 5)
- betere situatie voor de kinderen (3 van de 5)

Een respondent hierover: *"Mijn zoon motiveert mij ook. Ik vind het leuk als hij iets leuks kan doen en dat het voor hem ook beter wordt. En dat ik ook een leuker persoon wordt, want als je stress hebt, dan heb ik ook een korter lontje. Terwijl als het goed gaat en de dingen lopen en het wordt opgelost, dan wordt ik rustig en dat motiveert mij."*

Echter geven twee respondenten ook zaken aan wat hen zou demotiveren.

Meerdere keren wordt het verplicht 'moeten' genoemd. De ene respondent vertelt: *"Nou, het voelt heel verplicht. En dan krijg ik er al snel geen zin meer in.. Dan is het dat het moet, ik wil het niet, maar het moet maar ofzo"*. De andere respondent sluit hierbij aan: *"Het levert mij stress op wanneer ik iets moet. Ik raak het overzicht dan.. Waar moet ik beginnen, wat moet ik doen?"*

3.3.4 Sociale contacten: 'Contacten met anderen zijn cruciaal voor mensen.'

Alle respondenten geven aan dat zij het goed of prettig vinden dat het sociaal wijkteam in hun wijk gevestigd is. Er wordt door één respondent als reden geven: *"Ik kan er altijd terecht en het is wel handig in de buurt."* Ook met afspraken thuis hebben alle respondenten geen problemen: *"Nu vind ik het wel goed, aangezien ik een kleintje heb. Daardoor is het voor mij makkelijker, hij kan lekker thuis spelen terwijl ik praat."* Een ander geeft als reden: *"Op het kantoor zijn ook anderen aanwezig die mee kunnen*

luisteren of kijken tijdens het gesprek. Thuis voel ik mij meer vrij om ergens over te praten omdat het dan privé blijft." Hier sluit nog één respondent bij aan: *"Mensen zijn thuis nog meer zichzelf. Op het kantoor is de sociaal werker in zijn omgeving, maar thuis is de bewoner in zijn omgeving en dat is belangrijker."* Als laatste benoemd een respondent nog het volgende: *"Thuis afspreken vind ik ook wel fijn. Dan kan diegene zien hoe ik leef. Maar ik schaam mij dan niet voor de burens dan ofzo."*

BEWONERS DIE MEEDENKEN

Alle respondenten geven aan dat zij het prettig vinden als anderen meedenken met de situatie. Wel benoemd één respondent het volgende: *"Het is belangrijk dat bewoners met elkaar blijven praten voor een oplossing. Juist samen werken is belangrijk, omdat er dan een oplossing wordt gevonden."* Terwijl een andere respondent wel open staat voor adviezen van medebewoners: *"Ik luister ook wel naar de ander en wat die ervan denkt. En ik probeer dit ook toe te passen."* Wel stelt de respondent er een voorwaarde aan: *"Ik moet wel de medebewoner helemaal 100% vertrouwen. Ik kijk wel eerst de kat uit de boom, voordat ik iemand door heb."* Hier sluit een volgende respondent zich bij aan: *"Fijn als mensen meedenken, maar ik moet wel vertrouwen in de burens hebben en dat heb ik nu niet."* Ook wordt kennis genoemd als een voorwaarde om mee te kunnen denken. Vier van de vijf respondenten geven dit aan: *"Ja, kennis misschien ook een beetje. En je moet weten hoe de buurman in elkaar steekt. Als hij schulden heeft, kan hij mij niet helpen..."* Verder benoemd één respondent nog dat privacy wel van belang is als iemand mee denkt.

Ook geven drie van de vijf respondenten aan dat het belangrijk is dat bewoners elkaar meer gaan helpen. Zoals één respondent vertelde: *"Bewoners zouden meer naar elkaar moeten gaan luisteren en met elkaar praten.. Dat gebeurt nu nog te weinig in de wijk."* Een ander sluit hierbij aan door het volgende te zeggen: *"Ik vind dat mensen belang kunnen hebben bij sociale contacten. Je leert de buurt beter kennen. Wel vind ik dat het nog te weinig gebeurt overdag. Mensen zouden best naar een koffieochtend kunnen gaan."*

VRIJWILLIGERS

Vier van de vijf respondenten geven aan geen problemen te hebben met het inzetten van vrijwilligers in plaats van professionals. Eén respondent benoemd geen ervaringen te hebben met vrijwilligers. Wel benoemd hij / zij hulp te ontvangen van familieleden. Er worden door twee respondenten wel voorwaarden gesteld: *"Ik moet wel kunnen bepalen of het klikt tussen mij en de vrijwilliger."* De andere respondent benoemd als voorwaarde dat zij wel privacy van belang vindt: *"Niet heel de wereld hoeft alles te weten."* Als laatste benoemd één respondent een voorbeeld van vrijwilligers van het wijkteam: *"Ja, toen ik geopereerd werd, toen waren er vrijwilligers van het wijkteam die mij eten brachten en op mijn kleine pasten. Zodat ik kon herstellen zeg maar.. En als hun er niet waren geweest, hoe had ik het dan gedaan?"*

Twee van de vijf respondenten doen zelf vrijwilligers werk en raden dit anderen ook aan om te doen: *"Ik raad het mensen wel aan om vrijwilligers werk te doen. Je kan iets betekenen voor de ander."* Door één respondent wordt een kantekening geplaatst dat er wel moet worden gekeken naar de persoon: *"Je kan denk ik niet iedereen overal plaatsen. Iedereen heeft zijn eigen kwaliteit. En ik denk ook dat je iemand moet plaatsen daar waar hij/zij het leuk zal vinden. Dan denk ik dat je ver kan komen als organisatie."*

3.3.5 Overige tips en tops

Drie van de vijf respondent geven aan dat zij graag nog meer activiteiten willen zien en daarvoor ook duidelijke promotie. "Eén respondent deelt een ervaring met een activiteit: *De familiedag was iedereen enthousiast over en daar doe je het voor. Op die manier leren buurtbewoners ook op een andere manier kennis maken met het wijkteam*". Over promotie wordt het volgende verteld: *"Vaak ben ik niet goed op de hoogte van de activiteiten."* Een andere respondent sluit daar bij aan: *"Misschien moet er toch meer promotie worden gemaakt, zodat meer mensen komen."*

Niet alleen zou één respondent meer activiteiten zien, maar ook het wijkteam meer in het kader van veiligheid in de buurt: *"Er zijn veel kleine kinderen in de wijk. Het wijkteam zou daar nog meer op kunnen inspelen door echt op de straat zichtbaar te zijn, sociaal werkers of vrijwilligers, dat maakt niet uit."*

Als laatste voegt één respondent nog iets toe in de denkwijze over de participatiewet: *"En ik denk ook dat mensen nu te veel verplicht worden met vrijwilligerswerk. Misschien dat ze hierdoor al veel van huis zijn en geen tijden hebben voor een koffieochtend. Er ontbreekt misschien ruimte om vrijblijvend zonder verplicht het gesprek met elkaar aan te gaan."*

Verder geven alle respondenten aan tevreden te zijn met het wijkteam.

Hoofdstuk 4 Conclusie, discussie en aanbevelingen

4.1 Conclusie

In deze paragraaf wordt een antwoord geformuleerd op de hoofdvraag:

"Wat zijn werkzame elementen van de methodische aanpak van generalisten in het sociaal wijkteam Bilgaard in relatie tot zelfregie volgens de bewoners?"

Om een antwoord te kunnen geven op deze vraag, is er als eerste onderzoek gedaan door middel van een literatuurstudie naar de betekenis van zelfregie en wat het kan betekenen voor de bewoner. Als tweede onderdeel is er wederom een literatuurstudie gedaan naar de methodiek die het Sociaal Wijkteam Noord heeft opgesteld om zelfregie bij bewoners te stimuleren. Tot slot is er praktijkonderzoek uitgevoerd in de wijk Bilgaard om het bewonersperspectief op de methodiek van het Sociaal wijkteam te achterhalen.

Wat is zelfregie en wat kan het betekenen voor bewoners in de wijk?

Uit literatuurstudies blijkt dat de Nederlandse overheid een belangrijke rol heeft in het bevorderen van zelfregie. Door de Wet Maatschappelijke Ondersteuning is de Gemeente Leeuwarden verantwoordelijk voor het bieden van hulpverlening aan de bewoner. De achterliggende visie is dat de gemeente dichterbij de burger staat en inzicht heeft in de behoeften en wensen van de burgers in de omgeving (Visser, 2013). Verder heeft zij volgens Imrat Verhoeven (2013) de verwachting dat de bewoner actief burgerschap gaat laten zien en staan eigen verantwoordelijkheid en eigen kracht van de bewoner en/of zijn/haar netwerk centraal.

Dit sluit aan bij de resultaten van het literatuuronderzoek en het praktijkonderzoek. Uit literatuuronderzoek blijkt dat Gemeente Leeuwarden door het inzetten van sociale wijkteams beter kan inspelen op wat bewoners aangeven nodig te hebben. In de resultaten geven bewoners aan dat zij zelf verantwoordelijk willen zijn voor hun leven en de meerwaarde van andere bewoners inzien, waarop het Sociaal Wijkteam middels een methodiek gericht op zelfregie invloed op uit oefent. Hieruit blijkt dat de verwachting van de overheid in overeenstemming is met ervaringen of ideeën die bewoners hebben en dat de Gemeente Leeuwarden beter inzicht heeft in de wensen en behoeftes van bewoners. Gezien de overeenstemming kan gesteld worden dat de overheid een bijdrage levert en er goed aan heeft gedaan de Wet Maatschappelijke Ondersteuning door te voeren om zelfregie stimuleren bij bewoners.

Welke methoden gebruikt het sociaal wijkteam om zelfregie te bevorderen?

Het sociaalwijk Noord (Bilgaard) wil de zelfregie van de bewoners stimuleren door zich te focussen op de volgende eigenaarschap elementen:

- ❖ De generalist moet aansluiten bij de leefwereld van de bewoner.
- ❖ De generalist moet de bewoner accepteren als ervaringsdeskundige.
- ❖ De generalist moet een coachende rol aannemen.

Uit literatuur blijkt dat als de generalist de elementen toepast die eigenaarschap versterken, zal de generalist de bewoner volgen tijdens het hulpverleningsproces en niet moet leiden, omdat de ervaringen en ideeën van de bewoner voorop staan in plaats van de ideeën van de generalist. Cora Brink (2013) stelt dat dit belangrijk is bij het bevorderen van zelfregie.

Als tweede element van zelfregie komt eigen kracht. Uit literatuur onderzoek komt naar voren dat de generalist vertrouwen moet tonen en letten op kwaliteiten van de bewoner (Brink 2013). De methodiek van het Sociaal wijkteam wil eigen kracht versterken door te focussen op de volgende aspecten:

- ❖ Complimenten versterken eigen kracht.
- ❖ Altijd opzoek naar de uitzondering bij een probleem. (Positieve houding)
- ❖ Geen oplossingen op tafel 'gooien'. (De bewoner moet zelf nadenken)

Als de generalist deze elementen toepast, dan zou de generalist het vertrouwen van bewoners kunnen winnen stelt de methodiek.

Het derde element van zelfregie is de motivatie van de bewoner. Uit de literatuur komt naar voren dat motivatie verwijst naar wat iemand drijft in het leven en dat dit voor een ieder persoonlijk is. Volgens Cora Brink kan de generalist de bewoner helpen om zijn of haar motivatie te vinden. Het Sociaal Wijkteam wil op de volgende manier de motivatie van bewoners versterken:

- ❖ De generalist moet ontdekken wat de bewoner motiveert.
- ❖ De generalist moet empathie tonen en erkenning geven.
- ❖ De generalist moet de bewoner zelf laten beslissen.

Het dragen van eigen verantwoordelijkheid en maken van eigen keuzes maakt dat bewoners zich gaan verdiepen in de beslissingen die genomen moeten worden. Uiteindelijk kan dit zorgen voor de motivatie van de bewoners, blijkt uit literatuur onderzoek. Dit maakt eigen verantwoordelijkheid niet alleen tot een manier om persoonlijk welzijn te stimuleren, maar het leidt ook naar een verantwoordelijkheidsgevoel voor 'goed burgerschap' (Tonkens, 2008).

Sociale contacten wordt benoemd als het laatste element, maar niet minst belangrijke element van zelfregie. Sociale contacten hebben namelijk invloed op iemands lichamelijke en geestelijke gezondheid (NRC, 2016). Het Sociaal Wijkteam wil op de volgende manier de sociale contacten van bewoners versterken:

- ❖ De generalist moet zich zelf aanbieden als contactpersoon in het netwerk van de bewoner.
- ❖ De generalist moet kijken naar het netwerk van de bewoner in zijn geheel.

Uit literatuur onderzoek blijkt dat het onderzoeken, betrekken en het versterken van het netwerk een belangrijke taak van de generalist is. Dit element bepaalt net zo goed als eigen kracht hoe stevig iemand in zijn of haar schoenen staat, aldus Cora Brink (2013).

Wat zijn de ervaringen van bewoners met de huidige methodische aanpak die zich richt op zelfregie?

Uit de interviews blijkt één speerpunt (coachende rol) ten aanzien van eigenaarschap niet altijd aan te slaan bij de bewoners. Hoewel het merendeel van de respondenten aangeven hun identiteit te willen behouden en zelf leiding te willen in het proces, geven bewoners ook aan dat een generalist die actief deelneemt om het probleem op te lossen gewenst is. De overige twee speerpunten blijken uit onderzoek wel aan te slaan, aangezien alle respondenten aangeven geaccepteerd te willen worden in wie zij zijn.

Als er wordt gekeken naar het versterken van eigen kracht, geven bewoners gedurende het onderzoek aan dat twee van de drie speerpunten niet of minder aanslaan

tijdens het hulpverleningsproces. Enkele bewoners benoemen dat het ontvangen van complimenten niet helpend is. Zij benoemen dit moeilijk te kunnen ontvangen en het zou zelfs meer druk geven om te moeten presteren. Verder stellen alle bewoners dat het niet benoemen van een oplossing als lastig wordt ervaren.

Over het derde element, motivatie geven bewoners aan gedurende het onderzoek dat deze speerpunten goed aansluiten bij hun wensen en behoeften. Wel wordt er ten aanzien van erkenning geven benoemd door bewoners dat; hoewel zij erkenning prettig vinden, wel willen dat de generalist eerlijk en oprecht is.

Bewoners geven aan bij het versterken van de sociale contacten dat beide speerpunten goed aanslaan. Alle bewoners benoemen dat zij inzien dat hun buurtbewoners van meerwaarde kunnen zijn tijdens het hulpverleningsproces en staan ook open voor vrijwilligers. Ook wordt benoemd door alle bewoners dat zij het prettig vinden dat de generalist in hun leefomgeving aanwezig is.

Tot slot wil ik na het beantwoorden van de deelvragen, kort een overzicht weergeven op de hoofdvraag:

“Wat zijn werkzame elementen van de methodische aanpak van generalisten in het sociaal wijkteam Bilgaard in relatie tot zelfregie volgens de bewoners?”

Uit praktijk onderzoek komt naar voren dat volgens geïnterviewde bewoners de volgende elementen goed aan sluiten:

Als het gaat om eigenaarschap dan werkt het goed volgens de bewoner dat de generalist aansluit bij zijn of haar leefwereld en daarbij ook de bewoner accepteert als de ervaringsdeskundige. Hierbij sluit aan dat de generalist ook erkenning geeft en empathie toont naar de bewoner. Dit zou ervoor zorgen dat de bewoner meer gemotiveerd raakt. Wat bewoners verder helpend vinden ten aanzien van motiveren, is dat de generalist ontdekt wat werkt voor de bewoner en daarop inspeelt. Als laatste element ten aanzien van motivatie, benoemen ze dat het element van vrijheid in keuzebepaling ook motiveert. Daarbij vinden de bewoners het ook goed dat de generalist een positieve houding heeft en op zoek is naar de uitzondering bij een probleem. Zij vinden dat dit hun eigen kracht versterkt. Als laatste komen sociale contacten aan de orde. Bewoners vinden het prettig dat de generalist zelf een contactpersoon wordt in hun netwerk. Dit houdt in dat dit element ook goed werkt. Ten aanzien van het sociale netwerk van henzelf, vinden bewoners het ook goed dat de generalist zich richt op het netwerk in zijn totaliteit.

Hoewel er nog enkele ontbrekende elementen worden aangegeven door bewoners, ten aanzien van eigenaarschap, eigen kracht en sociale contacten (te vinden bij de aanbevelingen), blijkt dat het sociaal wijkteam een methode heeft toegepast die goed aansluit op wensen en behoeften van bewoners om zelfregie te stimuleren.

4.2 Aanbevelingen

In deze paragraaf worden er aanbevelingen beschreven die voortkomen uit het onderzoek. Dit zal per element worden beschreven.

4.2.1 Eigenaarschap

Bewoners gaven aan dat een coachende rol van de generalist minder goed aansluit op de wensen die zij hadden. Een generalist zou ten aanzien van de rol die hij of zij inneemt in het hulpverleningsproces een open gesprek met de bewoner aangaan om samen te bepalen of de generalist een coachende of een leidende rol moet aannemen. Dit zou ervoor kunnen zorgen dat de bewoner meer zelfregie ervaart, doordat hij of zij zelf bepaald in welke mate hij of zij dit aankan of prettig vindt. Op die manier zou eigenaarschap kunnen worden bereikt op persoonlijk niveau van de bewoner.

4.2.2 Eigen kracht

De bewoners gaven aan dat de twee speerpunten minder goed aansloten bij hun wensen en behoeften. Volgens enkele bewoners levert het direct handelen om problemen op te lossen meer vertrouwen op: 'Doe wat ik nodig heb', in plaats van het niet benoemen van mogelijkheden en oplossingen. Dit sluit overigens ook aan op de missie en visie van Coöperatie Amaryllis: 'Samen doen wat nodig is' (Gemeente Leeuwarden, 2014). Ook hier zou vooraf besproken kunnen worden welke rol de bewoner verwacht dat de generalist inneemt, zodat de bewoner weer eigen kracht kan ervaren. Als tweede zou een speerpunt aansluiten bij de leefwereld van de bewoner beter passen, om eigen kracht te versterken. De één heeft humor nodig en de ander een compliment om eigen kracht te kunnen ervaren. Het is aan de generalist om dit te ontdekken en toe te passen.

4.2.3 Motivatie

Ondanks dat bewoners benoemen dat de speerpunten goed aansluiten, geven zij nog meer aan dat 'iets moeten' demotiverend werkt, blijkt uit de resultaten van dit onderzoek. Dit kan naar het idee van de onderzoeker een valkuil zijn als er wordt gekeken naar het verplicht doen van vrijwilligers werk. Enkele bewoners doen vrijwilligerswerk en geven aan dit vanuit eigen motivatie te doen. Hierbij benoemen zij ook dat de participatiewet drukt op het vrijblijvend op eigen motivatie iets ondernemen, zoals vrijwilligerswerk. Ostrom (2000) heeft dit ook benoemd als risico van deze maatschappij: 'De motivatie van vrijwilligers wordt ondermijnd en dit kan leiden tot verdringing van burgerschap'.

4.2.4 Sociale contacten

Uit de resultaten blijkt dat bewoners vinden dat de speerpunten goed aansluiten op wat zij nodig hebben. Echter zouden zij graag zien dat het netwerk nog meer versterkt wordt in de buurt. Zij zouden bijvoorbeeld meer activiteiten willen zien, zodat bewoners onderling meer contacten kunnen maken. Naar de mening van de onderzoeker zou hierop kunnen worden ingespeeld door meer collectieve activiteiten te bieden, zoals een familiedag, sportdag, kinderfeest enzovoort.

4.2.5 Overige aanbevelingen

De onderzoeker zou een breder vervolg onderzoek aanraden, gezien het doel van het sociaal wijkteam dat kwalitatieve hulpverlening wil creëren. Onderzoek naar de wensen en behoeften van bewoners ten aanzien van de methodiek, zal de kwaliteit van de methodiek waarborgen en mogelijk zelfs verbeteren.

4.3 Discussie

In deze paragraaf worden factoren die invloed kunnen zijn op de betrouwbaarheid, bruikbaarheid en validiteit van het onderzoek besproken.

Er is door de onderzoeker vastgesteld dat generalisten aan ten minste 6 van de 12 observatiepunten moest voldoen, mocht de bewoner geschikt zijn voor het onderzoek. In alle gevallen voldeed de generalist aan deze norm. Ten tweede moesten de bewoners voldoen aan 3 voorwaarden, voordat zij geschikt waren om te deelnemen aan het onderzoek. In vijf gevallen bleek de bewoner geschikt te zijn voor dit onderzoek, hoewel dit gezien de wijk erg weinig is. Echter is de vraag in hoeverre het onderzoek te generaliseren is voor de wijk Bilgaard, die bestaat uit 3.335 huishoudens (CBS, 2015). Toch kunnen de resultaten als valide worden beschouwd, aangezien er veel overlap was in antwoorden van de respondenten.

Gedurende de interviews bleek dat sommige bewoners niet in staat waren om vragen zoals: 'Wat geeft u het gevoel dat iemand naar uw verhaal luistert?' te beantwoorden. Daarom is er tijdens latere interviews benoemd wat de bedoeling is van zelfregie, zodat bewoners begrepen waar het om gaat. Hierdoor zijn de eerste twee interviews minder bruikbaar dan overige interviews.

Ook is het belangrijk in acht te houden dat de resultaten van dit onderzoek zijn verzameld door half-gestructureerde interviews. Hierbij ligt de focus op meningen, ervaringen, behoeften en wensen die de respondenten hebben. Dit maakt dat het onderzoek subjectief kan zijn, doordat het niet gebaseerd is op berekeningen en vaststaande feiten. Elke bewoner ervaart het namelijk anders.

Ook blijkt er onderzoek moeheid te heersen onder de generalisten die werkzaam zijn bij het Sociaal Wijkteam. Het was voor de onderzoeker erg lastig om generalisten te vinden die bereid waren mee te werken aan het onderzoek. Een veel gegeven antwoord was: 'Ik heb het erg druk op dit moment'. Bewoners daarin tegen waren erg enthousiast en bereid mee te werken aan het onderzoek.

Literatuurlijst

- Baart, A. (2013). *Een theorie van de presentie*. Den Haag. Uitgeverij: Boom Lemma
- Boer de, N. & Lans van der, J. (2011). *Burgerkracht: De toekomst van het sociaal werk in Nederland*. Den Haag. Uitgeverij: RMO
- Boer, R. (2015). *Kennisdossier14: Sociale wijkteams*. Verkregen op 7 maart 2016 via:
<http://www.aandachtvooriedereen.nl/aandacht-voor-iedereen/kennisdossiers-3467.html>
- Bolt, A. (2010). *Het gezin centraal: Handboek voor ambulante hulpverleners*. Amsterdam. Uitgeverij: SWP
- Brink, C. (2013). *Kennisdossier 5: Zelfregie, eigen kracht, zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid. De begrippen ontward*. Verkregen op 7 maart 2016 via:
<http://www.aandachtvooriedereen.nl/aandacht-voor-iedereen/kennisdossiers-3467.html>
- Brink, C., Lucassen, A., Middelaar, M. & Poll, A. (2013). *Methoden en instrumenten zelfregie: Voor ondersteuning van mensen in kwetsbare situaties*. Verkregen op 7 maart 2016 via:
<https://www.movisie.nl/publicaties/methoden-instrumenten-zelfregie-0>
- Brinkman, J. (2004). *Voor de verandering: Een praktische inleiding in de agogische theorie*. Groningen / Houten. Uitgeverij: Wolters-Noordhoff
- Da Roit, B. & Klerk, de J. (2014). *Heaviness, intensity, and intimacy: Dutch elder care in the context of retrenchment of the welfare state*. Verkregen op 11 november 2015 via:
http://scholar.google.nl/scholar_url?url=http%3A%2F%2Fwww.medanthrotheory.org%2Fsite%2Fassets%2Ffiles%2F4304%2Fda_roit-de_klerkdutch_elder_care.pdf&hl=nl&sa=T&oi=gpg&ct=res&cd=3&ei=pqBDVtDiFMaimAH0hKjQBA&scisig=AAGBfm28EjwCkOf2n49h655tyDws8FGGDg&nossl=1&ws=1477x691
- Doorn, van J.A.A & Schuyt C.J.M. (1982). *De stagnerende verzorgingsstaat*. Meppel/Amsterdam. Uitgeverij: Boom
- Doorn van, L., Etten van Y. & Gadema, M. (2013) *Outreachend werken: Basisboek voor werkers in de eerste lijn*. Bussum. Uitgeverij: Coutinho bv
- Eigen Kracht Centrale (z.d.). *Opbrengst Eigen Kracht-coferenties: resultaten en baten*. Verkregen op 16 mei 2016 via:
http://www.eigen-kracht.nl/assets/uploads/2015/04/20150300_Opbrengst_EK-conferenties_resultaten_en_baten.pdf
- Haitsma M., Hollander den M., & Liefhebber S. (2012) *De nieuwe sociale professional: Acht praktijkvoorbeelden*. Verkregen op 8 november 2015 via:
[http://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/De%20Nieuwe%20sociale%20professional%20-%20Acht%20praktijkvoorbeelden%20\[MOV-414357-0.1\].pdf](http://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/De%20Nieuwe%20sociale%20professional%20-%20Acht%20praktijkvoorbeelden%20[MOV-414357-0.1].pdf)
- Kluft M., Liefhebber S. & Vlaar P. (2013) *Competenties maatschappelijke ondersteuning*. Verkregen op 8 november 2015 via:
<https://www.movisie.nl/publicaties/competenties-maatschappelijke-ondersteuning>
- Kluft, M. (2011). *Zeg, bent ú misschien die nieuwe professional? De omslag van de visie over welzijn naar het handelen van de nieuwe professional*. Utrecht: MOVISIE. Verkregen op 7 maart 2016 via:
<https://www.movisie.nl/publicaties/zeg-bent-u-misschien-nieuwe-professional>
- Leeuwarden, Gemeente. (2014). *Koersdocument hervorming sociaal domein: rond jeugd, zorg en participatie*. Verkregen op 8 november 2015 via

- <http://www.amaryllisleeuwarden.nl/informatie/>
- Movisie (2015). *Wmo 2015: wat is er veranderd?*. Verkregen op 13 november 2015 via:
<https://www.movisie.nl/artikel/wmo-2015-wat-er-veranderd>
- Nabuurs, M. (2011). *Basisboek systeemgericht werken*. Amersfoort. Uitgeverij: ThiemeMeulenhoff
- NRC. (2013). *Miljoenen investeringen in Vogelaarwijken leverden niets op*. Verkregen op 6 februari 2016 via:
<http://www.nrc.nl/nieuws/2013/07/29/miljoeneninvesteringen-in-vogelaarwijken-leverden-niets-op>
- NCRV. (2013). *Vogelaarwijk Leeuwarden neemt zelf het heft in handen*. Verkregen op 6 februari 2016 via:
<http://altijdwat.ncrv.nl/seizoenen/2013/afleveringen/13-08-2013/fragmenten/vogelaarwijk-leeuwarden-neemt-zelf-het-heft-in-handen>
- Rigter, J. (2010). *Het palet van de psychologie*. Amsterdam. Uitgeverij: Countinho
- Rotmans, J. (2012). *In het oog van de orkaan: Nederland in transitie*. Boxtel. Uitgeverij: Aeneas
- Scholte, M. (z.d.). *Methodisch Handelen, Body of Knowledge: Sociaal werk*. Verkregen op 7 januari 2016 via:
<http://bodyofknowledgesociaalwerk.nl/methodisch-handelen>
- Scholte, M., Sprinkhuizen, A., & Zuithof, M. (z.d.) *De generalist: De sociale profesional aan de basis*. Verkregen op 7 januari 2016 via:
http://www.google.nl/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0ahUKEWji8f_yh5jKAHWHYQ4KHRUSBtoQFggjMAE&url=http%3A%2F%2Fwww.sociaalwerkinde.wijk.nl%2Fsites%2Fdefault%2Ffiles%2FLeaflet-%2520De%2520Generalist_0.pdf&usg=AFQjCNFasrwMudHxVBKyNygLbnBVc2hfEA&bvm=bv.110151844,d.ZWU
- Sociaal Cultureel Planbureau. (2013). *Werk aan de wijk*. Verkregen op 6 februari 2016 via:
http://www.scp.nl/Publicaties/Alle_publicaties/Publicaties_2013/Werk_aan_de_wijk
- Verhoeven, I., Kampen, T. & Verplanke, L. (2013). *De affectieve burger: Hoe de overheid verleidt en verplicht tot zorgzaamheid*. Amsterdam. Uitgeverij: Van Gennep
- Verhoeven, N. (2011). *Wat is onderzoek?* Den Haag. Uitgeverij: Boom Lemma
- Verkooijen, L. (2006). *Ondersteuning Eigen Regievoering & Vraaggestuurde Zorg*. Jutrijp: Verkooijen en Beima. Verkregen op 6 februari 2016 via:
https://www.google.nl/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0ahUKEWiriNXfpuPKAhWDrxoKHRuEBSUQFggiMAE&url=https%3A%2F%2Fwww.movisie.nl%2Fsites%2Fdefault%2Ffiles%2Falfresco_files%2FKennisdossier%25205%2520Zelfregie%2520eigen%2520kracht%2520zelfredzaamheid%2520en%2520eigen%2520verantwoordelijkheid%2520%255BMOV-1421737-0.1%255D.pdf&usg=AFQjCNHlflqYvcyCLJP83UjvSW4GNWV8CQ&bvm=bv.113370389,d.d2s
- Visser, W. (2013). *Verzorginssociologie*. Bussum. Uitgeverij: Countinho
- Vries de, Sjef. (2011). *Eropafen dan?: Het Nieuwe Welzijn en de Psychosociale Hulpverlening*. Verkregen op 8 november 2015 via:
<http://eropaf.org/lib/publicaties/Eropaf%20en%20dan.pdf>
- Wetenschappelijke Raad voor Regeringsbeleid (2006). *De verzorgingsstaat herwogen, over verzorgen, verzekeren, verheffen en verbinden*. Den Haag/Amsterdam. Uitgeverij: Amsterdam University Press

Bijlage 1. Wat zijn sociale wijkteams?

Geschreven aan de hand van:

Boer de, R. (2015) *Kennisdossier 14: Sociale wijkteams*. Verkregen op 7 maart 2016 via: [file:///fs1-res/SWC-redir\\$/m.rovers/Downloads/150915-kennisdossier-14-sociale-wijkteams.pdf](file:///fs1-res/SWC-redir$/m.rovers/Downloads/150915-kennisdossier-14-sociale-wijkteams.pdf)

Het sociaal wijkteam

Sociale wijkteams zijn ontstaan na verschillende verandering in de samenleving. Een wijkteam heeft een aantal verschillende kenmerken, zoals: Professionals met verschillende achtergronden of specialisaties (generalisten), eerste aanspreekpunt in de wijk voor bewoners, een afgebakend gebied (gebiedsgericht werken) en laagdrempelig.

Het sociaal wijkteam is het eerste aanspreekpunt in de wijk voor de bewoners die behoefte hebben aan zorg of ondersteuning bij een hulpvraag. De bewoner kan zelf initiatief nemen om zich aan te melden via telefonisch contact of bij het kantoor naar binnen lopen. Echter kan het ook zijn dat het sociaal wijkteam d.m.v. activiteiten, cursussen of andere vormen van outreachend werken bewoners treffen die een hulpvraag hebben. Het sociaal wijkteam heeft de volgende taken:

Toegang tot ondersteuning

De generalisten in het wijkteam hebben als taak om te beoordelen of bewoners in aanmerking komen voor individuele ondersteuning. Het gaat dan om ondersteuning van specialistische aard, zoals dagbesteding, of een maatwerkvoorziening.

De generalisten bieden in eerste instantie zelf ondersteuning. Ze brengen de situatie van de bewoner in kaart. Vervolgens wordt er gekeken naar mogelijke en passende oplossingen. Wanneer de generalist dit zelf kan aanbieden, dan worden er vervolg afspraken gemaakt. Uiteraard wordt er tijdens de hulpverlening gewerkt vanuit het versterken van eigen kracht en het vergroten van het 'zelfoplossend vermogen'. Belangrijk is dat ook de afstemming tussen professionele ondersteuning of informele vormen van zorg en ondersteuning, zoals het inzetten van vrijwilligers. Elke gemeente is verplicht om gratis en onafhankelijke ondersteuning te bieden aan bewoners.

Als tweede is het wijkteam een informatie en adviespunt. Bewoners kunnen voor alle vragen zich melden bij het sociaal wijkteam. Het sociaal wijkteam moet daarom ook gemakkelijk bereikbaar zijn, zodat bewoners die slecht ter been zijn ook zich kunnen melden. Daarbij is het geven van snelle en goede antwoorden via telefonisch contact of mail contact ook een belangrijk aspect. Het is namelijk een laagdrempelige manier om contact te zoeken.

Als derde heeft het sociaal wijkteam de functie om te signaleren en outreachend te werken. Daarmee wordt bedoeld dat het sociaal wijkteam kwetsbare bewoners of bewoners met regelmatig problemen in de gaten houden. Belangrijk is dat er regelmatig contact is met deze bewoners, ook al is er geen sprake van een concrete vraag. De generalisten voeren bijvoorbeeld ook gesprekken met buurtbewoners, scholen in de wijk en overige belangrijke sleutelfiguren. Dit vraagt uiteraard tijd en energie van de generalisten en binding met de wijk. Echter komt het vaak voor dat sociale wijkteams door een te grote belasting niet aan toe komen om outreachend te werken.

Als vierde hebben sociale wijkteams de taak om bewoners te activeren. Dit kan zijn een bewoner leiden naar vrijwilligerswerk, betaalde baan of een hobby zodat de bewoner weer deelneemt aan de samenleving. Ook bieden zij een contactgelegenheid of toegankelijke plek in de wijk waar alle wijkbewoners met hun vragen en ideeën terecht

kunnen. Om initiatief nemen in eigen wijk te stimuleren.

Als laatste is het wijkteam er om krachten, mogelijkheden en initiatieven van bewoners samen te brengen. De inzet van het sociaal wijkteam is niet altijd alleen gericht op individuele situaties. Ze houden zich ook bezig met het stimuleren en ondersteunen van gezamenlijke initiatieven van bewoners en met het verbinden van bewoners met elkaar.

De professionals in het sociaal wijkteam

De sociaal werker in het wijkteam wordt aangeduid met de titel generalist. Een generalist is een sociaal werker die ondersteuning biedt aan alle doelgroepen en leefgebieden. Iedere generalist heeft zijn eigen achtergrond, opleiding en specialisatie. Bijvoorbeeld een generalist heeft als specialisme orthopedagogiek. In dit geval zal de sociaal werker ook het team ondersteunen als het gaat om kinderen met problematisch gedrag. Echter betekent dit niet dan de generalist alleen maar kinderen begeleid. Ook de orthopedagoog moet alle doelgroepen ondersteunen.

De samenstelling van het sociaal wijkteam kan per gemeente verschillen. Maar in een doorsnee wijkteam zitten de volgende professionals:

Wijkverpleegkundigen	Wijkverpleegkundigen hebben een taak ten aanzien van de landelijke Zorgverzekeringswet . De wijkverpleegkundigen vormen de verbinding tussen de lokale zorg en ondersteuning en de medische zorg vanuit de zorgverzekeringswet . Zij zullen PGB's indiceren die op basis van medische zorg worden aangevraagd.
Medewerkers van zorgaanbieders.	Dit zijn generalisten die zorg en ondersteuning leveren, die door de gemeente is ingekocht voor de bewoners. Denk hierbij aan GGZ, VNN, thuiszorgorganisaties, dagbestedingen, jeugdzorg enz.
Welzijnswerkers	Welzijnswerkers organiseren activiteiten met en voor burgers. Ook zijn zij als opbouwwerker actief in de wijk of leggen als jongerenwerkers contacten met de jongeren in de wijk en organiseren en stimuleren activiteiten voor en door jongeren.
MEE-consulenten	MEE-consulenten bieden ondersteuning aan bewoners met een beperking, meestal een verstandelijke beperking. De professionals hebben veel kennis en ervaring met de volgende problematiek, zoals autisme en niet aangeboren hersenletsel (NAH).
WMO-consulenten	WMO-consulenten zijn in dienst van de gemeente. De WMO-consulent draagt vaak de meeste verantwoordelijkheid voor het beoordelen van aanvragen voor maatwerkvoorzieningen. Ook zijn zij het aanspreekpunt voor andere professionals

	op dit gebied.
Consulenten Sociale Dienst/Werk en Inkomen.	Professionals die voorheen in dienst waren van de gemeente of nog in dienst zijn van de gemeente. Zij zijn het eerste aanspreekpunt voor re-integratie naar werk en voor een bijstandsuitkering.
Medewerkers van jeugdhulporganisaties	Medewerkers van jeugdhulporganisaties bieden hulp aan jongeren die problemen hebben of ervaren in hun ontwikkeling. Dit kunnen lichte vormen van ondersteuning zijn zoals coaching, maar het kan ook intensieve begeleiding zijn in het kader van een ondertoezichtstelling door de rechter.
Medewerkers van woningcorporaties	Medewerkers van woningcorporaties zijn het eerste aanspreekpunt voor mensen die in een huurwoning van de corporatie wonen. Ook kunnen zij aangeven welke bewoner een huurachterstand heeft in het kader van preventief werken
Wijkagenten	Agenten die zich specifiek richten op een bepaalde wijk in een gemeente. Zij houden zich niet alleen bezig met het handhaven van de wet, maar ook met een aanpakken van sociale problemen in de wijk.
Vrijwilligers	De rol van vrijwilligers in een wijkteam kan heel verschillend zijn, maar meestal vormen zij het (eerste) aanspreekpunt voor de bewoners die in die wijk of buurt wonen.

Bijlage 2: De methoden

1. Welzijn Nieuwe Stijl

1.1 De achtbakens

De hulpverlening, wordt door alle bezuinigingen gedwongen om anders te werken. De methode heet 'Welzijn Nieuwe stijl'. Deze methode gaat uit van acht verschillende hoofdpunten. Deze zijn gemaakt op de richting te geven aan de manier van denken, manier van gesprek houden en het actie ondernemen in de hulpverlening.

Hieronder zie je een overzicht van de acht hoofdpunten:

- Gericht op de vraag achter de vraag.
- Gebaseerd op eigen krachten van de burger.
 - Direct erop af gaan.
- Formeel en informeel in optimale verhouding.
- Doordachte balans van collectief en individueel.
- Integraal werken.
- Niet vrijblijvend maar resultaat gericht.
- Gebaseerd op ruimte voor de professional. (Kluft, 2013)

1.2. Zelfredzaamheid en eigen kracht

De ontwikkelingen voor welzijn nieuwe stijl zijn gericht op de zelfredzaamheid van de burger. De burger moet nu zelf meer actie gaan ondernemen en verantwoording nemen. Ook zal de burger meer werken vanuit zijn eigen kracht. Deze vernieuwende kijk op eigen verantwoordelijkheid en eigen kracht in de hulpverlening is noodzakelijk. De eigen kracht van de cliënt is van belang, voor het slagen van de professionele hulp. Als een cliënt passief is in het proces dan kan het resultaat een stuk minder zijn, dan wanneer een cliënt actief moet werken aan zijn of haar proces. Dit heeft de meeste invloed, in plaats van al het methodisch werken. Het placebo-effect ofwel het zelfhelend vermogen van mensen heeft een grotere invloed dan de hulpverleningsmethoden op het resultaat. (Vries de, 2007).

Eigen kracht staat centraal bij het nieuwe werken. De eerste methode die er is gericht op eigen kracht van de burger is de Kortdurende Oplossingsgerichte Hulpverlening. Deze methode wordt toegepast in individuele gesprekken met cliënten en/of multi-problem gezinnen. Deze methode richt zich niet in het verleden van de cliënt of op actuele problemen die de client ervaart. De methode is gericht op het zoeken oplossingen, toekomstwensen en positieve aspecten in het leven van de client. De tweede methode die gericht is op eigen kracht van de burger is de eigen kracht conferenties. Coaches organiseren een conferentie met de burger en zijn sociaal netwerk. De bedoeling is dat de burger en het sociale netwerk zelf tot een oplossing komen, zonder interventie van de coach.

2. Presentiebenadering

2.1 Achtergrond informatie

De presentiebenadering is een theorie die uit de praktijk is afgeleid en er niet aan voorafgaat. De theorie lag niet klaar om te kunnen inzetten, nog dat er operationele richtlijnen waren voor de pastors, zodat de presentiebenadering gerealiseerd kon worden (Baart, 2013). In formeel opzicht moet de theorie inzichtelijk maken wat de werkwijze van de presentiebenadering inhoudt, wat de gevolgen zijn van de benadering op buurtbewoners en hoe dit gevolg is ontstaan. Aan de theorie kan vanuit empirisch kader worden geëist dat de concepten en verbindende begrippen op een logische wijze samenhangen (Baart, 2013).

Andries Baart omschrijft in zijn boek: 'Een theorie van Presentie' dat vrijwel elke stroming in de wetenschap of praktijkbeoefening met een duidelijk eigen karakter ontstaat als een kritiek op de (huidige) gangbare praktijken. Hij bedoelt hiermee dat mensen bepaalde zaken anders uitgevoerd willen hebben, of aan andere waarden en normen getoetst willen hebben. Volgens Baart (2013) is het met de presentie benadering niet veel anders, omdat het een afzetting is van de interventie-benadering.

Interventionisten hebben een eigen kijk op sociale problemen. De basisgedachte bij interventionisten is dat blokkades in het sociale leven of in sociale praktijken van een individu inzichtelijk moeten worden gemaakt. Het inzichtelijk maken van de blokkades wordt gedaan door het herformuleren van deze blokkades, zodat deze gekoppeld kunnen worden aan theoriegeleide diagnostiek. Hiermee creëren interventionisten een overzichtelijk, afgebakend probleem van het mislukkende en chaotische handelen van een bewoner (Baart, 2013). Het probleem wordt geplaatst in een systematische uitgewerkt netwerk van inzichten in oorzaken, gevolgen en remedies. Bekeken wordt naar wat methodisch haalbaar is door middel van doelgerichte hulpverleningsplannen. Interventionisten werken systeem gericht in de systeemwereld. Dit is het grootste en belangrijkste verschil met de presentie benadering. De presentie benadering richt zich op de leefwereld van de bewoner (Baart, 2013).

2.2 Kenmerken van de presentiebenadering

Een eerste kenmerk is het: 'Vrij zijn voor..'. Een presentie-beoefenaar heeft geen vaststaande agenda alvorens een gesprek met een bewoner. Hij richt zich niet op het ontdekken van één type probleem of een aanwijzing hiervoor. De presentie-beoefenaar richt zich in het begin vooral op de leefwereld van de bewoner. *Het lastige en vreugdevolle, het urgente en het terloopse, het onbeduidende en het cruciale, het alledaagse en het bijzondere* (Baart, 2013, p. 735). Er wordt gewerkt met de zaken, de verhalen en de sociale structuren zoals deze zich voordoen in een gesprek. Openheid, domeinoverschrijding, brede inzetbaarheid en doen wat nodig is zijn trefwoorden voor de presentiebeoefenaar (Baart & Steketee, 2003). 'Vrij zijn voor..' houdt niet in dat de presentie-beoefenaar blanco gesprekken aangaat. De presentie-beoefenaar heeft eigen kennis en vaardigheden die hij meeneemt in het gesprek. Andries Baart licht in zijn boek: Een theorie van presentie toe dat 'Vrij zijn voor..' zich vooral richt op het aspect van de bewoner. De presentie-beoefenaar moet zich open (vrij) kunnen opstellen tegen over de bagages van de bewoner, het leidende beleid van een organisatie, de machts der gewoonte en leidende waarden en normen (Baart, 2013).

Een tweede kenmerk is het 'Open staan voor..'. De presentiebenadering richt zich op naar de bewoner gaan. De presentie-beoefenaar werkt niet vanuit een kantoor, waar de bewoner naar toe kan, waardoor de presentie-beoefenaar zich kenbaar moet maken. De presentie-beoefenaar is verplicht om zich kenbaar te maken in de buurt en is daarbij

afhankelijk van de ontvangst van de buurtbewoners. Het begint met belangstelling tonen in de buurt en de bewoners ervan, jezelf aanbieden om iets te doen. De presentie-beoefenaar zet zich als ware open voor de ander en toont behalve medeleven ook emoties. Hij laat zien dat wat de bewoner vertelt of doet ook hem raakt. Hij blijft zichzelf en dit maakt dat het 'echt' en oprecht is. Belangrijke aspecten hierbij zijn spontaniteit en improvisatie (Baart, 2013).

Een derde kenmerk is 'Een aandachtige betrekking aangaan...'. De presentie-beoefenaar zal alledaagse situaties moeten aanschouwen als mogelijkheden om betrokken te raken op het leven van bewoners in de buurt. *'Praatjes met de burens, zwemmen met de kinderen, voetballen met de straatbewoners, playbacks met de buurt'* (Baart 2013 p. 737). Het lijkt op het alledaagse, maar voor de presentie-beoefenaar is het volstrekt iets anders. Tijdens de gesprekken moet de presentie-beoefenaar de signalen, hoe klein dan ook zien op te merken. Het gaat niet alleen om dat gene dat verteld wordt, maar ook om de rest om het verhaal heen (Baart, 2013). De presentie-beoefenaar vangt als één van de weinigen (en soms als eersten) signalen op van dat gene wat speelt (Baart, 2013). Door het alledaagse ontstaan geen zware hulpverleningsgesprekken. *'Afgrijpselijke kindermishandeling komt ter sprake onder een patatje'* (Baart & Steketee, 2003 p.13) bij wijze van. De omgang van de presentie-beoefenaar en de cliënt is dikwijls hartelijk en informeel hierdoor, omdat men elkaar kent en de geschiedenis deelt (Baart & Steketee, 2003).

Een vierde kenmerk is het 'Aansluiten bij het bestaande...'. De presentie-beoefenaar is open in de benadering naar de buurtbewoner: *'niet weten, je laten verrassen, je oordeel en handelen opschorten, de geleefde betekenis van het leven goed tot je door laten dringen'* (Baart & Steketee, 2003 p. 13). De presentie-beoefenaar geeft hierdoor de bevestiging en erkenning aan de bewoner dat de bewoner de ervaringsdeskundige is. Hij komt niet met directe oplossingen, herformuleert en bewerkt het verhaal niet naar inzichten van uit wetenschappelijk perspectief. Geleerd wordt dat vertaalslagen maken van het gene dat de bewoner verteld naar gedrag dat zichtbaar is, een juiste gesprekstechniek is volgens een wetenschappelijk kader. Hierdoor kan een sociaal werker opzoek naar verborgen lagen, krachten en verbanden (Baart, 2013). Dit leidt tot een goed begrip van de situatie en hierdoor kan de sociaalwerker doelgericht oplossingen zoeken. *'Maar het voelt als een vorm van afpakken en beter weten, die zeker niet steeds gerechtvaardigd wordt doordat er genezing, verbetering, zeggenschap of wat dan ook achter vandaan komen'* (Baart, 2013 p. 740).

Een vijfde kenmerk is 'Perspectiefwisseling...'. De presentie-beoefenaar leert van de wereld van de bewoner. Zijn manier van kijken is anders dan de leefwereld van de bewoner.

Een zesde kernmerk is: 'Zich aanbieden...'. Presentie-beoefenaars begeven zich in het sociale netwerk van de bewoner. *'Ze gaan op een ongehaaste manier, trouwe en onvoorwaardelijke wijze deel uit maken van de sociale wereld en door dat zo te doen vertegenwoordigen ze, om het simpel te zeggen, een bepaald aanbod van schaarse kostbaarheden'* (Baart, 2013 p. 746). De presentie-beoefenaar is op allerlei manieren aanwezig voor de bewoner. Hij of zij is een luisterend oor, een ruimere kijk op de wereld, iemand om mee te praten, mogelijkheden te zoeken. Ze richten zich op het sociaal-cultureel kapitaal (Baart, 2013).

Een zevende kenmerk is: 'Geduld en tijd...'. De relatie tussen de bewoner en de presentie-beoefenaar heeft tijd en geduld nodig. De relatie kan niet worden afgedwongen. In de presentie benadering heeft de hulpverlener de tijd en de ruimte om een goede relatie op te bouwen met de bewoner. Het wordt niet afgebakend in tijdsduur

van hulpverlening, doelgerichte aspecten en gedwongen kaders (Baart, 2013).

Het laatste kenmerk 'De trouwe toeleg.' Het gaat om trouw in de zin van: '*Zijn verbinding met troost, het onverbeterlijke, onvoorwaardelijk en de gedeelde geschiedenis*' (Baart, 2013 p. 749). De presentie-beoefenaars zijn loyaal, volstrekt toegewijd, gaan een langere periode naar bewoners en komen elke keer weer terug bij bewoners. De presentie-beoefenaar voert handelingen uit die in het eerste opzicht nauwelijks opvallen, zoals samen een potje voetballen, toch even mee met de boodschappen als het niet wil en opvang aanbieden aan kinderen als de oppas op het laatste moment afzegt. De presentie-beoefenaar laat merken dat op elk gebied de bewoner op hem kan terugvallen (Baart, 2013).

3 Systeemtheorie

3.1 Algemene informatie

Deze theorie is bedacht door Von Bertalanffy. Het woord systeem komt van oorsprong van een Grieks woord: 'sustèma. Het Griekse woord betekent samenstellen of bijeenplaatsen. Het woord systeem wordt gebruikt als aanduiding van een gezin, instelling of organisatie. Social Work heeft een eigen definitie voor het woord systeem. 'Het begrip systeem wijst op een eenheid, opgebouwd uit deelverhoudingen, het gaat niet alleen om de delen op zich, ook niet om het geheel, maar om de betrekkingen tussen dit alles. (Weijnenberg, 2004)

Een systeem is tegelijk een deel als een geheel en staat niet op zichzelf. Het heeft doelgerichte betrekkingen. Verder heeft een systeem elementen. Deze elementen staan in wisselwerking met elkaar en kunnen elkaar beïnvloeden. Deze elementen staan behalve met elkaar in wisselwerking, ook in wisselwerking met het systeem. En kunnen dus ook het gehele systeem beïnvloeden. Het systeem is daarom ook altijd in beweging. Dit komt doordat het systeem circulaire processen bevat. Tussen de elementen, het systeem en de omgeving bestaan ook grenzen. Een voorbeeld hiervan is een gezin. Een broer mag een broertje wel zwart maken. Maar als een buitenstaander dit doet, dan is dit verkeerd. Je kunt ook bedenken, wat ouders onderling bespreken, wat ze hiervan vertellen aan de kinderen en wat mag de buitenwereld ervan weten. Verder heeft het systeem heeft te maken met input, throughput en output. Input is informatie/factoren van buiten het systeem, die in het systeem komen. De verwerking van deze informatie of factoren in het systeem is de throughput. De uiteindelijke reactie die het systeem naar de buitenwereld afgeeft, is de output. Binnen de systeemtheorie zijn nog een aantal extra begrippen.

- Functionaliteit: Elk onderdeel heeft een belang voor het effect op het functioneren van het systeem.
- Homeostase: Hiermee wordt een evenwicht aangeduid in een systeem met de omgeving. Het gaat hier dan om een stabiel evenwicht.
- Negatieve feedback: Dit geeft herstel van de homeostase. Dit wordt kalibratie genoemd.
- Positieve feedback: Dit leidt tot verandering in het systeem.

3.2 Structurele systeemtheorie

Deze theorie is bedacht door Salvador Minuchin. De theorie is van oorsprong gericht op delinquentie, eetstoornissen en psychosomatische stoornissen. Bij deze benadering wordt het gezin gezien als een dynamisch sociaal systeem. Dit houdt in dat binnen een gezin factoren zijn die veranderen en elkaar kunnen beïnvloeden. Er wordt gekeken naar het hier en nu en het geheel (gezin), relaties onderling (factoren) en regels die er bij horen

(factoren). Doordat het structurele systeem theorie zich hierop richt, heeft een gezin twee belangrijke taken:

- Zorgen dat het gezinssysteem voortbestaan. (met zekerheid)
- Het stimuleren van ontwikkeling van verschillende gezinsleden.

Het tweede aspect is belangrijk, omdat als het gezinssysteem verandert, ook de betrekking van gezinsleden onderling kan veranderen. Door stimulering, kan een gezinslid juist mee in de veranderingen.

Het gezin komt in zijn bestaan voor verschillende opgaven te staan. Allereerst wordt er een koppel gevormd (verkering, samenwonen, trouwen enz.) Vervolgens de geboorte van een kind. Het naar school gaan van het kind enz. Door deze nieuwe uitdagingen, komt er een nieuwe structuur in het gezin. Hierdoor heeft een gezin de ene keer behoefte aan eenheid en continuïteit (kan zorgen voor gevoel van zekerheid) en een andere keer juist behoefte aan soepelheid en creativiteit (denk aan nieuwe afspraken maken rond schooltijden van het kind) Hierin heeft elk gezin een eigen wijze van organiseren. Deze wijze van organiseren noemt Minuchin de gezinsstructuur. De doelstelling van de theorie is het dusdanig veranderingen aanbrengen in de gezinsstructuur dat ouders en kinderen (gezins)functies weer adequaat uitvoeren en symptomen verdwijnen. (*Hendrickx 1991*)

Er wordt binnen een systeem ook gesproken over subsystemen. Een subsysteem is een systeem in een systeem. Wanneer dit uit twee personen bestaat, wordt dit een dyadisch subsysteem (*Lange 2000*) genoemd. Er bestaan de volgende subsystemen:

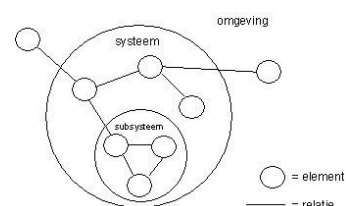
- Het partner-subsysteem: Hiermee worden twee volwassenen bedoeld die een relatie hebben. Dit subsysteem vervult de functie van intimiteit en seksualiteit.
- Het opvoedersubsysteem: Hiermee wordt bedoeld ouder-kind. Dit vervult de functie van opvoeden.
- Het kind-subsysteem: Het gaat hier om de kinderen. En dit vervult de functie van geven.

Je kunt ook nog spreken van generatie systemen. Dan gaat het om het grootouder-subsysteem, ouder-subsysteem en het kind-subsysteem.

Deze subsystemen kunnen weer toe worden gepast in de hiërarchie van een gezin. Dit wordt zichtbaar door wie er het gezag heeft in een gezin. Verder wordt er gekeken naar grenzen tussen gezinsleden, de basisregels in de interactiepatronen. Verder wordt er gekeken naar onopgeloste conflicten in het gezin, want die worden uiteindelijk aangepakt. De conflicten ontstaan wanneer een gezin niet in staat is een bepaalde functie adequaat uit te voeren. Enkele functies die een gezin behoort te kunnen uitvoeren zijn:

- Het opvoeden van kinderen
 - Het zorgdragen voor voldoende inkomen
 - Bescherming geven en het verschaffen van geborgenheid (warmte bieden)
 - Sociale controle uitoefenen
 - Seksualiteit (*Compernelle 1982*)

Om deze taken te kunnen uitvoeren, is het nodig dat een gezin bepaalde structuren ontwikkelt. Om deze onderliggende structuur zichtbaar te krijgen, is het nodig om de interactiepatronen kennen.



Enkele extra termen die *Minuchin* bedacht voor de structurele theorie.

Coalities:	Samengaan van gezinsleden vanuit verschillende subsystemen tegen een ander gezinslid. (ouder- kind tegen een andere ouder in)
Perverse triade:	Dit zijn ziekmakende coalities. Een kind komt op de positie van een ouder terecht en een ouder op de positie van een kind.
Zondebokeffect:	één gezinslid wordt gezien als het zwarte schaap in het gezin.
Los zand gezin:	Dit is een gezin, dat onderling weinig betrokkenheid heeft. Iedereen leeft in 'zijn eigen wereld'
Kluwen gezin:	Dit is een gezin waarin alles samen gaat. Dit gezin heeft een te sterke betrokkenheid met elkaar.

3.3 De strategische of communicatieve theorie

De oprichters van deze theorie zijn *Jay Haley* en *Gregory Bateson*. (Iemand die veel toegevoegd heeft aan deze theorie is *Watzlawick*) Ze bedachten de theorie in de tijd dat de individuele benadering vanuit de psychotherapie plaats moest maken voor een interactionele benadering. Dit houdt in dat de context en invloeden van de omgeving meer werden bekeken, maar ook de geschiedenis van een cliënt. (*Boeckhorst, 1989*) Het woord strategisch verwijst vooral naar de manier van werken. Er wordt volgens een helder plan te werk gegaan gericht op de communicatie en interacties. Het is vooral gericht op wat en welk effect geeft binnen een systeem. Met uiteindelijk doel herstel van evenwicht in het gezinssysteem.

Deze theorie gaat ervan uit, dat het systeem een communicatief en een interactioneel systeem is. Hierbinnen zijn wetmatigheden in de wijze waarop mensen met elkaar omgaan. Met interactioneel wordt bedoeld dat in het gezin, gezinsleden (twee of meer) bezig zijn de begin basis van hun relatie te definiëren. Hierdoor worden de interactiemomenten gezien als doel om meer macht te krijgen. (*Watzlawick 1974*)

In de communicatie wordt gesproken van een inhouds-niveau en een betrekkingniveau (*Watzlawick 1974*) Met het inhouds-niveau wordt bedoeld wat er daadwerkelijk gezegd wordt. Het zijn de woorden die worden gesproken of doorgegeven. Het betrekkingaspect is gericht op de relatie die zender en ontvanger hebben onderling en de emotionele toon. Een voorbeeld hiervan:

Een moeder vraagt het kind het volgende: "Wil je alsjeblieft de deur dicht doen?" Nu lijkt de inhoud (de zin) heel normaal. Maar het gaat erom welke toon de moeder gebruikt. Het betrekkingaspect. Als moeder het zou zeggen met een schelle en felle stem, zou het betrekkingaspect geïrriteerd kunnen zijn of boos. (Moet ik nu alweer zeggen dat je de deur dicht moet doen.) Terwijl ze vraagt: "Wil je alsjeblieft de deur dicht doen?"

Inhoudsniveau en betrekkingniveau kunnen dus verschillen.

Verder wordt er binnen de theorie nog gesproken over double bind. Dit begrip houdt in dat de boodschap niet overeenkomt met de rest. De woorden die iemand zegt, komen dan bijvoorbeeld niet over met zijn/haar houding of met de manier waarop iemand het zegt. Als iemand met boze toon en boos gezicht zegt: "Ik vind je heel lief", dan klopt dat natuurlijk niet. En dat is double binde boodschap. Een andere bekende term in deze theorie is meervoudige betekenis. Dit heeft betrekking op het gedrag. Niet elk gedrag heeft een vaste betekenis. Een voorbeeld hiervan is een kind dat niet meer wil eten (ziekte van anorexia.) Door de ziekte, zijn ouders genooddaakt om samen te werken en te zorgen voor het kind. Hierdoor ontstaat het patroon dat de ziekte van het kind de ouders samenhoudt. Dit doet het kind onbewust. En het niet meer eten, heeft dan een meervoudige betekenis. De vraag die altijd gesteld moet worden is waar het gedrag voor staat. Verder wordt in deze theorie gebruik gemaakt van de 5 axioma's van Watzlawick.

Dit zijn: - Je kunt niet niet communiceren. Het is onmogelijk om te stoppen met communiceren. Non-verbaal communiceer je altijd. Iemand die bijvoorbeeld in de trein op de andere stoel tassen legt. Hiermee communiceert hij/zij ik wil niet dat iemand naast mij komt zitten.

- taal heeft inhoud en betrekkningsniveau. (zie uitleg boven)

- Interpunctie. (waar zetten mensen de komma in hun interactie.)

- Digitale en analoge taal. Met digitale taal wordt bedoeld dat de taal vast staat. Een stoel is een stoel. Een bank is een bank. Dat is afgesproken, begrippen met één uitleg. Maar analoge taal zijn woorden/begrippen die meerdere uitleggen kunnen hebben. Dit betreft vaak emoties. Ieder persoon geeft een andere uitleg aan het woord. Zoals gezelligheid: Dat is met kaarsjes en de familie, maar kan ook worden uitgelegd als: Samen een spel doen en plezier hebben. Het heeft niet één vaste uitleg.

- Symmetrische relatie en complementaire relatie. Een symmetrische relatie valt te zien als een spiegel. Een koppel spiegelt het gedrag wat de ander doet. Dit zijn vaak de stellen die 'bekvechten'. Een complementaire relatie daarin tegen versterkt elkaars gedrag of vult elkaar juist aan. Het ene gedrag houdt het andere in stand. Dit kan positief zijn, maar ook negatief.3.4 De contextuele systeemtheorie

Deze theorie is vooral gevormd door *Ivan Boszormenyi-Nagy*. Hij wordt beschouwd als één van de grondleggers van de theorie. Een voorloper van de contextuele systeemtheorie is de intergenerationale Gezinstherapie. Velen geven dan deze naam ook liever aan de theorie, omdat het de essentie van de theorie beter aangeeft. (*Hendrickx 1991*) . *Nathan Ackerman (1966)* beschouwde transacties tussen gezinsleden als projecties uit het verleden. De manier waarop het gezin nu als systeem werkt, wordt beïnvloed door de relaties van volwassen gezinsleden met hun gezin van herkomst. (het bekende fenomeen: 'je wordt net zo als je ouders'). Vanuit hier is dan ook de definitie van de theorie zichtbaar. De definitie is als volgt: "De contextuele therapie richt haar doel op interventies die zijn gebaseerd op het begrip van de fundamentele verbindingen tussen vroegste en alle latere relaties." (*Boszormenyi-Nagy, 1994*) Wat binnen deze theorie vooral centraal staat zijn de verschillende generaties. Nagy verwijst met het woord context, naar de betekenisvolle en dynamische relaties over de generaties heen. Een relatie in het hier en nu, is een afspiegeling van een relatie uit het verleden, van verschillende generaties. Hoe iemand wordt opgevoed, word later vaak zichtbaar, wanneer diegene zelf kinderen opvoed. Dit zijn bijvoorbeeld terugkerende patronen in het gedrag. Je krijgt mogelijkheden mee, maar ook verschillende lasten. Nagy geeft dit aan met de term: 'balans van geven en nemen'. Wanneer dit in evenwicht is, zou het niet zorgen voor problemen in relaties. Juist onbalans hierin, zorgt voor problematiek. Een moeder die zelf geen liefde heeft ontvangen voor haar moeder, kan dit bij haar kind opzoeken. Hierdoor ontstaat een scheve relatie, waardoor het kind wordt belast. Dit wordt ook wel steunen op destructief recht genoemd.

Er staan 4 dimensies in deze theorie centraal:

- De dimensie van feiten. Hiermee worden alle feitelijke gebeurtenissen bedoeld. Zoals huwelijk, scheidingen, erfelijkheid, lichamelijke gezondheid enz. Dit wordt niet alleen bekeken over de cliënt, maar ook over de generaties boven zich. Nagy stelt dit van belang, omdat hij denkt dat feiten uit het leven van een ouder, van invloed zijn op het leven van de kinderen.

- De dimensie van de psychologie. Hier wordt geduid op alle gedachtes, emoties, gevoelens en behoeften van een individu. Het is van belang hoe betrokkenen en de

omgeving van de individu hiermee omgaan.

- De dimensie van de transactie of machtsconstellaties. Hier gaat het om de interactie en communicatie tussen de mensen en de manier hoe ze elkaar daardoor beïnvloeden. Binnen deze dimensie wordt alles gezien als systeem. Termen als hiërarchie, coalities, homeostase, circulaire beïnvloeding en machtsstructuren komen vaak voor.
- De dimensie van de relationele ethiek. Alle voorgaande dimensies zijn bedoelt om de mensen te begrijpen. Maar volgens Nagy is de vierde dimensie nodig om de mensen te stimuleren. De overtuiging van Nagy is dat mensen vanuit het diepste van hun hart gedreven worden door rechtvaardigheid en het recht. Deze vierde dimensie is dan ook de hoeksteen van de contextuele systeemtheorie.

Verder heeft Nagy de volgende begrippen bedacht. Verticale loyaliteit en horizontale loyaliteit. De verticale loyaliteit, gaat over de loyaliteit tussen de generaties. Een kind is bijvoorbeeld loyaal naar zijn of haar ouders. En zo zijn zijn/haar ouders weer loyaal aan hun ouders. Met horizontale loyaliteit wordt bedoeld de loyaliteit naar de zelfde generatie. Dit kan gaan over partners onderling en hun vrienden. Maar bijvoorbeeld ook tussen de kinderen en hun vrienden. Verticale loyaliteit uit zich dus alleen binnen de generaties in een gezin, terwijl horizontale loyaliteit ook van in het gezin naar buiten toe kan worden getrokken.

4. Oplossingsgericht werken

4.1 Achtergrond informatie

De oplossingsgerichte benadering is bedacht door *Steve de Shazer en Insoo Kim Berg*. Deze theorie is ontstaan door onderzoeken en experimenten met nieuwe vormen van hulpverlening. Hierdoor kwam *de Shazer* op de gedachte, dat een probleem van een gezin/cliënt niet in verband hoeft te staan met de oplossing. (*de Jong en Berg, 2000*) Door deze gedachte ontstond er een methodiek, die behoorlijk verschilde van de bestaande methodieken. Dit wordt ook wel een paradigmaverschuiving genoemd. (*de Jong en Berg, 2000*) * *De Jong en Berg* spreken dan over de verschuiving van het 'medisch model' of de 'probleemoplossende benadering' naar de oplossingsgerichte benadering.

4.2 Kenmerken van oplossingsgericht werken

Bij de oplossingsgerichte benadering gaat er vanuit, dat het perspectief (op de werkelijkheid) van de hulpverlener niet altijd de juiste is. Cliënten hebben een andere kijk op hun eigen situatie en kunnen daardoor meedenken over wat wel en niet goed is voor hen. Hierdoor staat de kijk van de cliënt op de situatie centraal en behoudt de cliënt veel regie. Verder is het van belang, dat er wordt gekeken naar de oplossingsmogelijkheden, in plaats van de problemen van een cliënt. Hierbij is de cliënt zelf in staat op de oplossingen voor zijn/haar probleem te vinden. Uiteindelijk gaat het erom dat het vermogen van een cliënt, om oplossingen te vinden vergroot wordt.

De oplossingen die cliënten verzinnen, worden opgebouwd vanuit krachten, kwaliteiten en vaardigheden die ze zelf bezitten. Behalve te kijken naar zichzelf, kijken ze ook naar hun omgeving. Welke krachten, kwaliteiten en vaardigheden bezitten anderen, waar ik gebruik van mag maken. Dit wordt gedaan, door te kijken naar de 'uitzondering' op het probleem. Wat zijn de succesvolle gebeurtenissen. Dit is waar de hulpverlener en cliënt samen de focus op leggen. Wanneer de 'uitzonderingen' op het probleem zijn ontdekt, kunnen er stappen worden gemaakt. Hiervoor zijn 3 stappen (*Berg, 2000*), namelijk:

- Als iets niet stuk is, repareer het dan niet. Hiermee wordt bedoeld, dat als iets al goed gaat, verander het dan niet. Maar leg de focus ergens anders op.
- Als je weet dat het werkt, doe het dan vaker. Hiermee wordt bedoeld, dat zaken/handelingen die goed gaan, versterkt worden. Want daardoor wordt het functioneren van een cliënt beter.
- Als het niet werkt, doe het dan niet nog een . Probeer iets nieuws. Hulpverleners moeten cliënten vragen wat ze al hebben geprobeerd. Op die manier wordt ontdekt wat niet werkt voor een cliënt. En zo voorkom je een manier van herhaling.

De hulpverlener maakt gebruik van het construeren van oplossingen en van de acht-stappen-dans. Het construeren van oplossingen zijn 5 stappen die de werkwijze van de hulpverlener zijn. De eerste stap is het probleem beschrijven. Er wordt gekeken naar de context waar het probleem zich voordoet. Een belangrijk punt hierbij is actief luisteren en vragen stellen. De gesprekstechniek hiervoor is 'het niet-weten' (*de Jong en Berg, 2000*)

** De tweede stap is het ontwikkelen van duidelijke doelen. Een belangrijk aspect hiervan is de wondervraag. Dit is een vraag die helpt cliënten de toekomst te laten bepalen. (Als alles kon, hoe zou jij je toekomst dan zien?) De derde stap is het uitzoeken van de 'uitzondering' op het probleem. Hierna volgt de feedback aan de cliënten. Dit kan positieve feedback zijn, maar ook opbouwende kritiek. De feedback moet wel gevestigd zijn op mogelijkheden om doelen te bereiken. Daarna volgt de laatste stap, wat de evaluatie is van de vooruitgang. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de schaalvragen. (Geef een getal tussen 0-10 wat jij denkt). Nu lijkt het alsof deze werkwijze lineair is, maar dat is niet het geval. Dit proces is een circulair proces wat voortdurend opnieuw wordt doorlopen.

De acht stappen dans, word zo genoemd, omdat de oplossingsgerichte hulpverlening vaste patronen heeft, maar ook variaties, net zo als een dans. De belangrijkste stap is complimenteren, daarom wordt die stap als centrale stap weergegeven. (zie afbeelding).



1. Contact leggen: Het eerste contact met de cliënt zorgt voor de toon in het vervolg van het hulpverleningsproces. De houding van 'het niet-weten' is belangrijk bij deze stap. Wees nieuwsgierig naar cliënten en luister actief.
2. Context verhelderen: Problemen doen zich voor in een bepaalde context. Door vragen te stellen hierover, kan je samen met de cliënt mogelijkheden voor oplossingen vinden. Daarbij is het belangrijk dat er gevraagd wordt naar elementen die in het gezin wel goed gaan. Deze elementen hebben cliënten nodig bij het vinden van oplossingen. En zo blijft het probleem realistisch en wordt het niet groter dan dat het is.
3. Doelen stellen: Deze doelen moeten smart worden geformuleerd. Dat houdt in: Specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdsgebonden. Deze doelen worden door de cliënt gemaakt. Want wanneer de cliënt ze zelf maakt, zijn ze werkbaar.
4. Opsporen van krachten: Dit wordt gedaan door doorvragen op de context van het probleem. Het is de taak van de hulpverlener om krachten te signaleren tussen de ruis van alle problemen. Deze krachten en kwaliteiten beperkt zich niet tot de cliënt/het gezin, maar strekt zich ook uit naar de omgeving.

5. Complimenteren: Zoals eerder aangegeven is dit de belangrijkste stap. Complimenten geef je door sterke punten of oplossingsmogelijkheden te benadrukken. Hierdoor versterkt het adequaat gedrag. Behalve het gedrag, worden ook zelfvertrouwen en zelfwaardering versterkt. Daarnaast bevordert het de samenwerkingsrelatie. Hierdoor wordt het als belangrijk onderdeel gezien bij de achtstappen dans.
6. Zoeken naar de uitzonderingen: Hiermee worden de momenten bedoeld waarbij het probleem zich in mindere mate of zelfs niet voordoet. Door hierna op zoek te gaan, kunnen cliënten later deze momenten gebruiken om vooruitgang te boeken.
7. Differentiatie aanbrengen door schaalvragen: Differentiatie wordt mee bedoeld, dat het kan verschillen. De mate van het probleem is de ene keer groter dan de andere keer. Bij schaalvragen maakt men gebruik van de cijfers 0-10. Het cijfer 0 staat voor dat het probleem er niet is en 10 dat het probleem 'overheerst'. De cliënt kan op deze manier de ernst van de situatie bepalen (zoals hij die ervaart). Deze stap ik behulpzaam bij het stellen van doelen of punten waaraan gewerkt kan worden.
8. Toekomstprojecties maken: In deze stap wordt de cliënt geprikkeld in zijn/haar creativiteit en voorstellingsvermogen. Dit kan een hulpverlener doen door de 'wondervraag' te stellen. (Wat als morgen je problemen weg zouden zijn, wat zou er dan anders zijn?) Nadat een cliënt antwoord heeft gegeven is het de bedoeling dat de hulpverlener hierop doorvraagt. Daarmee verlegt de hulpverlener de focus naar oplossingsmogelijkheden. Dit wordt vaak gezien als de eerste stap voor doelen formuleren.

*Een paradigmaverschuiving (ook wel een revolutie in de wetenschap, niet te verwarren met de wetenschappelijke revolutie) is volgens *Thomas Kuhn* een ontwikkeling in de wetenschap die leidt tot een dramatisch ander beeld van hoe de werkelijkheid in elkaar zit. Vaak ontstaat bij zo'n ontwikkeling een grote tegenstelling tussen de voor- en tegenstand. <http://www.encyclo.nl/begrip/Paradigmaverschuiving>

** De gesprekstechniek 'het niet-weten' vraagt een hoge mate van professionaliteit, inlevingsvermogen, zelfreflectie en goede gespreksvaardigheden. Het doel is cliënten helpen hun verhaal te vertellen, gedachten en ideeën te ordenen. De houding van deze gesprekstechniek wordt zichtbaar door veel vragen te stellen en niet genoeg te nemen met de eerste korte antwoorden. Als hulpverlener probeer je om je in te leven in hun situatie en te kijken door hun referentiekader. (*de Jong en Berg*) Bolt, A (2006), *Het gezin centraal (Handboek voor ambulante hulpverleners)* pp. 128-129, Vierde druk januari 2010, Amsterdam, Uitgeverij SWP Amsterdam

5. Outreachend werken

5.1 Achtergrond informatie

Outreachend werken komt voort uit een eeuwenoude traditie (Van der Linde, 2011) van vrijwilligers, en later ook van sociaal werkers, die op burgers afgingen die in kwetsbare omstandigheden verkeerden. Outreachend werkers bewegen zich tussen de systeemwereld van instanties en bureaus en de leefwereld van deze kwetsbare burgers. De laatste jaren verschuift de outreachende aanpak steeds meer van het oplossen van acute problemen naar preventie en het versterken van sociale netwerken.

5.2 Kenmerken van outreachend werken

Outreachend werkers balanceren op een dunne grens tussen de ruimte van de professional en de wettelijke kaders. Ze moeten niet te terughoudend zijn, maar ook niet vooruitstrevend en onnadenkend. De werkers moeten zich in elk contact naar bewoners afvragen is het handelen correct, klopt het in overeenstemming met empirische benaderingen. Een belangrijk gevoel dat de outreachend werker over moet beschikken is gerechtvaardigdheid om er op af te gaan (Movisie, 2013).

Als tweede moet een werker er op gericht zijn om de bewoner is zijn of haar eigen

kracht te zetten. De werker moet de talenten en kwaliteiten van de bewoner signaleren en die versterken. In sommige situaties is er sprake van een crisis. De outreachend werker mag dan de regie over het leven van de bewoner (tijdelijk) overnemen, om het daarna weer terug te geven (Movisie, 2013). Hierdoor zoekt de werker een balans tussen de regie overnemen en de regie versterken bij de bewoner, wat is juist.

Als derde zoekt de outreachend werker balans in het contact maken, in de buurt blijven en opbouwen van een band. En aan de andere kant de bewoner weer loslaten. De outreachend werker blijft vaak een lagere periode in het leven van de bewoner. Dit in tegenstelling tot andere sociaal werkers (Movisie, 2013).

Als vierde balans zoekt de outreachend werker tussen een individuele benadering en een collectieve benadering. Welke problematiek van de bewoner moet individueel ondersteuning krijgen en wat kan in een groep worden aangeboden.

Als vijfde zoekt de outreachend werker een balans tussen de handelingsruimte en de regels en protocollen. *'In onze complexe samenleving is bureaucratie een noodzakelijk kwaad: we kunnen niet zonder vorm van organisatie. Outreachend werkers maken verbinding en werken in het niemandsland tussen systeem- en leefwereld'* (Movie, 2013 p. 106).

Bijlage 3: Werving van bewoners

Geachte collega's,

Mijn naam is Marijke Lovers en ik loop stage bij het studententeam Noord. In het kader van mijn afstudeerstage doe ik een onderzoek naar de methodische werkwijze van de wijkteams. In dit onderzoek (te lezen in de bijlage) hoop ik een antwoord te kunnen geven op de volgende vraag:

“In hoeverre heeft de Gemeente Leeuwarden in samenwerking met Coöperatie Amaryllis een bruikbare methodische aanpak ontwikkeld voor generalisten in het sociaal wijkteam die bewoners brengt naar zelfregie?”

Voor het onderzoek wil ik graag met één of twee collega's mee tijdens een gesprek met de bewoner om te kijken hoe zij de werkwijze in praktijk uitvoeren. Aan de hand van het gesprek zou ik met de bewoner willen praten over zijn ervaringen tot nu toe met de hulpverlening en met het sociaal wijkteam.

Echter zijn er een aantal voorwaarden waar een bewoner aan zal moeten voldoen voor dit onderzoek. De bewoner moet gedurende een langere periode (3 maanden of meer) al ondersteuning ontvangen van het wijkteam. Daarbij is de wens dat de bewoner ook ondersteuning heeft ontvangen van andere hulpverleningsorganisaties, voordat de wijkteams actief waren.

Het onderzoek zal gezien privacy van de bewoner en de generalist, volledig geanonimiseerd worden.

Mochten er collega's bereidt zijn om mee te werken aan dit onderzoek, zouden zij dan voor 20 maart contact willen opnemen met mij via: marijke.loverson@student.stenden.com

Mocht u nog vragen hebben kunt u eveneens contact opnemen met:
marijke.loverson@student.stenden.com

Alvast bedankt,

Met vriendelijke groet,
Marijke Lovers
Sociaal werker in opleiding

Sociaal wijkteam Noord
De kei 2a
8918 AZ, Leeuwarden

T: 058-3030404

M: 06-30734876

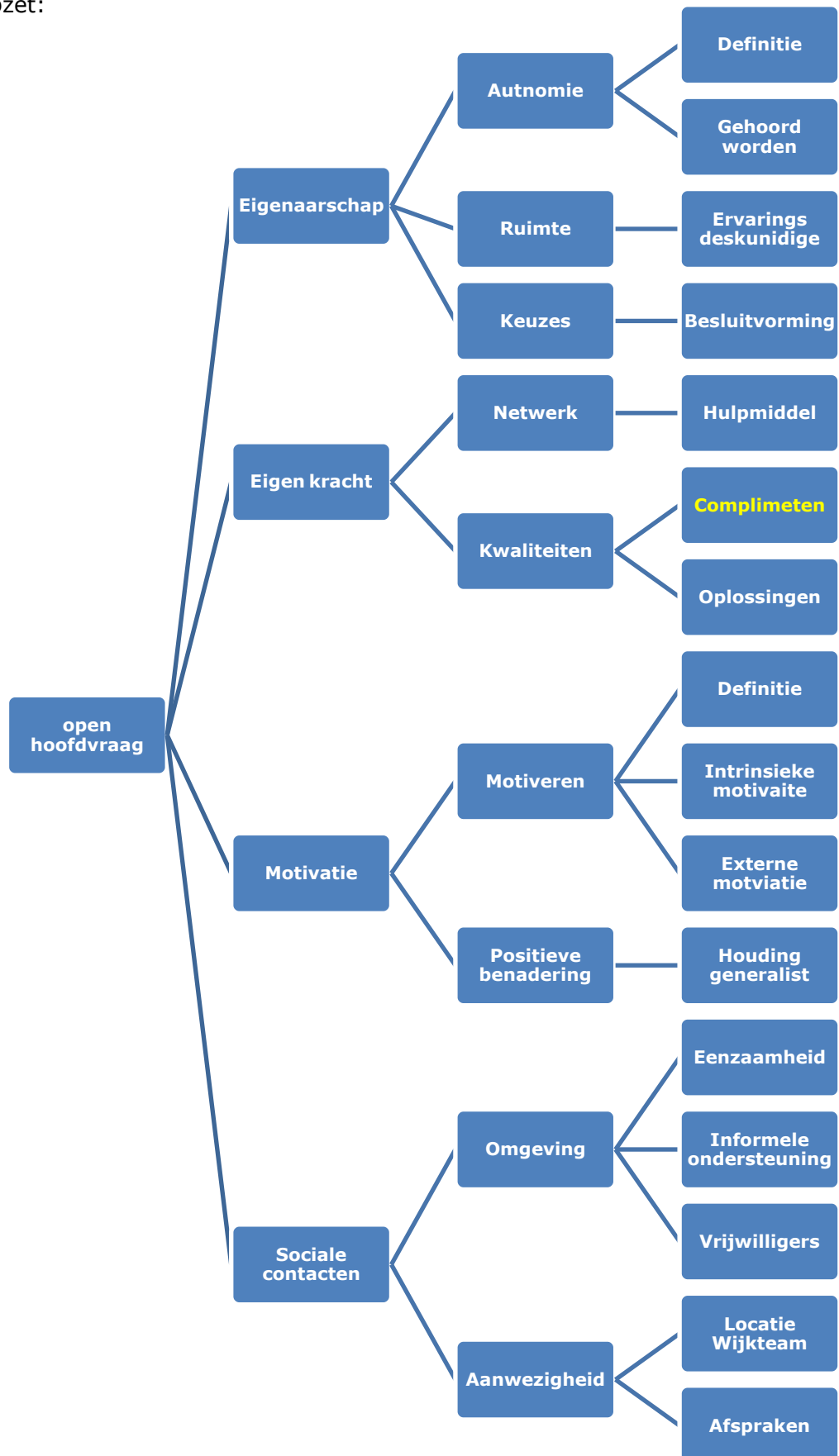
Beschikbaar: maandag t/m donderdag.

Bijlage 4: Observatielijst

Outreachend	Aanwezig	Afwezig	Toelichting
De generalist gaat naar de cliënt toe (huisbezoek)			
Laat de generalist de cliënt een oplossing vinden			
Biedt de generalist de mogelijkheid voor een collectieve activiteit voor de bewoner			
Presentiebenadering	Aanwezig	Afwezig	Toelichting
Heeft de generalist een agenda opgesteld vooraf het gesprek			
Is de generalist gericht op de leefwereld van de bewoner			
Heeft de generalist een vragende houding			
Laat de generalist de bewoner uitspreken			
Systeemgericht werken	Aanwezig	Afwezig	Toelichting
Kijkt de generalist naar het netwerk van de bewoner			
Oplossingsgericht werken	Aanwezig	Afwezig	Toelichting
Kijkt de hulpverlener naar het netwerk van de bewoner			
Ontvangt de bewoner complimenten van de generalist			
Welzijn Nieuwe Stijl	Aanwezig	Afwezig	Toelichting
Laat de generalist de bewoner zelf keuzes maken			
Is de generalist gericht op de vraag achter de vraag			

Bijlage 5: Half gestructureerd interview

Model opzet:



Half gestructureerd interview:

Geslacht: **M** **V**

Leeftijdscategorie:

- | | | |
|---|---------------------------------------|---|
| ☐ Jonger dan 25 jaar | ☐ 25 – 35 jaar | ☐ 35 – 45 jaar |
| ☐ 45 – 55 jaar | ☐ 55 – 65 jaar | ☐ 65 jaar of ouder |

Lengte ondersteuning:

- Hoe lang ontvangt u al ondersteuning van een sociaal werker uit het wijkteam?
- Hebt u naast de sociaal werker van het wijkteam ook nog ondersteuning van een andere organisatie?

Ja:

Hoe lang ontvangt u dit?

Nee:

Geen vraag

Hoofdvraag:

- Wat vindt u belangrijk tijdens de hulpverlening op sociaal, psychisch en praktisch gebied?

Eigenaarschap:

- Wat vindt u van het idee dat u zelf zeggenschap hebt over uw leven?
- Wat vindt u prettig in de ondersteuning als het gaat om u zelf kunnen zijn?
- Vindt u het belangrijk dat uw vraag wordt erkend? Zo ja, kunt u dat toelichten? Zo nee, kunt u dat toelichten?
- Wat geeft u het gevoel dat iemand naar uw verhaal luistert?
- Hoe maakt u een keuze / hoe neemt u een beslissing?
- Wat vindt u helpend als het gaat om keuzes die u moet maken?

Eigen kracht:

- Vindt u het prettig om complimenten te ontvangen?
- Ziet u de mensen in uw omgeving mee denken aan een oplossing in uw situatie?
- Wat vindt u van het idee dat u zelf een oplossing mag bedenken?
- Vindt u het belangrijk dat wordt gezien wat u goed kan? Zo ja, kunt u dat toelichten? Zo nee, kunt u dat toelichten?

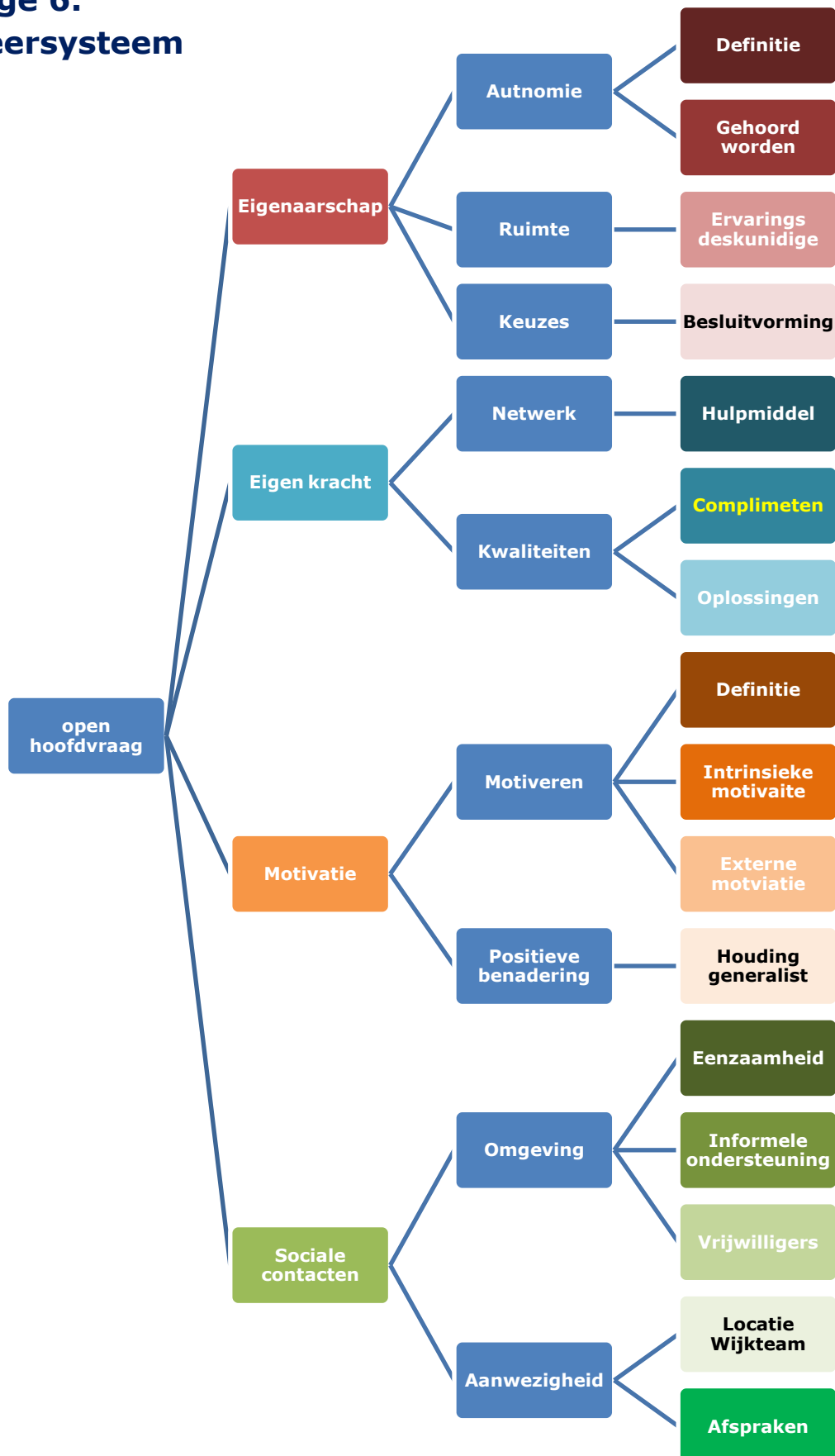
Motivatie:

- Waardoor raakt u gemotiveerd? (Waar wordt je enthousiast van?)
- Vindt u een positieve houding belangrijk? Zo ja, kunt u vertellen waarom u dat belangrijk vindt? Zo nee, kunt u vertellen waarom u dat niet belangrijk vindt?

Sociale contacten:

- Vindt u ervan dat de sociaal werker in uw wijk werkt? (Dichtbij is)
- Wat vindt u ervan dat afspraken bij u thuis plaats vinden?
- Wat vindt u van het idee dat bewoners elkaar meer gaan helpen?
- Zou u het prettig vinden als iemand in uw omgeving u zou helpen bij uw hulpvraag?
- Heeft u ervaring met vrijwilligers? Ja: Wat vindt u ervan dat er vrijwilligers worden ingezet voor ondersteuning?

Bijlage 6: Codeersysteem



Bijlage 7: Interview

Respondent 1

I: Voor het onderzoek ben ik opzoek naar wat jullie als bewoners prettig vinden. Eerst heb ik een aantal algemene vragen, die stel ik eerst.

R: Oke.

I: Hoe lang heb je al ondersteuning van het wijkteam?

R: Nou, echt van het wijkteam hier? Heb ik sinds dat ik verhuisd ben naar hier en dat was in euhm 2014. Denk ik..

I: Het komt niet heel precies hoor, dus ergens in 2014?

R: Ja.

I: Heb je naast het sociaal wijkteam ook nog ervaring met andere organisaties in de hulpverlening?

R: Nou ik heb dus bij Welzijn Centraal een tijdje hulp gehad. En voor de rest.. Nee..

I: Oke. En heb je nu nog steeds ondersteuning van Welzijn centraal of is dat gestopt toen het wijkteam kwam?

R: Nee, ja klopt.

I: De open hoofdvraag is: Wat vind je belangrijk als het gaat om ondersteuning. En daarvoor heb ik een aantal vragen ondergezet zodat het gemakkelijker te beantwoorden wordt. En de eerste vraag is dan: Wat vind je van het idee dat je baas bent over je eigen leven?

R: Euh, Ja het hoort eigenlijk gewoon, zo vind ik.

I: Ja, dus het hoort zo.. Je vind het ook prettig dat je zelf de baas bent over je eigen leven.

R: Ja, over het algemeen wel. Maar omdat ik bij bewindvoering zit, heb ik zo echt een beetje van ja.. Toch ben ik niet echt baas over mijn eigen leven, want alles gaat via hem. Ik kan niks zonder dat hij euhm ja.. Als ik bijvoorbeeld boodschappen wil halen, nou of ik wil iets leuks gaan doen, moet ik eerst toestemming aan hem gaan vragen, zodat hij geld kan geven. En de vraag is kan het wel, kan het niet. Dus ben ik afhankelijk van hem.

I: Dus in principe ben je thuis en school of werk eigen baas, maar zodra het om financiën gaat ben je eigenlijk niet eigen baas.

R: Ja, nou ook dat weer niet.. Ik zit nu in een WSNP traject en dan wilde ik eigenlijk naar school gaan. Maar hun hadden aangegeven dat ze het belangrijk vinden dat ik ga werken, want er moeten goede inkomsten zijn om de schulden af te lossen. En hun bepalen nu dat ik niet naar school kan gaan en moet gaan werken.

I: Precies, dus dan heb je er last van dat instanties bepalen dat je je schulden oplost. Wat ook wel logisch is, maar daardoor kan jij nu niet terug naar school om straks weer verder te komen..

R: Ja

I: En wat vind u dan prettig als het gaat om jezelf mogen zijn? Bijvoorbeeld in deze situatie: Heb je het idee dat jij jezelf mag zijn of dat je moet voldoen aan regeltjes moet voldoen?

R: Ja eigenlijk wel.. Want ja, als mijn kinderen bijvoorbeeld jarig zijn, of kerst ofzo. Ik kan dan niet zeggen van: Oh ik ga een feestje organiseren of een cadeautje kopen, want ja dat kan allemaal niet.

I: Nee.. Dus in principe ben je daarin beperkt om jezelf te zijn, om zelf de beslissing te mogen maken?

R: Ja.

I: Heb je dan ook het gevoel dat er iemand is in deze situatie is die ook echt luistert naar jou verhaal. Dat je misschien niet meer naar school kan gaan.

R: Ja, ik heb het er vaak over gehad met de sociaal werker, heel vaak zelfs. Maar goed, ja. Ze kan er alleen naar luisteren, want zij/ hij kan er ook niks aan veranderen.

I: Vind je het ook lastig dat je zo wordt vast gezet?

R: Ja eigenlijk wel. Want ja, het gaat nu goed. En ik heb zoiets van ik wil gewoon naar school gaan, want ik wil gewoon een diploma kan halen. Zodat ik later toch wel een betere baan kan krijgen en ook wel een beter inkomen kan verdienen. Want ik heb nu bijvoorbeeld alleen een niveau 1 diploma. Weet je dus..

I: Ja, je zou graag wel niveau 2 of drie diploma willen hebben?

R: Ja..

I: Als het WSNP traject klaar is, dat je dan ook weer verder kan.

R: Ik word bijna 23 over twee maanden. Dus over 3 jaar ben ik al 26 en dan zit ik alweer bijna tegen de grens van 30.

I: Precies, dan wordt het ook lastig om weer naar school te gaan.

R: Ja..

I: Kan mij wel voorstellen dat het lastig is dat jij denkt: Ik wil die route langs gaan, want dan krijg ik ook wel inkomsten, maar heb ik later ook meer inkomsten. En zij zeggen dat je die route moet gaan doen. En dan straks pak je het zelf maar weer op.

R: Ja.

I: En je bent bij het wijkteam gekomen met een vraag, een hulpvraag. En vind je het ook belangrijk dat het wordt erkent wat jij ervaart als probleem?

R: Bij mij was het anders. Ik had meer hulp nodig met de financiën en zo. Daar hielp de hulpverlener mij bij. En met het stukje dat de oudste uit huis werd geplaatst hielp zij ook bij.

I: Ja.. Had je ook graag gewild dat bijvoorbeeld de WSNP had geluisterd naar jou idee om naar school te gaan?

R: Ja, ik heb het met hun erover gehad. Maar die mevrouw van de WSNP zei dat ze het liefste dat ik ga werken en anders moet ik een aanvraag doen via de rechter en die moet een beslissing maken. Maar dat gebeurt alleen in extreme gevallen en dan moet je een goed plan van aanpak hebben.

I: Je werd daar als ware ook klem gezet doordat ze aangaven dat het alleen in noodgeval kan?

R: Ja.

I: Maar je hebt natuurlijk een heleboel keuzes gemaakt. En wat vind je dan belangrijk als je een keuze moet maken? En wat vind je dan helpend.

R: Dat is wel lastig..

I: Vind je het prettig als iemand je opties geeft, of juist dat je helemaal zelf mag kiezen?

R: Aan het begin was het zo dat alles voor mij werd gedaan. Maar nu heb ik zoiets van ik vind het ook prettig als ik zelf het mag doen, dan kan ik daar ook van leren. En nu probeer ik ook samen met de hulpverlener.. Ik kom met dingen van dit en dit moet er gebeuren. En dan ga ik eerst zelf proberen en als ik er dan niet uit kom dan vraag ik hulp. Bijvoorbeeld met socillicteren dat heb ik ook zelf gedaan. En zij heeft mij één keer geholpen en daarna kon ik het zelf. En met het werk ook, ik heb alles zelf geregeld zeg maar.

I: Ja.. En je vind het prettig dan dat iemand je op weg helpt met keuzes maken, maar dat je het daarna zelf kan doen?

R: Ja..

I: En als je een keuze moet maken, weeg je dan bijvoorbeeld de voor en nadelen tegen elkaar af of hoe doe jij dat?

R: Nou ik kijk bijvoorbeeld of het handig is.. Ja handig en is het in mijn voordeel. En als ik de keuze zo maak, wat zou dan invloed op de keuze hebben. Ja.. Zo eigenlijk.

I: Dus de opties tegen elkaar afwegen en kijken wat is het handigste om te doen in deze situatie?

R: Ja, ja.

I: Als je het dan hebt over keuzes maken en mensen in de omgeving.. Vind je het ook prettig dat mensen in je omgeving mee helpen met keuzes maken? Bijvoorbeeld je buurvrouw?

R: Ja, soms vraag ik wel eens vriendinnen of iets van.. Wat vind je van dit en dit en dit.. En aan de hand daarvan kan ik kijken wat hun antwoorden zijn. En dan kan ik zelf gaan kijken van heb ik gelijk of. En soms helpt het me dan om een keuze te maken. Maar vaak heb ik zoiets van.. dan krijg ik niet altijd, ja wat ik eigenlijk naar vraag. Dan is het meer dat hun zoiets hebben van als ik jou was zou ik het niet doen. Het wordt al voor mij bepaalt om het zomaar te zeggen. En dan heb ik weer zoiets van, ja maar dat vroeg ik niet.

I: Nee.. Je vroeg om open mee denken met de situatie. En dat je dan uiteindelijk zelf mag kiezen van, dan ga ik deze kant op als jij dat zegt. Of dat je zegt he zo had ik het nog niet gezien..

R: ja klopt..

I: Precies, dan vind je het belangrijk dat als mensen mee denken, dat ze je nog wel zelf laten kiezen?

R: Ja.

I: En ze werken nu inderdaad ook dat je zelf een oplossing zou kunnen bedenken. Maar wat vind je daarvan?

R: Ja, ik vind het wel goed.. Alleen bij sommige dingen is het van.. Ik kan niet zomaar zeggen ik ga dit doen en.. Ik moet eerst overleggen, bijvoorbeeld met de hulpverlener. Ik wil dit en dit doen, kan dat wel? En dan kan de hulpverlener zeggen dat kan wel en dat kan niet.. En dan heb ik voor mijzelf groen licht dat ik het kan doen, of ik

I: Je hebt een soort spiegel nodig die met je mee kijkt?

R: Ja, ook van euh.. Omdat ik in de WSNP zit dan weet die gene ook een heleboel ook.

I: Over kleine regels ofzo die jij niet weet?

R: Ik kan het dan beter aan haar vragen, zij is mijn hulpverlener. Dan dat ik elke keer naar juridisch loket ga.. Van kan dit wel kan dat wel.. Snap je?

I: Dus in principe vind je het wel prettig dat je zelf oplossingen mag bedenken, maar je wil wel gebruik maken van de kennis hulpverlener of iemand anders?

R: Ja, ja.

I: En dat je niet zelf eerst alles moet uitzoeken?

R: Ja.. Bijvoorbeeld dan heb ik iets gedaan en dan bleek het verkeerd te zijn. En dat heb ik in het verleden heel vaak meegemaakt. Maar dan is het al te laat. En nu heb ik zoiets als ik het kan voorkomen om het verkeerde te doen en direct het goede doen, dan heb ik liever dat.

I: Ja precies.. Dat je dus zelf de oplossing bedenkt, maar dat je het eerst overlegt voor dat je gaat handelen?

R: Ja..

I: En dan vind je het prettig dat er een soort toetsing is van zit ik op de goede weg, of is dit onhandig in deze situatie?

R: Ja.

I: Als je dan inderdaad zelf een oplossing bedenkt en dat blijkt goed te zijn.. Vind je het dan ook prettig dat dit bevestigd wordt van dat heb je goed aangepakt?

R: Ja.

I: Dus een positieve bevestiging vind je dan wel prettig. En met andere zaken vind je het dan ook prettig dat het wordt gezien?

R: Ja, want ik heb vandaag contact persoon gesproken van de gemeente. En toen vroeg ze ook of ik de wijzings formulieren had ingevuld. En toen gaf ik aan dat ik dat vorige week al had gedaan. Toen zei ze: Oh, wat goed van je! Dat ik ook echt het gevoel kreeg.. Ze is trots op mij omdat ik het allemaal zelf heb gedaan. En ook dingen wat je zou zeggen.. Tenminste waarvan ik dacht, dat kan ik allemaal niet. En toch heb ik het gedaan in mijn eentje. En dat heb ik ook tegen haar gezegd dat ik trots op mij zelf ben dat ik dat heb gedaan. En toen had ze ook gezegd dat zij dat ook heel erg goed van mij vind. En dat gaf mij ook een heel goed gevoel. En omdat ik het zo goed doe allemaal.. Want je hebt nu zo sollicitatieplicht..

I: Mmm.. talentencentrum enz?

R: Ja en in dit geval heeft zij gezegd we laten het gewoon zo. En over een paar maanden hebben wij opnieuw een gesprek en is het goed gegaan. Voor mij heb ik het toch wel goed gedaan..

I: En dan is het prettig als iemand het ziet en ook aangeeft: Je hebt het goed gedaan!

R: Maar juist ook omdat het in het verleden altijd mis ging. En dat ik altijd hoorde: Je hebt dit niet zo goed gedaan en dit ging weer niet goed. En nu dat ik weet ik doe echt mijn best en dat er ook gezegd wordt je doet het echt goed. Voor mij is het ook dat ik eigenlijk gewoon ja..

I: Geeft het je zelfvertrouwen?

R: Ja..

I: Dat je het inderdaad zelf kan?

R: Ja.

I: Je zegt complimenten ontvangen vind je fijn zeg je, maar motiveert dat je ook om stappen te zetten?

R: Ja, dat vind ik wel.

I: Zijn er nog andere dingen die je motiveren?

R: Nee, eigenlijk niet nee. Dat ik gewoon bevestigd krijg dat het goed gaat. Het geeft mij ook meer het gevoel van oke het gaat goed en ik moet ook een manier zoeken om het goed te laten blijven.

I: Dus het positief benaderen dat is wat je motiveert?

R: Ja.

I: Als iemand bijvoorbeeld geen positieve houding heeft en zegt: Dit moet je nog doen en dat moet je nog doen, dat is niet geregeld.. Demotiveert jou dat ook?

R: Nee.. Meer in de stress.

I: Meer in de stress?

R: Ja, van.. Oke dat moet ik nog allemaal doen en hoe ga ik dat doen en waar moet ik beginnen. Bij mij is het meer ik moet duidelijkheid hebben. En ik moet precies weten wat ik allemaal moet doen. Zodat ik het voor mijzelf op een rijtje kan zetten en vanaf de eerste stap kan beginnen en beetje bij beetje naar de volgende kan gaan.

I: En dan is het belangrijk dat ze niet negatief zijn, want dan raak je in de stress en raak je het overzicht kwijt?

R: Ja.

I: Als laatste nog een aantal vragen over het idee van het nieuwe werken.. Wat vind je ervan dat de sociaal werker in de wijk aanwezig is?

R: Ja wel goed, want je kan er altijd terecht. Het is wel handig.

I: Heb je ook het idee dat je sneller naar het wijkteam zou stappen ipv een grotere organisatie?

R: Ja nu wel, omdat ik weet hoe het werkt en omdat er mensen zijn die je altijd kunnen helpen.

I: ja, ja.. En afspraken worden nu meer thuis gedaan, wat vind je daarvan?

R: Nu vind ik het wel goed, omdat ik een kleine heb. Dus dan is het voor mij makkelijk. Want als ik hem elke keer moet meeslepen, dat is voor hem vermoeiend. En dan gaat hij zich misschien vervelen en dan schiet het niet echt op. Bijvoorbeeld hier.. het is ook wel lastig, maar hij heeft speelgoed en hij is thuis. Dus het is voor hem ontspannender en dan kan ik mij ook meer ontspannen.

I: Ja, dan is het inderdaad makkelijker. En als je geen kinderen hebt, zou je dan wel op kantoor willen afspreken?

R: Ja dan zou het gemakkelijker zijn.. maar ook als je ziek bent ofzo en de gelegenheid is er dan iemand naar jou kan komen. Dan hoeft de afspraak niet afgezegd te worden. Dus dat is toch wel een goede oplossing ook..

I: En we werken ook met het idee dat bewoners onderling elkaar moeten helpen en vrijwilligers.. Maar wat vind je daarvan? Dat ipv een sociaal werker komt kijken voor de post, de buurman komt?

R: Ja, ik vind het wel goed. Want ja, als iemand jou kan helpen met iets, dan is dat goed. Ik zou het zelf ook doen.

I: Dus je vindt dat niet echt een probleem?

R: Nee, dat vind ik niet.

I: Er zijn namelijk mensen die het niet prettig vinden dat de burens weten van het probleem..

R: Nee.. Maar dan is het prettig dat je daar ook nog zelf je mening in mag geven. En ook van.. Nou ik heb ook een vrijwilliger van Humanitas. En het was wij moesten kijken hoe het zou klikken met elkaar. Hij is mee geweest naar gesprekken, geholpen met solliciteren, op de kleine gepast, zodat ik kon werken. Wij hebben een afspraak voor morgen om met de kinderen naar het bos te gaan. En wij zoeken.. om te kijken gaat dit wel, van mijn kant.. Gewoon kan hij mij wel goed helpen? Tot nu toe vind ik dat het goed gaat. Ik heb niet het idee dat hij zich met mij bemoeit ofzo..

I: Met de opvoeding of?

R: Nee, ik heb meer het idee hij wil mij helpen. Hij geeft ook tips. En ik vraag hem ook van wat vind je van dit en dit? En dan, kan jij gewoon antwoorden geven. Want hij heeft ook kinderen die thuis wonen, maar ook uit huis zijn. En dan vraag ik hem iets en dan weet hij daar uit ervaring ook iets over..

I: Dus ervaringen uitdelen?

R: Ja.

I: In principe vind je het niet erg als het een vrijwilliger is, zolang het maar klikt?

R: Ja.

I: En dat je dan ook zelf mag aangeven dat het klikt of niet?

R: Ja.

I: Heb je verder nog dingen dat je zegt dat vind ik ook belangrijk als iemand mij helpt?

R: Ja.. Nu is de hulpverlener druk en ik moet wel mijn dingen invullen.. En ik moet ook aan het werk en ik kan niet zeggen dat ik niet kom omdat ik geen oppas heb..

I: Je vindt het belangrijk dat er voldoende tijd is voor je?

R: Ja, of dat er dan iemand anders is die het dan kan overnemen.

I: En zijn er verder nog dingen die je belangrijk vind?

R: Ik vind het wel goed gaan. Het is wel goed vind ik.

I: Dus je bent wel tevreden met het wijkteam en dat het er is?

R: Ja, want toen ik geopereerd werd, toen waren er vrijwilligers vanuit het wijkteam die eten brachten en met de kleine speelden. Zodat ik kon herstellen, zeg maar. En als hun er niet waren geweest, hoe had ik het dan gedaan? Mijn tante nam hem wel eens mee en sliep hij daar.. Maar op de momenten dat hij thuis was, waren de vrijwilligers er.

I: Dus dat was voor jou wel prettig?

R: Ja.

Interview eindigt met een uitleg hoe het verwerkt wordt en dat het interview anoniem blijft. En vragen voor tips voor de interviewer. Maar de respondent gaf aan dat zij geen tips had en het wel goed vond.