

ONDERZOEKSVERSLAG

# VERSPREIDING, GEBRUIK EN EFFECTIVITEIT SOCIALE NETWERKVERSTERKING

KENNISCENTRUM MAATSCHAPPIJ EN RECHT  
LECTORAAT COMMUNITY CARE

CREATING TOMORROW



Marieke Goede  
Rick Kwekkeboom

In opdracht van Mezzo, Landelijke Vereniging  
van Mantelzorgers en Vrijwilligerszorg

## COLOFON

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van Mezzo, Landelijke Vereniging van Mantelzorgers en Vrijwilligerszorg.

Het lectoraat Community Care richt zich op deelname van mensen met beperkingen aan de samenleving en dan vooral op de voorwaarden om volwaardige deelname mogelijk te maken: zorg ín en zorg dóór de samenleving.

### **Auteurs**

Marieke Goede  
Rick Kwekkeboom

© Hogeschool van Amsterdam  
November 2013

### **Lectoraat Community Care**

Kenniscentrum Maatschappij en Recht

Wibautstraat 5a  
Postbus 1025  
1000 BA Amsterdam  
[www.hva.nl/communitycare](http://www.hva.nl/communitycare)

# INHOUDSOPGAVE

|                                                                                   |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>HOOFDSTUK 1 INLEIDING .....</b>                                                | <b>4</b>  |
| 1.1 Aanleiding en doel .....                                                      | 4         |
| 1.2 Het onderzoek.....                                                            | 6         |
| 1.3 Begripsafbakening .....                                                       | 6         |
| 1.4 Opbouw van het rapport.....                                                   | 6         |
| <b>HOOFDSTUK 2 ONDERZOEKSMETHODE .....</b>                                        | <b>8</b>  |
| 2.1 Verspreiding.....                                                             | 8         |
| 2.2 Gebruik .....                                                                 | 10        |
| 2.3 Ervaringen .....                                                              | 12        |
| <b>HOOFDSTUK 3 DE BETEKENIS VAN SOCIALE NETWERKEN .....</b>                       | <b>15</b> |
| 3.1 Omvang van en grenzen aan informele zorgverlening .....                       | 15        |
| 3.2 Sociale netwerken: kapitaal en vitamine .....                                 | 16        |
| 3.3 Methoden van netwerkversterking.....                                          | 17        |
| 3.4 Vangnet of valstrik? .....                                                    | 19        |
| <b>HOOFDSTUK 4 RESULTATEN .....</b>                                               | <b>21</b> |
| 4.1 Verspreiding.....                                                             | 21        |
| 4.2 Gebruik .....                                                                 | 22        |
| 4.3 Ervaringen .....                                                              | 31        |
| <b>HOOFDSTUK 5 CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN.....</b>                                | <b>41</b> |
| 5.1 Verspreiding ‘Natuurlijk, een netwerkcoach!’ .....                            | 41        |
| 5.2 Hoe vragers in contact komen met ‘Natuurlijk, een netwerkcoach!’ .....        | 41        |
| 5.3 Flexibele methodiek .....                                                     | 42        |
| 5.4 Een maatje of een coach? .....                                                | 44        |
| 5.5 Afstemming tussen organisaties .....                                          | 44        |
| 5.6 Effecten.....                                                                 | 45        |
| 5.7 ‘Natuurlijk, een netwerkcoach!’ is geen wondermiddel .....                    | 46        |
| 5.8 Tot slot.....                                                                 | 46        |
| <br>Literatuur.....                                                               | <br>48    |
| Bijlage 1 : Deelonderzoek 1: Vragenlijst zomer 2012.....                          | 52        |
| Bijlage 2 : Deelonderzoek 2: Vragenlijst winter 2012.....                         | 57        |
| Bijlage 3 : Deelonderzoek 1 (non respons): Vragenlijst winter 2012, versie 2..... | 68        |
| Bijlage 4 : Deelonderzoek 3: Gesprekshandleiding netwerkcoaches.....              | 81        |
| Bijlage 5 : Deelonderzoek 3: Gesprekshandleiding coördinatoren.....               | 84        |

# HOOFDSTUK 1

## INLEIDING

### 1.1 Aanleiding en doel

Sinds 2008 biedt Mezzo de methodiek 'Natuurlijk, een netwerkcoach!' aan. Professionals en vrijwilligers krijgen middels deze methodiek handvatten aangeboden om sociale netwerken van burgers te versterken. Het kenmerkende van deze methodiek is dat er gewerkt wordt met een (vrijwillige) netwerkcoach, die mensen individueel begeleidt bij het vergroten van hun sociale netwerk dan wel het versterken van de ondersteuning die dit netwerk hen kan geven. Tot op heden ontbreekt een overzicht van de verspreiding en de effectiviteit van 'Natuurlijk, een netwerkcoach!' (hierna te noemen Nen). Met het onderzoek *Verspreiding, gebruik en effectiviteit sociale netwerkversterking* wil Mezzo inzicht krijgen in de verspreiding en het gebruik van de door hen aangeboden methodiek. De resultaten van dit onderzoek zullen worden gebruikt om de methode en de verspreiding hiervan te evalueren en verder te ontwikkelen.

Mezzo heeft het lectoraat Community Care van het Kenniscentrum Maatschappij en Recht (hierna: KMR) van de Hogeschool van Amsterdam (hierna: HvA) in 2012 benaderd voor de uitvoering van eerder beschreven onderzoek. Op basis van gesprekken en voorbereidend werk dat al verricht was door het lectoraat Sociale Studies van Fontys Hogescholen is door het lectoraat Community Care vervolgens het *Voorstel voor onderzoek naar verspreiding, gebruik en effectiviteit van 'Natuurlijk, een netwerkcoach!'* opgesteld. Dit voorstel heeft aan de basis gelegen van het uitgevoerde onderzoek en natuurlijk tevens van het onderzoeksverslag zoals dit nu voor u ligt. Enkele onderzoeksresultaten zijn eerder voor intern gebruik gepubliceerd.

#### **'Natuurlijk, een netwerkcoach!'**

Het doel waarvoor 'Natuurlijk, een netwerkcoach!' wordt ingezet is het versterken of vergroten van het sociale netwerk van kwetsbare burgers, opdat hun deelname aan de samenleving toeneemt (Storms, 2011). Kenmerkend voor de methodiek is een vrijwillige netwerkcoach die de kwetsbare burger coacht bij het vergroten/versterken van zijn netwerk tijdens een afgebakend traject. In de regel wordt de vrijwilliger op zijn beurt ondersteund en begeleid door een professionele coördinator die in dienst is van de organisatie die 'Natuurlijk, een netwerkcoach!' aanbiedt.

Wanneer een kwetsbare burger die zijn netwerk wil versterken in beeld is bij een aanbieder van 'Natuurlijk, een netwerkcoach!', initieert de coördinator een intakegesprek met deze mogelijke cliënt. Het doel van dit gesprek is om te bespreken hoe het coachingstraject van 'Natuurlijk, een netwerkcoach!' eruitziet, wat de coach wel (en niet) doet en wat er van de vrager zelf verwacht wordt (Storms, 2011).

### **‘Natuurlijk, een netwerkcoach!’ vervolg**

Als zowel de vrager als de coördinator bij de intake meent dat een coachingstraject zinvol zou zijn, maakt de cliënt in een vervolgesprek onder begeleiding van de coördinator kennis met zijn vrijwillige netwerkcoach (dit wordt koppeling of *matching* genoemd). Als dit klikt, kan het traject tussen coach en cliënt van start gaan. De coördinator doet een stapje terug en speelt vanaf dan slechts een rol vanaf de zijlijn.

Als leidraad voor het coachingstraject is een als map vormgegeven handboek uitgebracht, dat de coach in tien stappen en evenzoveel werkbladen door dit traject heen loodst (zie Van de Lustgraaf, 2009). Het coachingstraject en de map zijn opgebouwd volgens het To GROW-model, een coachingsmodel dat ook elders veel wordt gebruikt. ‘Natuurlijk, een netwerkcoach!’ is als volgt opgebouwd: in de eerste drie stappen vindt een uitgebreide oriëntatie van het actuele netwerk plaats. De volgende drie stappen staan stil bij de mogelijkheden om deze te vergroten/versterken. Daarna wordt in de laatste stappen overgegaan tot actie, zoals het maken en uitvoeren van een persoonlijk actieplan.

Binnen elke organisatie die ‘Natuurlijk, een netwerkcoach!’ aanbiedt, is er een beroepskracht die de coaches begeleidt (Janssen, 2012), de coördinator. Deze houdt zich, naast het begeleiden van de coaches, ook bezig met het werven van nieuwe vrijwilligers en het (laten) trainen van deze nieuwe vrijwilligers. Andere zaken die tot het takenpakket van een coördinator behoren zijn: het vinden van mogelijke cliënten, het doen van intakegesprekken, het *matchen* van vrijwilligers en cliënten en ten slotte het houden van een ‘vinger aan de pols’ tijdens trajecten. Uiteraard hoort ook het begeleiden van vrijwilligers bij de taken van de coördinator.

Mezzo organiseert trainingen voor coördinatoren en vrijwilligers die geïnteresseerd zijn om met ‘Natuurlijk, een netwerkcoach!’ te gaan werken. Zij leren daar alle aspecten van de methodiek toe te passen. Bovendien leren de coördinatoren hoe zij coaches kunnen trainen en begeleiden.

Mezzo is de uitgever van de map. De methodiek in de huidige vorm is in 2009 door Martin van de Lustgraaf (van Sien, voorheen PhiladelphiaSupport) geschreven in opdracht van Mezzo. Hij heeft daarbij voortgebouwd op de eerder door hem ontwikkelde methodieken ‘Natuurlijk, een netwerk!’ (2004) en ‘Een sterk sociaal netwerk (2008)’. Deze waren beide gericht op het vergroten van het netwerk van mensen met een verstandelijke beperking. De huidige methodiek is gericht op alle kwetsbare burgers die hun netwerk willen versterken/vergroten.

## 1.2 Het onderzoek

*Verspreiding, gebruik en effectiviteit sociale netwerkversterking* is opgebouwd uit drie deelonderzoeken. Het eerste deelonderzoek is een numerieke *inventarisatie* van de verspreiding van netwerkversterkende methodieken onder de lidorganisaties<sup>1</sup> van Mezzo. Het tweede deel is een onderzoek naar het *gebruik* van 'Natuurlijk, een netwerkcoach!' door de lidorganisaties. Hierbij is gekeken naar het aantal gebruikers van Nen, concrete toepassingen en ook naar de waardering van de methodiek door de coördinatoren. Ten slotte is in het derde deel onderzocht wat de *ervaringen* van verschillende gebruikersgroepen zijn. In tegenstelling tot de eerste twee deelonderzoeken gaat het bij dit laatste deel om een kwalitatief onderzoek. In hoofdstuk twee worden de vormgeving en onderlinge afstemming van de verschillende deelonderzoeken nader toegelicht.

## 1.3 Begripsafbakening

In dit onderzoek staat een aantal onderwerpen centraal. Deze zijn als volgt afgebakend: een 'sociaal netwerk': een netwerk van betekenisvolle mensen om een persoon dat dienst doet als ondersteuningsbron voor het eigen welzijn en welbehagen (naar Steyaert, 2012). Vaak zijn dit zijn<sup>2</sup> huisgenoten, familie, vrienden, kennissen, burens en anderen die betrokken zijn bij het welzijn van deze persoon. Het kan gaan om zowel emotionele als praktische ondersteuning (naar Baars, Uffing & Dekkers, 1990 in Steyaert, 2012).

Met 'sociale netwerkversterking' evenals het 'versterken van sociale netwerken' wordt verwezen naar alle interventies die gericht zijn op het vergroten van (de ervaren ontvangen steun van) sociale netwerken. Centraal staat hierbij de waarde die een 'vrager' toekent aan een 'sterk' of 'goed' netwerk. Het aantal personen in een sociaal netwerk of welke activiteiten in of door het netwerk worden verricht is daarom niet perse relevant.

De gehanteerde definitie van 'vrager' is: diegene ten behoeve van wie de sociale netwerkversterking wordt ingezet. Zodra de vrager deelneemt aan een interventie ten behoeve van het versterken van zijn sociale netwerk, wordt ook wel gesproken over de cliënt.

In dit onderzoek wordt verstaan onder 'lidorganisaties': alle organisaties die lid zijn van Mezzo. Dit zijn géén individuele mantelzorgers, maar organisaties op het terrein van vrijwilligerszorg en/of mantelzorgondersteuning.

Het begrip 'interventie' verwijst naar de door lidorganisaties ingezette methoden en methodieken.

## 1.4 Opbouw van het rapport

Zoals gezegd komen opzet en uitvoering van het onderzoek in het volgende hoofdstuk aan de orde. Daarbij worden ook de gemaakte keuzes vanuit een onderzoekstechnisch perspectief

---

<sup>1</sup> De betekenis van lidorganisaties wordt, net als andere belangrijke begrippen, toegelicht in paragraaf 1.3.

<sup>2</sup> Overal waar in dit rapport 'hij' of 'zijn' staat, kan ook 'zij' resp. 'haar' worden gelezen.

verantwoord. In het derde hoofdstuk wordt *Verspreiding, gebruik en effectiviteit sociale netwerkversterking* aan de hand van een literatuuronderzoek in de context geplaatst van de huidige maatschappelijke vraagstukken. Hierbij wordt antwoord gegeven op de vragen: Waarom is sociale netwerkversterking in de huidige samenleving een onderwerp dat veel aandacht krijgt? En: welke onderbouwing bestaat er voor deze methodiek? Het vierde hoofdstuk behandelt vervolgens de empirie van alle drie de deelonderzoeken. De conclusies en aanbevelingen die op basis van de verzamelde informatie getrokken kunnen worden, komen aan bod in hoofdstuk vijf.

Het door Mezzo geboden en verder ontwikkelde '*Natuurlijk, een netwerkcoach!*' is ook opgenomen in de Databank Effectieve Sociale Interventies van Movisie. Dit betekent dat de interventie voldoet aan de eisen die voor opname zijn gesteld:

- De interventie betreft 'een systematische manier van handelen om een doel te bereiken'.
- Er is een handboek van de interventie beschikbaar.
- De interventie bestaat tenminste twee jaar.
- De interventie wordt op tenminste twee plaatsen toegepast.
- Er is een (interne of externe) procesevaluatie beschikbaar.

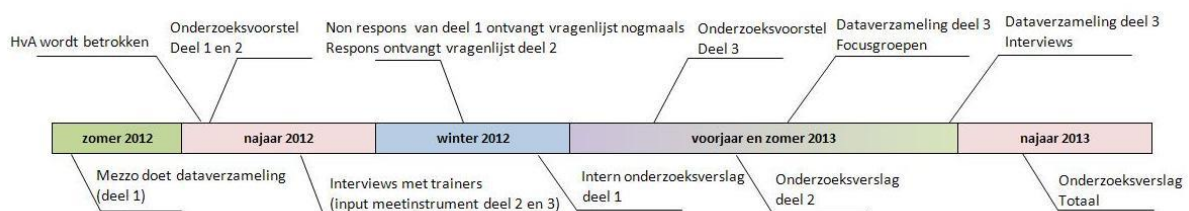
## HOOFDSTUK 2

### ONDERZOEKSMETHODE

Zoals hiervoor al is aangegeven bestaat het onderzoek *Verspreiding, gebruik en effectiviteit sociale netwerkversterking* uit drie verschillende onderdelen. Het eerste deel omvat een inventarisatie van de lidorganisaties van Mezzo die werken aan het versterken van sociale netwerken met daarbij bijzondere aandacht voor die organisaties die hiervoor ‘Natuurlijk, een netwerkcoach!’ gebruiken. Het tweede deel is een onderzoek naar het *gebruik* van deze methodiek door de lidorganisaties. In dit deel kwamen uiteenlopende onderwerpen aan bod, variërend van het aantal en de verschillende typen gebruikers tot de waardering van Nen door de respondenten. Ten slotte wordt in het derde (kwalitatieve) deel onderzocht wat *ervaringen* van verschillende gebruikersgroepen zijn: Wat vinden zij van ‘Natuurlijk, een netwerkcoach!’? Hebben coördinatoren, coaches en vragers het idee dat het werkt? Welke elementen zijn prettig en welke minder?

Omdat Mezzo als opdrachtgever van het onderzoek met name geïnteresseerd was in het gebruik van en de ervaringen met ‘Natuurlijk, een netwerkcoach!’ bij de eigen lidorganisaties is ervoor gekozen om in dit onderzoek alleen uit te voeren onder de lidorganisaties van Mezzo. Een consequentie van deze keuze is dat er (nog) geen totaalbeeld van alle gebruikers van Nen ontstaat.

De verschillende onderdelen van het onderzoek volgden elkaar in tijd op (zie figuur 1). Zo ontstond de mogelijkheid om de vragen over het gebruik van Nen (deel 2) specifiek te sturen naar de respondenten van wie al bekend was dat ze met Nen werkten (deel 1). Op dezelfde wijze dienden de resultaten van de eerste twee onderdelen als startpunt van het verdiepende laatste deelonderzoek. Van het eerste en tweede deelonderzoek zijn eind 2012 en begin 2013 al twee deelrapporten verschenen voor intern gebruik.



**Figuur 1: Tijdspad van *Verspreiding, gebruik en effectiviteit sociale netwerkversterking***

In dit hoofdstuk wordt beschreven en verantwoord hoe het onderzoeksontwerp van *Verspreiding, gebruik en effectiviteit sociale netwerkversterking* eruit zag. Gezien de opbouw van het onderzoek zelf, wordt de onderzoeksmethode per deelonderzoek afzonderlijk weergegeven.

#### 2.1 Verspreiding

Het eerste deel van het onderzoek is een kwantitatieve inventarisatie van de *verspreiding* van sociale netwerkversterkingsmethodieken onder lidorganisaties van Mezzo. Hierbij is getracht de volgende onderzoeksvraag te beantwoorden: “Wat gebeurt er op het gebied van netwerkversterking bij de lidorganisaties van Mezzo?”

Uit deze hoofdvraag vallen de volgende deelvragen af te leiden:

1. Hoeveel lidorganisaties zetten het versterken van sociale netwerken (VSN) in<sup>3</sup>?
2. Welke vormen van/methodieken voor sociale netwerkversterking zetten zij in (bijvoorbeeld 'Natuurlijk, een netwerkcoach!')?
3. Als lidorganisaties netwerkversterking niet inzetten, waarom niet?

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden heeft Mezzo zelf in de zomer van 2012 een enquête opgesteld (zie bijlage 1). Deze is per e-mail verstuurd naar 361 contactpersonen die gezamenlijk alle 356 lidorganisaties van Mezzo vertegenwoordigen. In oktober 2012 hadden 131 lidorganisaties een ingevulde vragenlijst teruggestuurd. Het oorspronkelijke aantal reacties lag iets hoger, maar na het ontdebellen van de reacties bleek het om 131 unieke lidorganisaties te gaan. Op organisatieniveau kunnen we derhalve (met betrekking tot deze vragenlijst) spreken over een respons van 37%.

In het najaar van 2012 heeft Mezzo de HvA (i.c. het lectoraat Community Care) benaderd om het onderzoek verder uit te voeren. Kort na de opdrachtverlening zijn twee interviews gehouden met de trainers die coördinatoren trainen in Nen namens Mezzo. De uitkomsten van deze interviews zijn gebruikt om de meetinstrumenten van het tweede en derde deelonderzoek vorm te geven.

Nadat de HvA in het najaar van 2012 betrokken werd bij de uitvoering van het onderzoek, werd er besloten om de organisaties die nog niet hadden gereageerd op de door Mezzo verstuurde vragenlijst, alsnog te betrekken bij het onderzoek. Hierdoor ontstond de mogelijkheid om hiervoor een nieuwe vragenlijst samen te stellen. Tegelijkertijd werd hiermee de kans gecreëerd om twee onvolkomenheden uit de eerste vragenlijst te compenseren: de formulering van de vragen en de *routing*. Bij het formuleren van de vragen waren sommige vragen geformuleerd op het niveau van de lidorganisatie, terwijl andere zaken werden geïnventariseerd op individueel niveau. Het tweede aandachtspunt, het ontbreken van *routing*, had als consequentie dat alle respondenten alle vragen voorgelegd. Bij de vervolgvragenlijst is om deze reden gebruik gemaakt van een enquêtewebsite voor het invullen van de vragenlijsten. Op deze wijze kregen respondenten alleen de vragen voorgelegd die van toepassing waren op hun specifieke situatie.

Door deze aanpak was het niet alleen mogelijk om meer inzicht te krijgen in het daadwerkelijke gebruik van Nen, maar ook om de respons van de aanvankelijke inventarisatie te verhogen. Daarom ontvingen alle 195 organisaties die niet reageerden op de eerste vragenlijst, in de winter van 2012 nogmaals een vragenlijst met daarin ook de vragen uit de originele enquête. Deze vragenlijst was zodoende een combinatie van de algemene inventarisatie (deel 1) en de specifieke gebruiksvragen over Nen (deel 2). Het spreekt voor zich dat respondenten die niet met Nen werken, alleen de algemene vragen voorgelegd kregen. Van de 195 organisaties die deze tweede vragenlijst ontvingen, kregen we 49 ingevulde vragenlijsten terug (zie tabel 1).

---

<sup>3</sup> Voor een afbakening van de kernbegrippen verwijzen we naar het vorige hoofdstuk.

|              | Aangeschreven    | Respons<br>zomer '12 | Respons<br>winter '12 | Respons totaal<br>Inventarisatie |      | Non respons<br>totaal |      |
|--------------|------------------|----------------------|-----------------------|----------------------------------|------|-----------------------|------|
|              | n                | n                    | n                     | n                                | %    | n                     | %    |
| Organisaties | 356 <sup>4</sup> | 131                  | 49                    | 180                              | 50,6 | 176                   | 49,4 |

**Tabel 1: Respons inventarisatie**

De gehele inventarisatie is zodoende gebaseerd op  $131 + 49 = 180$  reacties. Dit komt overeen met 50,6 procent respons op basis van 356 lidorganisaties.

## 2.2 Gebruik

Waar de inventarisatie zich richtte op het in kaart brengen van de *verspreiding* van netwerkversterkende methodieken in het algemeen, spitste het tweede deel van het onderzoek zich op het verzamelen van informatie over het gebruik van 'Natuurlijk, een netwerkcoach!'. Hierbij werd in vergelijking met het eerste deelonderzoek uitgebreid ingegaan op verschillende facetten van de methodiek, zoals bijvoorbeeld manieren van werving van coaches en registratie. Het doel van dit deelonderzoek, was om een *kwantitatief* inzicht te krijgen in de toepassing van hoe 'Natuurlijk, een netwerkcoach!' in de praktijk.

Voor dit onderdeel van het onderzoek is de (aanvankelijke) hoofdvraag daarom verder aangescherpt tot: "Hoe gebruiken lidorganisaties die werken met 'Natuurlijk, een netwerkcoach!' deze methodiek?"

Om deze vraag te beantwoorden zijn drie categorieën vragen opgesteld. De eerste categorie omvatte een kwantitatieve inventarisatie van hoeveel personen (coördinatoren, coaches en vragers) er in de praktijk werken met Nen. De tweede categorie betrof de praktische gang van zaken rondom Nen en de laatste was van evaluatieve aard.

Om de vragenlijst voor deel 2 van het onderzoek samen te stellen waren, zoals eerder beschreven, twee trainers in Nen geïnterviewd. Zij staan tijdens trainings- en terugkomdagen regelmatig in contact met coördinatoren van lidorganisaties en weten dus waar coördinatoren in de praktijk tegenaan lopen. De uit de interviews verkregen informatie werd aangevuld met de ervaringen van de contactpersoon van Mezzo en documentatie over Nen (Janssen, 2012; Van de Lustgraaf, 2009; Storms, 2011) om een gedegen vragenlijst samen te stellen (zie bijlage 5 en 6 voor de volledige vragenlijst). Respondenten ontvingen per mail een link naar een website waar ze op basis van hun antwoorden door de vragenlijst werden geleid. Deelnemers die niet met Nen werken, werden na de inventarisatie naar het slot van de vragenlijst geleid. Voor respondenten die echter wél met Nen werken, was deze vragenlijst tamelijk omvangrijk, te weten 27 inventariserende vragen en daarna nog 35 specifieke vragen. Een mogelijke consequentie hiervan is dat een aantal respondenten niet de gehele vragenlijst invulde.

De vragenlijst over het gebruik van 'Natuurlijk, een netwerkcoach!' is in december 2012 verstuurd naar de 43 coördinatoren van wie (uit de *inventarisatie*) bekend was dat zij werken

---

<sup>4</sup> Dit is het aantal lidorganisaties dat in deelonderzoek 1 is aangeschreven

met Nen. Er is zodoende in dit deel van het onderzoek voornamelijk een beeld ontstaan van hoe de beroepskrachten die Nen gebruiken de methode toepassen en waarderen. Hoe de andere gebruikersgroepen met Nen bezig zijn, komt in het derde deelonderzoek aan bod.

Van de 43 organisaties die een vragenlijst over het gebruik van Nen ontvingen, stuurden 23 lidorganisaties een ingevulde vragenlijst retour. Dit correspondeert met een respons van 53,5 %. Door 'item non respons' waren niet alle vragenlijst even volledig. Dit resulteerde uiteindelijk in 21 bruikbare vragenlijsten afkomstig uit de respons van deelonderzoek 1 (zie tabel 2).

Zoals gezegd, is in de winter van 2012 (zie figuur 1) de non respons van deelonderzoek 1 nogmaals benaderd in een poging hen alsnog bij het onderzoek te betrekken. Onder de beroepskrachten die toen reageerden, waren er drie die ook met Nen werken (twee grotendeels ingevulde vragenlijsten). Hun gegevens zijn ook meegenomen in de resultaten van deelonderzoek 2. Kort samengevat zijn de bevindingen van het tweede deelonderzoek gebaseerd op de gegevens van 23 respondenten (tabel 2).

|                                                                              | Deelonderzoek 2<br>Vragenlijst aan respons<br>deelonderzoek 1<br>(organisaties werken met Nen) |      | Deelonderzoek 2<br>Vragenlijst aan non respons<br>deelonderzoek 1<br>(over deze organisaties was nog niets bekend) |      |
|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
|                                                                              | n                                                                                              | %    | n                                                                                                                  | %    |
| Vragenlijst gestuurd                                                         | 43                                                                                             | 100  | 195                                                                                                                | 100  |
| Respons, gecorrigeerd voor dubbelingen                                       | 23 <sup>5</sup>                                                                                | 53,5 | 49                                                                                                                 | 25,1 |
| Respons met informatie over 'Natuurlijk, een netwerkcoach!'                  | 21                                                                                             | 48,8 | 3                                                                                                                  | 1,5  |
| Respons met <i>volledige</i> informatie over 'Natuurlijk, een netwerkcoach!' | 21                                                                                             | 48,8 | 2                                                                                                                  | 1,0  |

**Tabel 2: Respons deelonderzoek 2 met betrekking tot gebruik 'Natuurlijk, een netwerkcoach!'**

---

<sup>5</sup> Binnen deze respons bevonden zich twee organisaties die de vragenlijst zeer beperkt hebben ingevuld.

## 2.3 Ervaringen

In het laatste (kwalitatieve) deelonderzoek werd middels focusgroepgesprekken ingezoomd op *ervaringen* met Nen. Hierbij kwamen voor het eerst alle gebruikersperspectieven in beeld, respectievelijk: de coördinatoren, de vrijwillige netwerkcoaches en de vragers. Deze fase levert zodoende een verdieping op van de informatie die in eerdere stadia is verzameld.

Bij het in kaart brengen van de ervaringen van de verschillende typen gebruikers, was het doel om eventuele gewenste verbeteringen voor de methodiek aan het licht te brengen. De focus lag hierbij op het gebruik van 'Natuurlijk, een netwerkcoach!' in de praktijk (hoe wordt Nen ingezet en worden netwerken vergroot?). Daarom was het van belang eerst te weten hoe gebruikers Nen inzetten. Vervolgens werden de positieve en negatieve punten van de methodiek uitgevraagd. Ook werden de gebruikers uitgenodigd om toe te lichten of zij vinden dat netwerken vergroot worden.

Daar dit deelonderzoek als verdieping van de andere twee (hoofdzakelijk kwantitatieve) deelonderzoeken dient, is er bewust gekozen voor een kwalitatieve benadering. Het kwalitatieve derde deelonderzoek fungeert als een aanvulling op de eerdere deelonderzoeken. Deze combinatie van meerdere onderzoeksmethoden (ook wel *multi methods* genoemd) biedt bij uitstek de gelegenheid om cijfermatige gegevens aan te vullen en te verdiepen met rijkere talige data. Een meetinstrument dat geschikt is om ervaringen op kwalitatieve wijze inzichtelijk te maken, is een focusgroep. Een focusgroep is een dataverzamelingsmethode waarbij in een groepsgesprek meningen en belevingen van aanwezigen op een prettige manier worden uitgewisseld (Verhoeven, 2011). Tijdens een door de gespreksleider voorbereide discussie praten zes tot twaalf deelnemers over een centraal thema (Ketelaar, Hentenaar, & Kooter, 2011). Aanwezigen worden actief uitgenodigd om hun mening te geven, zodat duidelijk wordt of men al dan niet tevreden is over het besproken onderwerp. Hierbij wordt veel ruimte gegeven aan het geven van suggesties voor verbetering (Ketelaar et al., 2011). Deze eigenschappen maken focusgroepgesprekken uitermate geschikt als dataverzamelingsmethode voor het ontwikkelen of evalueren van beleid (Ketelaar et al., 2011).

Voor *Verspreiding, gebruik en effectiviteit sociale netwerkversterking* is getracht homogene focusgroepsgesprekken te organiseren van circa 8 deelnemers per groep. Dit betekent dat elke groep uitsluitend één 'perspectief' van gebruikers vertegenwoordigde, waardoor er maximale ruimte geboden kon worden aan het specifieke perspectief van die gebruikersgroep. Het is namelijk voor te stellen dat coördinatoren en vragers vanwege iets uiteenlopende belangen een bepaalde terughoudendheid ervaren bij het geven van hun mening, wanneer deze in dezelfde groep worden geplaatst. Zodoende was er oorspronkelijk besloten om drie focusgesprekken te organiseren, te weten (in chronologische volgorde): 1. Netwerkcoaches; 2. Coördinatoren; 3. Vragers. Om mogelijke beïnvloeding door de locatie te voorkomen en zodoende de validiteit van de resultaten te verhogen, werden de gesprekken gehouden op 'neutraal' en makkelijk te bereiken terrein.

Aan de hand van een uitgewerkte gesprekshandleiding (zie bijlage 4 en 5) passeerden verschillende onderwerpen de revue. De onderzoeker bewaakte de voortgang, veiligheid en de agenda. Een notulist was aanwezig om te noteren wie wat zei. Daarnaast is het gesprek opgenomen en later *ad verbatim* uitgewerkt. De gesprekshandleiding was gebaseerd op de interviews met de trainers, uitkomsten uit eerdere delen van het onderzoek en informatie van de opdrachtgever.

### Het werven van respondenten

Bij het werven van respondenten voor alle focusgroepen werd in eerste instantie uitgegaan van de respondenten die in het tweede deelonderzoek, hadden aangegeven deel te willen nemen aan een focusgroep. Vanwege de beschikbaarheid van namen zijn daarnaast vijf organisaties van een binnen Mezzo uitgevoerde pilot ('Kleurrijk Doorbreken') benaderd. Daarnaast hebben trainers tijdens het interview met de onderzoeker een aantal namen genoemd van mensen die bezig zijn met Nen. Deze personen zijn ook benaderd.

Alle mogelijke respondenten werden telefonisch benaderd met behulp van een belscript. Aan hen is allereerst gevraagd of ze zelf interesse hadden om mee te doen aan een focusgroep. Daarnaast hebben we geïnformeerd of zij nog vragers en netwerkcoaches kennen die mogelijk geïnteresseerd zouden zijn in deelname aan de focusgroepen. Bij een positieve reactie ontving de contactpersoon van de lidorganisatie een flyer met meer informatie. Deze kon dan worden doorgezet naar desbetreffende persoon (cliënt of netwerkcoach). Daarna namen wij contact op met de cliënt of netwerkcoach om die nog zelf te vragen. Onafhankelijk van of hij/zij wel/niet wilde deelnemen aan de focusgroep, vroegen we ook of hij/zij nog andere mensen wist die het leuk zou vinden om deel te nemen aan een focusgroeps gesprek. Om respondenten te stimuleren deel te nemen aan het onderzoek, ontvingen ze bij deelname aan een focusgroep een 'incentive'. Tevens kregen zij een reiskostenvergoeding van Mezzo. Op deze manier probeerden we respondenten te werven en als het ware uit te 'waaieren' binnen (en indien mogelijk ook buiten) de lidorganisaties.

Het focusgroeps gesprek met netwerkcoaches vond als eerste plaats. Hierbij waren negen netwerkcoaches aanwezig namens zeven verschillende lidorganisaties uit alle delen van het land. Aangezien we op basis van deelonderzoek 1 weten dat er 46 lidorganisaties werken met Nen, representeren deze zeven organisaties ( $7/46=$ ) 15% van alle lidorganisaties die werken met Nen. Het tweede gesprek dat plaats had bood inzicht in het perspectief van de coördinatoren. Hierbij representeerden acht coördinatoren evenzoveel organisaties ( $8/46=17\%$ ).

Hoewel de focusgroepen voor netwerkcoaches en coördinatoren relatief eenvoudig waren te organiseren, bleek het lastig om een groep vragers bij elkaar te brengen. Voor sommige potentiële gespreksdeelnemers was het een drempel om in een groep over hun ervaringen te praten, anderen vonden het lastig om vervoer te regelen. Na herhaalde oproepjes in verschillende media en meerdere belrondes is daarom besloten over te gaan tot het uitvoeren van individuele interviews met cliënten in de veronderstelling dat het op die wijze makkelijker was ervaringen van vragers te verzamelen. Er werd gestreefd naar tien interviews, maar dit aantal bleek nog erg hoog gegrepen. Uit tijdsoverwegingen is uiteindelijk genoeg genomen met zes interviews. De verdeling man/vrouw was precies gelijk. De respondenten waren afkomstig uit de provincies Overijssel (3x), Utrecht (2x), en Amsterdam (1x). Drie van hen woonden in een dorp en drie van hen in een stad.

Omwille van vergelijkbaarheid tussen de resultaten van de focusgroepen en de interviews gebruikte de interviewer een topiclijst die grotendeels was gebaseerd op de gesprekshandleiding van de focusgroepen (zie bijlage 6). Op basis van de topiclijst werden verschillende onderwerpen besproken waarbij de respondent actief werd uitgenodigd zijn mening te geven over hoe hij het traject ervaren had. De interviews zijn net als de focusgroepen opgenomen en *ad verbatim* uitgewerkt.

De twee focusgroepgesprekken en de zes interviews zijn op vergelijkbare wijze geanalyseerd, waarbij de focusgroepen afzonderlijk en de interviews als één databron behandeld zijn. Hier is voor gekozen om elk gebruikersperspectief helder in beeld te kunnen brengen. Voor de analyse is gebruik gemaakt van 'open coderen', wat betekent dat in de verzamelde data is gekeken naar de thema's en onderwerpen die naar voren kwamen. Open coderen maakt het mogelijk dichtbij het perspectief van de respondent te blijven (Verhoeven, 2011). Wanneer een bepaald thema in een focusgroep werd behandeld, werd dit tekstfragment onderstreept en als code benoemd.

Na het doorlopen van elke databron, werd per perspectief gekeken welke tekstfragmenten 'bij elkaar hoorden'. Op deze wijze ontstond per focusgroepgesprek afzonderlijk en voor de interviews gezamenlijk een overzicht van onderwerpen en verbanden op basis van citaten van respondenten.

## HOOFDSTUK 3 DE BETEKENIS VAN SOCIALE NETWERKEN

In zijn in juli 2013 uitgebrachte brief *‘Versterken, verlichten en verbinden’* kondigt de staatssecretaris van Volksgezondheid, welzijn en sport aan dat in de toekomst de rol van mantelzorgers en vrijwilligers in de zorg (nog) verder zal gaan toenemen (TK (2012/2013)). Met de groei van de kennis over de omvang van mantelzorg in Nederland is echter ook beter bekend geworden dat er grenzen zijn aan dit zorgaanbod. Een groter beroep erop lijkt daarom niet mogelijk; niet alleen omdat er nu al sprake is van overbelasting van mantelzorgers, maar ook omdat er niet meer mantelzorgers te vinden zijn. Het is dus zaak om te na te gaan of en in hoeverre er nog andere bronnen van informele zorg te vinden c.q. te exploreren zijn en ook of het mogelijk is deze en de al bekende bronnen beter te beschermen of te versterken. In deze zoektocht naar ‘duurzame zorg’ (Steyaert & Kwekkeboom, 2010) wordt nadrukkelijk ook aandacht gegeven aan de mogelijke ‘zorgkracht van sociale netwerken’ (Steyaert & Kwekkeboom, 2012), dat wil zeggen de bijdrage die vanuit sociale netwerken geleverd kan worden enerzijds het totale aanbod aan informele zorg en anderzijds aan het in stand houden van het aanbod aan mantelzorg. In dit hoofdstuk worden deze zoektocht en de opbrengsten daarvan in kort bestek weergegeven.

Daarvoor wordt eerst ingegaan op de rol en positie van informele zorg, in het bijzonder de mantelzorg, in Nederland. Daarna wordt vanuit twee invalshoeken de betekenis van sociale netwerken in onze samenleving toegelicht. Van daaruit wordt beschreven waarom (versterking van) sociale netwerken vanuit zowel het perspectief van de zorgverlener als vanuit dat van de zorgbehoevende van belang kan zijn. Tot slot wordt beschreven wat de mogelijkheden zijn om de zorgkracht van sociale netwerken daadwerkelijk te exploreren en waar nodig te vergroten.

### 3.1 Omvang van en grenzen aan informele zorgverlening

De oproep van de toenmalige minister van Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur, Elco Brinkman, voor het ‘herstel van de zorgzame samenleving’ in het begin van de jaren ‘80 heeft indertijd geleid tot een groot aantal onderzoeken naar de aard en omvang van de zorg van burgers aan elkaar (cf Kwekkeboom, 1987; Kwekkeboom, 1990). Uit deze onderzoeken bleek steeds hoe ‘zorgzaam’ de samenleving toen al was: de omvang van de zogenoemde mantelzorg – zorg aan de leden van het eigen sociale netwerk – bleek ruim vijf keer zo groot als die van de professionele thuiszorg en ook de inzet van burgers als vrijwilliger in de zorg en dienstverlening bleek een stuk hoger dan algemeen werd aangenomen (Van Daal, 1990).

Uit sinds die tijd uitgevoerd onderzoek door onder andere het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP) blijkt dat er sindsdien in dat opzicht weinig is veranderd. Uit zowel landelijke enquêtes als kleinschalig lokaal of kwalitatief onderzoek komt steeds hetzelfde beeld naar voren: op het moment dat zich in familie- of vriendenkring een hulpvraag voordoet, springen familieleden en vrienden in. Zij doen dit omdat zij dit een vanzelfsprekendheid vinden en, soms, ook omdat zij hiermee kunnen en willen voorkomen dat de zorgvrager opgenomen zou moeten worden in een intramurale voorziening (De Boer & Hessing, 1994; Timmermans; 2003; De Boer, 2005; De Boer & Broese van Groenou, 2009).

Met de groeiende kennis over de omvang van de mantelzorg in Nederland groeide ook het inzicht in de consequenties ervan voor degenen die deze zorg verlenen: de soms jarenlange inzet van meerdere dagdelen per week bleek zijn tol te eisen. Niet zelden moest worden vastgesteld dat de bereidwilligheid waarmee mensen hun familieleden of vrienden verzorgen ten koste kan gaan van henzelf en dan tot (over)belasting leidt (Timmermans & De Boer, 2005). Een deel van deze overbelasting wordt veroorzaakt door de gebrekkige samenwerking en afstemming met de professionele hulpverlening (De Boer, 2005; De Boer & Broese van Groenou, 2009; Wittenberg, Kwekkeboom & De Boer, 2012). (Het ontstaan van) overbelasting kon ook worden verklaard uit het gegeven dat een groot deel van de mantelzorgers zelf geen of weinig hulp kon putten uit hun eigen sociale netwerk, wat ook leidde tot overbelasting. Oorzaken die hiervoor werden aangedragen waren o.a. dat als gevolg van de langdurige inzet als mantelzorger de sociale relaties met anderen waren verzwakt, dat de netwerken van de zorgbehoevenden zelf niet groot of sterk meer waren – o.a. ook als gevolg van het feit de zorgbehoevenden zelf niet meer konden investeren in sociale relaties – of dat de reden van de zorgvraag ertoe bijdroeg dat familieleden, vrienden en bekenden afhaakten (ibid.).

Het inzicht dat er een relatie bestaat tussen het risico op overbelasting als gevolg van mantelzorgverlening en het ontbreken van een sterk sociaal netwerk heeft geleid tot een toenemende aandacht voor de mogelijkheden van netwerkversterking van (ook) mantelzorgers (Steyaert & Kwekkeboom, 2012). Deze aandacht wordt ook ingegeven door de wetenschap dat het beroep dat in de toekomst op mantelzorg gedaan zal worden niet kan verminderen. In het overheidsbeleid wordt immers uitgegaan van een grotere verantwoordelijkheid van burgers zelf voor de zorg voor elkaar (TK (2012/2013) en ook de demografische ontwikkelingen in Nederland maken een grotere inzet van burgers zelf in de zorgverlening onvermijdelijk (Steyaert & Kwekkeboom, 2010). Gegeven de mogelijke groei van de zorgvraag, het teruglopende aanbod aan professionele ondersteuning én de nu al vastgestelde en nog dreigende overbelasting van mantelzorgers is het dus zaak om te zoeken naar mogelijkheden om het bestaande aanbod aan mantelzorg in stand te houden en waar mogelijk verder te optimaliseren. Een van deze mogelijkheden zou het versterken en vergroten van de sociale netwerken van zowel zorgbehoevenden als mantelzorgers kunnen zijn (Steyaert & Kwekkeboom, 2012).

### **3.2 Sociale netwerken: kapitaal en vitamine**

Over sociale netwerken en het belang ervan wordt, zo stelt Steyaert (2012), al vanaf de oorsprong van de sociologie geschreven en gedacht. De relaties tussen burgers en de daaruit voortkomende sociale cohesie worden gezien als een belangrijke bron van betrokkenheid en solidariteit in de samenleving. Een samenleving waarbinnen, door wat voor oorzaak dan ook (de industrialisering en hieruit voortkomende arbeidsdeling worden vaak als aanleiding genoemd) de sociale verbanden tussen burgers verzwakt zijn, zou hierdoor killer, onverschilliger en dus onherbergzaam zijn. Daartegenover staat dan het beeld van de samenleving met een grote sociale cohesie, hechte relaties tussen (groepen van) burgers, waarbinnen men op elkaar kan terugvallen.

Het belang van sociale relaties voor het samenlevingsklimaat werd daarmee dus al in de 19<sup>e</sup> eeuw onderkend, maar het duurde tot in de jaren zestig en zeventig van de 20<sup>e</sup> eeuw voordat zij ook als een rijkdom, een 'sociaal kapitaal' werden gezien (Leeuw, 2011; Steyaert 2012). Onderzoekers lieten zien dat mensen veel baat hadden bij zowel sterke, - met familieleden,

vrienden -, als zwakke relaties - met collega's, buren, mede-leden van verenigingen etc. (Granovetter, 1973). De eerste voorzien in de dagelijkse ondersteuning en hulp, de tweede in informatie en contacten met anderen, c.q. andere netwerken. Het was de Amerikaanse socioloog Putnam (1995), die in zijn beschrijving van de sociale verbanden in de Verenigde Staten – en dan vooral van de teloorgang ervan – het verschil nader toelichtte. Hij onderscheidde in zijn studie enerzijds het zgn. 'bonding social capital' van interne, homogene sociale netwerken en anderzijds het 'bridging social capital' van de extern gerichte sociale relaties waarmee afzonderlijke sociale groepen met elkaar worden verbonden. Hij betoogde dat beide vormen van sociaal kapitaal hun functie en meerwaarde hebben (Steyaert, 2012).

Deze ontdekking van het 'sociale kapitaal' bracht het inzicht met zich mee dat mensen die mogelijk wel in materiële armoede verkeren, dankzij hun netwerken en meer losse contacten toch op een bevredigende manier aan de samenleving kunnen deelnemen. Problemen ontstaan vooral daar waar (ook) sprake is van het ontbreken van het sociale kapitaal: mensen die noch sterke noch zwakke relaties kunnen onderhouden en daarmee ook van ondersteuning én informatie verstoken zijn (zie ook Machielse, 2006). Vanuit deze benadering kan het aangaan en onderhouden van relaties, het opzetten van een sociaal netwerk, dus gezien worden als een 'verstandige investering' omdat men hiermee als het ware 'kapitaal' opbouwt. Misschien is deze rationele waardering van het belang van sociale netwerken de reden dat er inmiddels een ver ontwikkelde traditie is van sociale netwerk analyses, waarmee met behulp van geavanceerde programma's aard en samenstelling van netwerken van burgers in kaart kunnen worden gebracht (Snijders, 2001; Borgatti, Everett & Freeman, 2002).

Sociale netwerken blijken ook in ander opzicht van grote waarde te zijn: uit o.a. gezondheidsonderzoek, maar ook onderzoek naar tevredenheid en mate van geluk blijkt dat mensen die aangeven veel en betekenisvolle relaties te onderhouden in het algemeen gezonder, meer tevreden en meestal ook gelukkiger te zijn (zie bijv. Baars, Uffing & Dekkers, 1990; Veenhoven, 2002). En mochten zij toch ziek worden of een tegenslag ondergaan, dan herstellen zij sneller, niet alleen omdat zij hulp vanuit hun netwerk ontvangen, maar ook omdat zij veerkrachtiger zijn. Sociale netwerken blijken dus ook te werken als een buffer en zijn daarmee niet alleen kapitaal maar ook een vitamine, die de weerstand én het herstelvermogen verhoogt.

Voor degenen die deel uitmaken van een krachtig en vitaal sociaal netwerk lijkt het mes dus aan twee kanten te snijden: zij hebben toegang tot relevante informatie en hulpbronnen, maar hoeven daar juist dankzij de beschikbaarheid ervan niet tot nauwelijks een beroep op te doen. De keerzijde ervan is dat degenen die niet of niet langer in staat zijn een dergelijk sociaal netwerk in stand te houden hierdoor hun hulpbronnen kwijtraken terwijl zij er tegelijkertijd juist in hogere mate van afhankelijk zouden worden. In navolging van o.a. Komter (2003) wordt deze keerzijde ook wel het Mattheus-effect genoemd (Timmermans, 2006; Steyaert, 2012): zij die al rijk zijn – in dit geval sociale contacten hebben – krijgen nog meer en zij die al arm waren krijgen minder.

### **3.3 Methoden van netwerkversterking**

Sociale netwerken zijn dus om diverse redenen waardevol: ze dragen bij aan een beter fysiek en sociaal welbevinden c.q. het herstel hiervan en zij vormen potentiële hulpbronnen in die situaties dat er toch sprake is van een ondersteuningsbehoefte. Of, zoals de hiervoor

genoemde Thesaurus voor Zorg en Welzijn het definieert: sociale ondersteuning is de 'steun van mensen uit het sociale netwerk, zoals familie, vrienden, kennissen, collega's enz., in alledaagse situaties of bij problemen, bijvoorbeeld bij vragen over de opvoeding of bij ernstige ziekte' (<http://www.thesauruszorgenwelzijn.nl>).

Deze dubbele of mogelijk zelfs driedubbele betekenis van sociale netwerken is al lang bekend (cf Baars, Uffing & Dekker, 1990; Steyaert, 2012) en het is daarom opmerkelijk dat het betrekkelijk lang geduurd heeft voordat in de zorg- en dienstverlening echt aandacht besteed is aan het belang van het herstel, onderhoud en mogelijk zelfs uitbreiding van de sociale netwerken van burgers met een hulpvraag (Steyaert, 2012). Het lijkt er op dat het de komst van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) in 2007 is geweest, in combinatie met de noodzaak tot bezuiniging en optimale benutting van de informele steunstructuren, die tot een (her)waardering van de sociale netwerken rond mensen heeft geleid. Inmiddels staan netwerkontwikkeling en netwerkversterking echter volop in de belangstelling en zijn er heel wat gemeenten en instellingen op de terreinen zorg en welzijn die druk bezig zijn met de ontwikkeling en evaluatie van interventies die (moeten) leiden tot een groter, steviger en in ieder geval steunend netwerk rond mensen met een ondersteuningsvraag. Daarbij kan de reden dat men ondersteuning nodig heeft variëren: de interventies rond netwerkversterking of vergroting kunnen gericht zijn op mensen, die als gevolg van een beperking (ongeacht aard of oorzaak) hulp nodig hebben die niet per se door professionals hoeft te worden gegeven of op mensen die om wat voor reden dan ook niet in staat zijn zelf een netwerk te onderhouden en daardoor dreigen te vereenzamen. Deze laatste groep omvat ook mantelzorgers, die als gevolg van hun zorgtaken in een sociaal isolement zijn geraakt.

Er zijn inmiddels verschillende vormen/types van interventies gericht op netwerkversterking ontwikkeld. De bestaande methodieken lijken in drie groepen onder te brengen:

- Personal Futures Planning: een uit Verenigde Staten van Amerika afkomstige aanpak die sterk is geïnspireerd door de zogenoemde Independent Living Movement . De PFP benadering richt zich op een door de mensen met een beperking zelf op te stellen leefplan, waarbij de daarvoor belangrijke partijen (familie, vrienden, professionele ondersteuners, maar ook andere aanbieders) een voornamelijk ondersteunende rol spelen. Doel is het zo zelfstandig mogelijk leven van de mens met een beperking; netwerkversterking en netwerkvergroting zijn daar een onderdeel van. PFP is in Nederland opgepakt door o.a. de MEE organisaties, maar lijkt in Vlaanderen meer voet aan de grond gekregen te hebben (<http://www.planvzw.be/>; Steyaert, 2012);
- De Family Group Conferences (FGC) en de in Nederland op dit moment in de belangstelling staande Eigen Kracht Conferenties (EKC's) . Deze interventies richten zich vooral op het 'mobiliseren' van het sociale netwerk voor het gezamenlijk ontwikkelen en uitvoeren van een ondersteuningsplan. Er worden dus niet zozeer nieuwe relaties gelegd of nieuwe netwerken ontwikkeld, maar bestaande banden worden aangehaald, waarbij vervolgens wordt gezien of deze kunnen worden ingezet ten behoeve van informele ondersteuning. Bij een EKC worden, zeer nadrukkelijk, niet-professionals ingezet bij de coördinatie van deze informele ondersteuning, in ieder geval in het stadium van de planvorming. Een EKC is ook meer gericht op het verkrijgen of behouden van de eigen regie van degenen die ondersteuning nodig hebben. De 'conferenties' of netwerkbijeenkomst zijn ook eenmalig: het is de bedoeling dat op deze bijeenkomst een gezamenlijk plan wordt ontwikkeld, dat vervolgens min of meer 'decentraal' wordt uitgevoerd.

De andere FGC vormen lijken waar het de betrokkenheid van niet-professionals betreft wat minder orthodox. Ook lijken zij zich meer te richten op het mobiliseren van ondersteuning dan op het behoud of herstel van zelfregie. In Nederland worden overigens veel vergelijkbare interventies aangeboden, zij het onder andere namen, zoals bijv. Familie Netwerk Beraad. Uitgangspunt is steeds het bestaande netwerk intensiveren en/of meer bij hulp en ondersteuning betrekken. De interventies richten zich niet of nauwelijks op het aangaan van nieuwe relaties en daarmee het uitbreiden van het sociale netwerk. Het gaat hierbij dus meer om het *versterken* van een al bestaand sociaal netwerk, c.q. het stimuleren van het steunende vermogen ervan, dan om het *vergroten* ervan.

- De derde groep is die van de aanpak met behulp van coaches, die mensen voor wie netwerkversterking /- vergroting nodig geacht worden helpen bij het aangaan van contacten en het vervolgens onderhouden ervan. Tot die groep horen interventies als 'Versterk je netwerk', 'Natuurlijk een netwerk' en 'Natuurlijk, een netwerkcoach!'. Bij de laatste twee worden voor de rol van coach vrijwilligers geworven. Op deze manier wordt met een zo klein mogelijk beroep op professionele kracht een zo groot mogelijk rendement beoogd (zie ook Jansen, 2012) .

Naast de methodieken rond netwerkversterking/-ontwikkeling zijn er ook de maatjesprojecten. Daarbij gaat het niet om de ontwikkeling van een netwerk, maar om ondersteuning bij participatie - en van daaruit verbeteren van kwaliteit van leven (Glissenaar & Van Reijn, 1997; Onrust & Smit, 2005). Deze maatjesprojecten werken veelal volgens de presentiebenadering (cf. Baart, 2001), wat betekent dat de aandacht vooral uitgaat naar vergroting van de kwaliteit van leven van de betrokkenen. Zij worden niet, zoals bij de hierboven genoemde interventies, 'gecoached' of gestimuleerd tot meer zelfredzaamheid, eigen initiatief of eigen regie.

Een aantal van de manieren waarop sociale netwerken kunnen worden versterkt en/of vergroot zijn inmiddels onderzocht op effectiviteit en opgenomen in de zogenoemde Databank Effectieve Sociale Interventies van Movisie ([ESI](#)). Over de duurzaamheid van interventies is op dit moment nog niet veel bekend. Een van de complicerende factoren bij dergelijk duurzaamheidsonderzoek is dat het sowieso lastig is om aard, omvang en rollen van een sociaal netwerk bij aanvang van de interventie in kaart te brengen (zie ook Embregts, Hendriks, Van Asselt-Goverts, Vereijken, Van der Meer, Van den Bogaard, & Frielink, 2010). Niet iedereen die door betrokkenen tot het sociale netwerk wordt gerekend speelt een ondersteunende rol en niet iedereen die wel een ondersteunende rol speelt blijkt daadwerkelijk als zodanig te worden aangewezen.

### 3.4 Vangnet of valstrik?

Hiervoor is beschreven dat sociale netwerken om meer dan een reden een waardevolle bijdrage aan zelfredzaamheid en informele ondersteuning kunnen leveren. Geen wonder dus dat in een tijd waarin het beroep op professionele ondersteuning moet worden afgeremd deze netwerken volop in de belangstelling staan. De belangstelling is zelfs zo groot dat interventies om de netwerken te vergroten of te versterken zo langzamerhand tot het standaardpakket van vrijwel elke zorg- of welzijnsaanbieder gaat horen en een van de belangrijkste pijlers onder het lokale Wmo beleid lijkt te gaan worden. Toch is netwerkversterking of – vergroting niet de panacee voor de dreigende schaarste in de zorg. Om te beginnen is niet elke vraag om hulp te beantwoorden door of vanuit het sociale netwerk: de problemen kunnen te ernstig zijn, te complex om door goedwillende familieleden of vrienden te kunnen worden opgelost. In dergelijke situaties is het zelfs riskant om (alleen) in te zetten op informele ondersteuning. Als

uiteindelijk de problemen niet worden opgelost, de zorgvraag niet adequaat beantwoord, is de schade immers groter dan bij aanvang, omdat er naast een onopgeloste vraag ook een breuk of beschadiging in de onderlinge verhoudingen kan zijn ontstaan. De zorgkracht van het netwerk kan hierdoor blijvend zijn verminderd of teniet gedaan.

Verder moet bedacht worden dat als mensen, ook voor simpele ondersteuningsvragen, niet (meer) terecht kunnen bij hun mantelzorgers of overige leden van het netwerk er daar vaak een reden voor is. De mantelzorgers kunnen al zijn overvraagd of de verhoudingen binnen het netwerk zijn, om wat voor reden dan ook, al te zeer beschadigd of verzwakt dat revitaliseren niet meer mogelijk is. Bovendien moet bedacht worden dat het (re)vitaliseren van sociale relaties met het (soms zelfs exclusieve) doel ze als hulpbronnen te kunnen inzetten niet echt de beste manier is om vrienden te maken. Bij het starten van interventies om netwerken van mensen met een ondersteuningsbehoefte te vergroten of te versterken moet daarom voorzichtig te werk worden gegaan. Eerst en vooral moet worden nagegaan voor welke problemen een oplossing gezocht wordt en of dit dus problemen zijn waarbij een groter of sterker netwerk van nut kan zijn. Vervolgens zal ook moeten worden besproken waarom niet of niet meer op het huidige netwerk een beroep kan worden gedaan. Als deze verkenningen uitwijzen dat netwerkvergroting of –versterking niet of niet alleen een voldoende antwoord kan geven zullen aanvullend andere interventies en/of professionele ondersteuning geboden moeten worden.

## HOOFDSTUK 4 RESULTATEN

Dit hoofdstuk is volledig gewijd aan het weergeven van de resultaten van de verschillende deelonderzoeken. Deze worden in dezelfde volgorde gepresenteerd als die waarin ze zijn verzameld (zie hoofdstuk twee). Verbanden tussen de resultaten van de diverse deelonderzoeken en de daarop gebaseerde conclusies komen in hoofdstuk vijf aan de orde.

### 4.1 Verspreiding

Zoals in hoofdstuk twee beschreven, is de inventarisatie van de *verspreiding* gebaseerd op 180 ingevulde vragenlijsten. Op basis van deze vragenlijsten, kunnen we vaststellen dat 120 respondenten (oftewel 66,7% van de responderende organisaties) doelgericht bezig zijn met het versterken van sociale netwerken. Van deze organisaties maakt een kwart (46) hierbij gebruik van ‘Natuurlijk, een netwerkcoach!’ (tabel 3). Dit zijn meer organisaties dan voorafgaand aan de inventarisatie door de opdrachtgever werd verwacht (de verwachting was dat er in de zomer van 2012 tien organisaties werkten met Nen). De andere methodieken die lidorganisaties inzetten om het sociale netwerk van cliënten te versterken, zijn:

- Eigen Kracht Conferentie (EKC) (11x);
- Sociale Netwerk Strategieën (SNS) (8x);
- Methode Familiezorg (MF) (9x);

Respondenten noemden ook de “Presentiebenadering”, “Methode Activerend Huisbezoek: Tijdelijke Vriend”, “Samenkracht” en “Maatjes” als alternatieve methodiek.

|          | Vragenlijst<br>Zomer '12 | Vragenlijst<br>Winter '12 | Totaal |                  |
|----------|--------------------------|---------------------------|--------|------------------|
|          | n                        | n                         | n      | % van<br>respons |
| Niet VSN | 44                       | 20                        | 64     | 35,6             |
| Wel VSN  | 91                       | 29                        | 120    | 66,7             |
| Nen      | 43                       | 3                         | 46     | 25,6             |

**Tabel 3: Totaal overzicht van aantallen organisaties (uitgaande van 180 reagerende organisaties)**

Van de 64 respondenten die niet bezig zijn met VSN, vinden er 38 dat het wel binnen het aanbod van zijn organisatie zou passen. De meest genoemde belemmering om desondanks niet bezig te zijn met VSN is een gebrek aan tijd (25x). Daarna volgen een gebrek aan middelen (19x) en een gebrek aan kennis (15x) op de tweede en derde plaats.

Aangezien *Verspreiding, gebruik en effectiviteit sociale netwerkversterking* in het bijzonder gericht is op het in kaart brengen van ‘Natuurlijk, een netwerkcoach!’, was het van belang om inzicht te krijgen op welke wijze Nen verspreid wordt. Uit de inventarisatie is af te leiden dat de meeste gebruikers van Nen hun kennis van de methode via een training verkregen (40x). Het overgrote deel (27x) heeft deze training via Mezzo gevolgd bij de ontwikkelaar van de methodiek. Vijf respondenten volgden de training wel via Mezzo, maar bij een andere trainer.

## 4.2 Gebruik

De in dit rapport gepresenteerde informatie over het gebruik van 'Natuurlijk, een netwerkcoach!' in de praktijk is gebaseerd op 23 ingevulde vragenlijsten. Deze werden teruggestuurd door coördinatoren die werken bij organisaties die actief zijn op het gebied van welzijn (21x) en/of zorg (7x). Zij bieden mantelzorgondersteuning (25x), (intensieve) vrijwilligerszorg (23x) en/of expertise en informatie (19x).

Het gebruik van Nen is, na een afname ten opzichte van de voorgaande jaren sinds 2010 weer toegenomen en lijkt nu algemener verspreid dan bij de start in 2008 (zie figuur 2).



Figuur 2: Aantal organisaties dat per jaar gestart is met Nen

### Netwerkcoaches

Zoals blijkt uit tabel 4 zijn er in totaal 395 netwerkcoaches ingezet (geweest) door lidorganisaties. Zoals te verwachten valt bij een methodiek die in principe uitgaat van een vrijwillige netwerkcoach, zijn de meeste coaches vrijwilliger (211). Opvallend is bovendien dat ook relatief veel stagiaires (162)<sup>6</sup> als coach actief zijn. Ten slotte, zetten 13 organisaties (in totaal 22) professionele netwerkcoaches in. Zeven organisaties zetten een combinatie van vrijwilligers, stagiaires en beroepskrachten in. Binnen de overige twaalf organisaties is één type netwerkcoach actief.

#### Types netwerkcoach dat actief (was) binnen de organisaties sinds Nen wordt ingezet:

| Vrijwilligers | Stagiaires | Beroepskrachten | Totaal |
|---------------|------------|-----------------|--------|
| 211           | 162        | 22              | 395    |

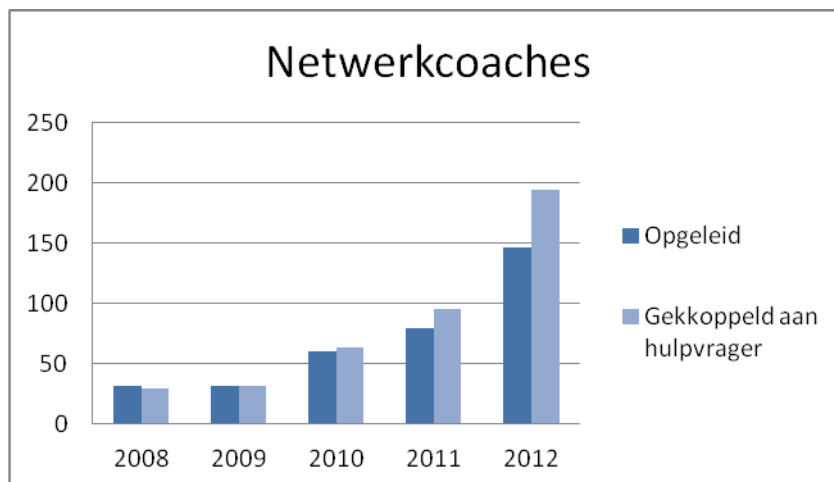
Tabel 4: Type netwerkcoaches dat ingezet is (geweest) door lidorganisaties die met Nen werken (n=19)

In antwoord op de vraag hoeveel netwerkcoaches er gedurende de afgelopen jaren *zijn opgeleid en actief zijn (geweest)* gaven de respondenten aan dat er over de jaren heen in totaal 348 mensen zijn opgeleid en 416 mensen actief zijn (geweest) als coach (zie figuur 3).

Als we de informatie uit figuur 3 en tabel 4 met elkaar vergelijken valt op dat de getallen niet volledig met elkaar overeenstemmen (namelijk 395 ingezette netwerkcoaches versus 416 gekoppelde netwerkcoaches). Dit kan erop duiden dat respondenten grove schattingen

<sup>6</sup> Hierbij valt op dat stagiaires met name worden ingezet door één organisatie, terwijl de andere organisaties hier veel minder gebruik van maken. Door deze uitbijter is deze uitkomst minder representatief voor een gemiddelde organisatie. De inzet van vrijwilligers is gelijkmatiger verdeeld over de organisaties.

hebben gemaakt bij het invullen van de vragenlijsten. Desondanks geven deze getallen een idee over het aantal coaches dat actief is (geweest).



Figuur 3: Aantal opgeleide en gekoppelde netwerkcoaches

### Vragers

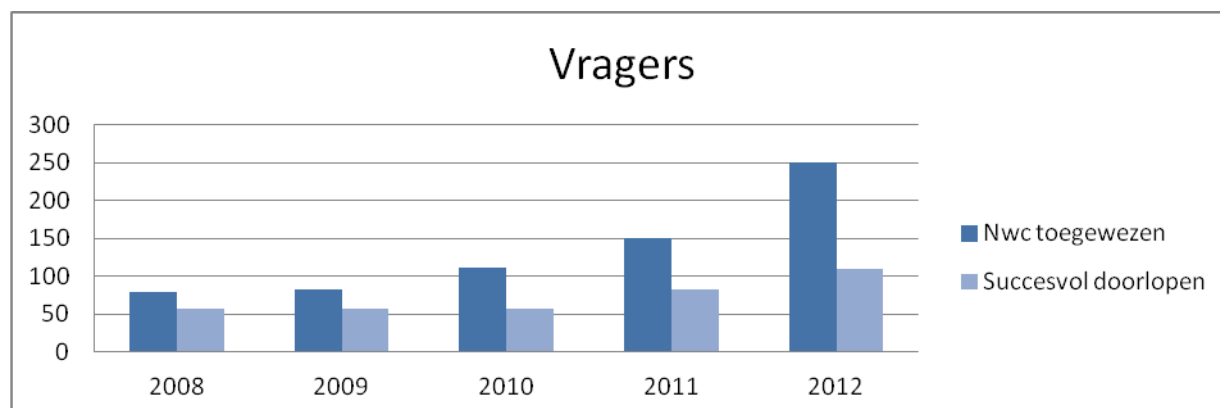
In lijn met het groeiende aantal organisaties en coaches dat zich bezighoudt met Nen, is ook het aantal vragers dat gebruik maakt van een netwerkcoach de afgelopen jaren gestegen. In figuur 4 is terug te zien dat dit meer dan verdriedubbeld is sinds 2008 (van 80 vragers in 2008 naar 250 in 2012). In totaal gaat het over alle jaren heen bezien om 674 vragers.

‘Natuurlijk, een netwerkcoach!’ wordt in 85% van de koppelingen ingezet voor vragers zelf en niet voor mantelzorgers (tabel 5).

| Mantelzorgers | Vragers | Totaal |
|---------------|---------|--------|
| 48            | 271     | 319    |

Tabel 5: Type vrager dat aan een netwerkcoach is gekoppeld (n=20)

In figuur 4 wordt duidelijk hoeveel trajecten succesvol worden doorlopen volgens respondenten. In totaal gaat het hier om 367 vragers die een traject succesvol hebben doorlopen. Hierbij dient overigens te worden opgemerkt dat de definitie van ‘succesvol doorlopen’ niet in de vragenlijst is afgebakend. Het was dus aan de respondent om zélf te bepalen wat dit is.



Figuur 4: Aantal vragers dat een nwc (netwerkcoach) toegewezen heeft gekregen en dat traject succesvol doorlopen heeft

Figuur 4 laat zien dat er elk jaar een stijgend aantal vragers worden gekoppeld aan een netwerkcoach. Het aantal succesvol doorlopen trajecten neemt ook toe, maar niet in dezelfde mate als het aantal koppelingen. Er worden dus meer koppelingen gemaakt dan dat er succesvol doorlopen worden. Bovendien is zichtbaar dat het verschil hiertussen groter wordt. In dit onderzoek is niet specifiek gekeken naar de exacte reden voor het 'achterblijven' van het aantal succesvol doorlopen koppelingen bij het stijgend aantal koppelingen. Bij de hier gepresenteerde cijfers zijn echter wel enkele onderzoekstechnische aantekeningen te maken. Ten eerste zijn de data gebaseerd op (hoogstwaarschijnlijk grove) schattingen van respondenten. Het is daarmee een benadering van de werkelijkheid. Ten tweede zijn de 'nog lopende' koppelingen, die dus nog niet afgerond zijn, niet opgenomen in de figuur. Omdat deze koppelingen mogelijk wel alsnog positief afgerond kunnen worden, kan het beeld hierdoor vertekend zijn.

### **Toepassing 'Natuurlijk, een netwerkcoach!' in de praktijk**

Om verder inzicht te krijgen in het gebruik van Nen werd er in de vragenlijst gevraagd naar de manier waarop de respondenten 'Natuurlijk, een netwerkcoach!' inzetten. Hierbij werd onderscheid gemaakt tussen vier fasen die in de praktijk te onderscheiden zijn, namelijk:

1. Start: werving, selectie en training;
2. Koppeling: *matching*;
3. Proces: gebruik van de map en begeleiding vanuit de lidorganisatie;
4. Afsluiting: afronding trajecten;

De resultaten worden in deze volgorde weergegeven. Hierbij wordt de eerste fase van een coachingstraject afzonderlijk beschreven voor de netwerkcoaches (1) en de vragers (2).

#### **Start 1 : werving, selectie en training van netwerkcoaches**

De meeste coördinatoren (17 van 22) zetten meerdere methoden in om netwerkcoaches te werven<sup>7</sup>. Het vaakst gaat dit via de eigen website, via bestaande vrijwilligers, via een vrijwilligers vacaturebank en via advertenties (zie figuur 5).

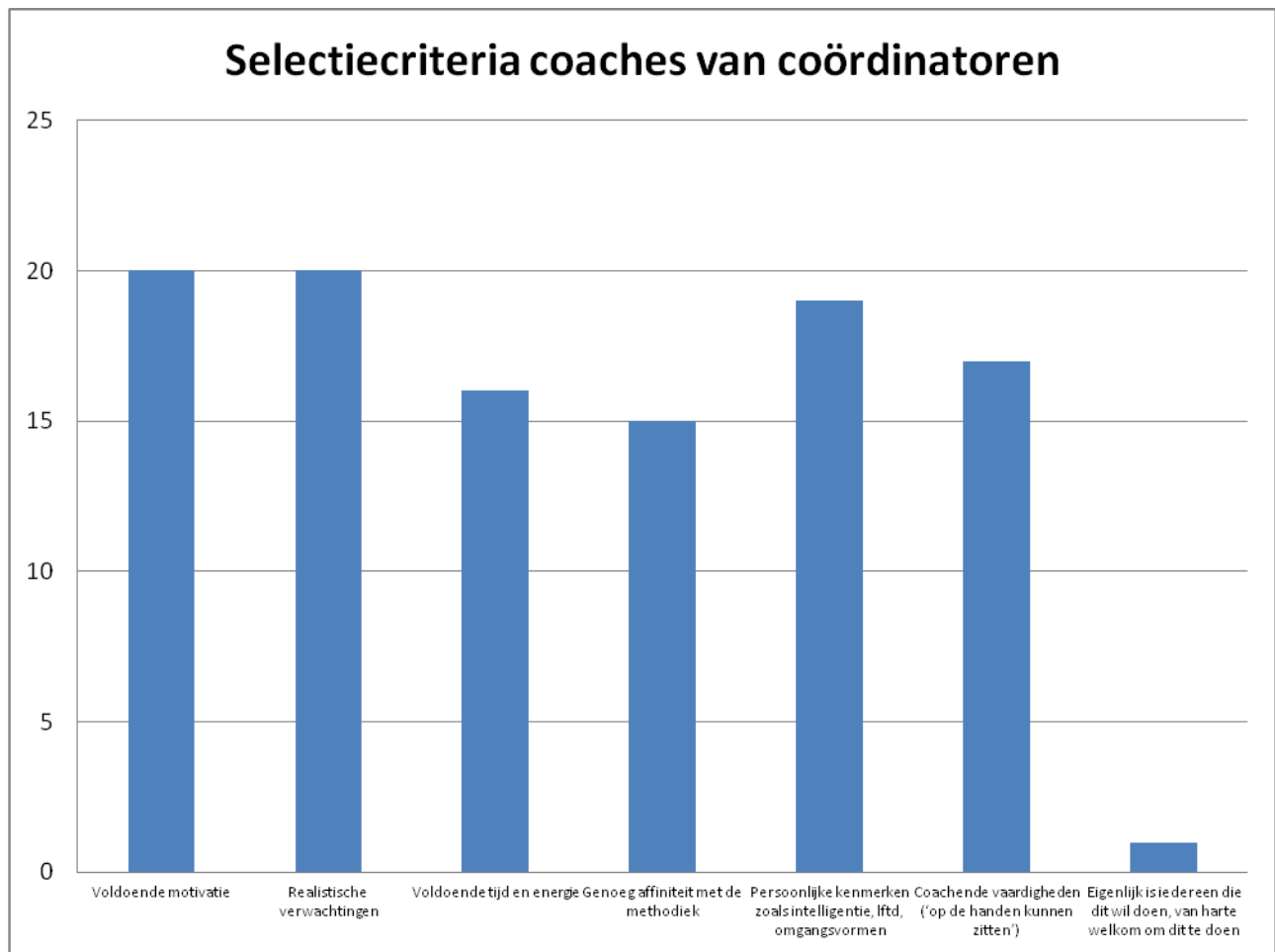
---

<sup>7</sup> Dit betreft alleen de organisaties die werken met vrijwilligers.



**Figuur 5: Wervingsstrategieën die lidorganisaties inzetten om coaches te werven**

Nadat potentiële netwerkcoaches zijn gevonden, volgt een *selectie* om te bepalen of de coach geschikt is voor het vrijwilligerswerk. Op basis van 23 antwoorden valt af te leiden dat deze selectie in eerste instantie bij alle organisaties, plaatsvindt in een persoonlijk kennismakingsgesprek. Daarna volgen de vrijwilligers een *training*, voordat ze aan de slag kunnen. Bij acht organisaties vindt er na afloop de training nog een tweede selectie plaats waarbij wordt ingeschat of iemand daadwerkelijk geschikt is. Alle lidorganisaties hanteren hierbij selectiecriteria. Welke criteria zij gebruiken, is weergegeven in figuur 6. De belangrijkste drie zijn motivatie, realistische verwachtingen en persoonlijke kenmerken zoals intelligentie, leeftijd en omgangsvormen.



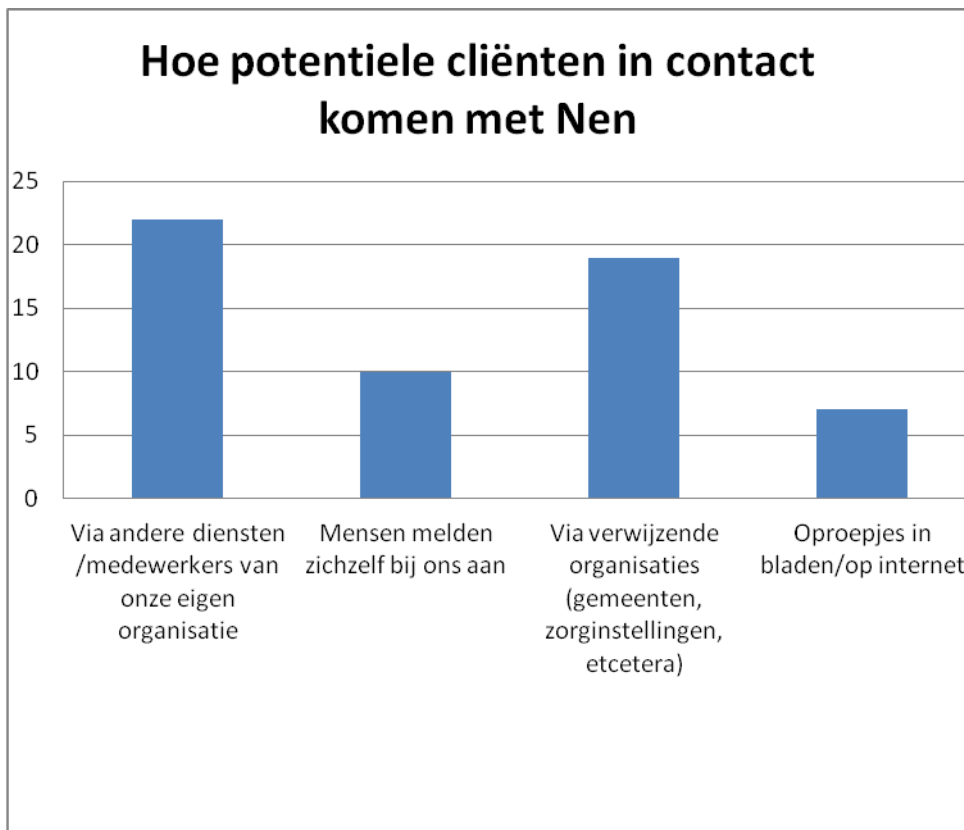
**Figuur 6: De selectiecriteria op basis waarvan organisaties nieuwe coaches selecteren**

Nadat de coaches door de werving- en selectiefase zijn gekomen, volgen ze een *training*. Dit betreft voor het overgrote deel een interne training bij de organisatie waar de coach aan de slag gaat (17 van de 23 organisaties). Ook maken vijf organisaties gebruik van de mogelijkheid om de aanstaande coaches te laten trainen door Mezzo.

Voor de start van dit onderzoek leefde bij Mezzo de verwachting dat lidorganisaties steeds vaker trainingen rechtstreeks geven aan cliënten, opdat zij zelf met de netwerkversterkende vaardigheden aan de slag kunnen. Dit blijkt echter niet uit de resultaten. Slechts een lidorganisatie was hier op deze manier mee bezig. Wel trainen negen organisaties al hun vrijwilligers in Nen, zodat zij de principes kunnen gebruiken in bestaande contacten.

#### **Start 2: hoe cliënten in contact komen met 'Natuurlijk, een netwerkcoach!'**

De meeste respondenten (22 van de 23) geven aan dat vragers terecht komen bij een netwerkcoach via een ander onderdeel van de organisatie die Nen aanbiedt ("interne verwijzing"). Daarnaast is er bij 19 van de 23 organisaties ook sprake van dat vragers worden doorverwezen door andere instanties ("externe verwijzing"). De "externe" verwijzers die het vaakst worden genoemd zijn thuiszorg en maatschappelijk werk. Daarnaast komt het ook voor dat vragers zichzelf aanmelden (bij 10 van de 23 organisaties). Oproepjes in kranten worden minder vaak ingezet door organisaties.



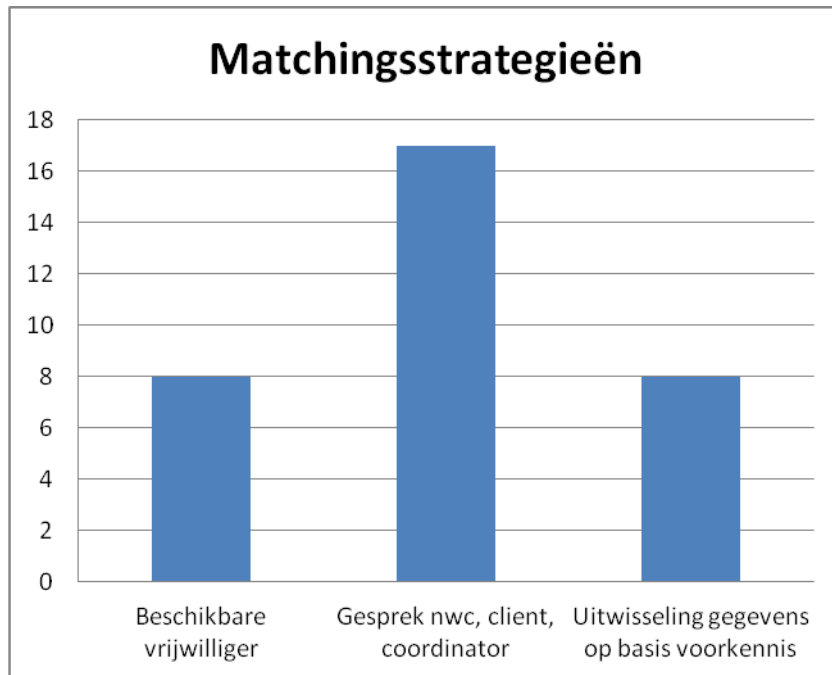
**Figuur 7: Manieren waarop vragers in contact komen met Nen**

Alle 23 respondenten geven aan dat hun organisatie 'Natuurlijk, een netwerkcoach!' niet zomaar aanbiedt aan iedereen die zich aanmeldt. Er worden voorwaarden gehanteerd die bepalen wie wel en niet deel kan nemen. Alle organisaties hebben als eerste voorwaarde dat een potentiële cliënt gemotiveerd is om te starten met Nen, alvorens het traject wordt ingezet. Als de hulpvraag echter te complex is of de verwachtingen onrealistisch zijn, kan dit alsnog een reden zijn om niet te beginnen met een Nen traject.

In het geval dat een coördinator een cliënt niet 'geschikt' vindt voor een traject met een netwerkcoach, zal er toch iets met de cliënt moeten gebeuren. De overgrote meerderheid van de organisaties (17 van de 23) verwijst in een dergelijk geval door naar een organisatie of dienst die beter aansluit bij de vraag.

### **Matching van cliënten en netwerkcoaches**

Als een cliënt wél in aanmerking komt voor een traject met een netwerkcoach, gaat de lidorganisatie op zoek naar een geschikte coach, het *matchen*. Figuur 8 geeft weer welke strategieën daarbij worden toegepast door de 23 lidorganisaties die deze vraag invulden. Zeventien organisaties organiseren een gesprek met de cliënt, de coördinator en de netwerkcoach. Acht organisaties kijken welke vrijwilliger op dat moment beschikbaar is. Daarnaast zijn er acht organisaties die op basis van wat er bekend is over een cliënt en beschikbare netwerkcoaches een voorlopige *match* maken. Daarna draagt de organisatie zorg voor de uitwisseling van de gegevens. Acht lidorganisaties zetten een combinatie van strategieën in om de *matching* zo goed mogelijk vorm te geven. Vijf van hen kijken of er een vrijwilliger beschikbaar is en introduceert deze vervolgens in een kennismakingsgesprek aan de cliënt.



**Figuur 8: Matchingsstrategieën die coördinatoren inzetten om te kijken welke coach bij een cliënt past**

#### **Proces: Het gebruik van de map en begeleiding vanuit de lidorganisatie**

Na het *matchen* van een vrager en een netwerkcoach, doen de coördinatoren een stapje terug. Het gaat immers om een traject van netwerkcoach en vrager. Het is nu aan de coach en de cliënt om het proces in te vullen.

Om het coachingstraject invulling te geven, krijgen de coaches van hun organisatie de werkmap aangereikt. Volgens de coördinatoren wordt deze echter door vrijwel geen enkele netwerkcoach integraal en 'in de volgorde van de map' gebruikt. De methodiek leent zich namelijk ook erg voor een flexibele invulling. Er is maar één respondent (van de 22 die deze vraag beantwoordden) die aangeeft de tien stappen integraal en op volgorde te gebruiken.

Tijdens het coachingstraject verzorgen de coördinatoren de begeleiding van de netwerkcoaches bij het coachen van de vrager. Bij de meeste organisaties gebeurt dit groepsgewijs (24x), hetzij onder begeleiding van de coördinator (13x), hetzij in 'pure' intervisie, zonder tussenkomst van de coördinator (11x). Bij sommige lidorganisaties gebeurt dit op individuele wijze. Dan hebben coach en coördinator op afgesproken tijdstippen contact om te bespreken hoe het gaat (17x) of vinden er individuele begeleidingsgesprekken plaats (10x).

| Wat voor soort begeleiding ontvangt een netwerkcoach als deze eenmaal gekoppeld is aan een cliënt? |                                                                                                                                      |                                                                                                                   |                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| De coördinator neemt op gezette tijden contact op met een netwerkcoach om te vragen hoe het gaat   | De coördinator van onze organisatie begeleidt groepsbijeenkomsten van vrijwillige netwerkcoaches waar ervaringen worden uitgewisseld | Netwerkcoaches komen tijdens intervisiebijeenkomsten bij elkaar om stil te staan bij hun persoonlijk functioneren | Individuele begeleidings-/coachingsgesprekken met de coördinator |
| 17                                                                                                 | 13                                                                                                                                   | 11                                                                                                                | 10                                                               |

**Tabel 6: Zie titel**

Zoals beschreven in hoofdstuk een speelt de coördinator tijdens het coachingstraject een bescheiden rol. Hij begeleidt de coach bij het coachen, maar voor wat betreft de cliënt is hij slechts degene die vanaf de zijlijn een vinger aan de pols houdt. Dit zien we ook terug in de resultaten over het contact met een cliënt tijdens een coachingstraject. De organisaties laten het initiatief in de meeste gevallen bij de cliënt (12x) of de netwerkcoach (13x). Negen organisaties spreken voorafgaand aan het traject contactmomenten af met de cliënt om de vinger aan de pols te houden.

### Afronding: Afsluiting trajecten

Het flexibele karakter van 'Natuurlijk, een netwerkcoach!' zien we terug in de wisselende lengten van trajecten. Elf organisaties geven aan dat de lengte van de trajecten varieert al naar gelang behoefte. Acht organisaties hebben daarentegen een enigszins vastliggende duur van de trajecten. Onderling verschilt deze periode tussen de diverse organisaties echter behoorlijk. Het kortste traject duurt hier drie en het langste twaalf maanden.

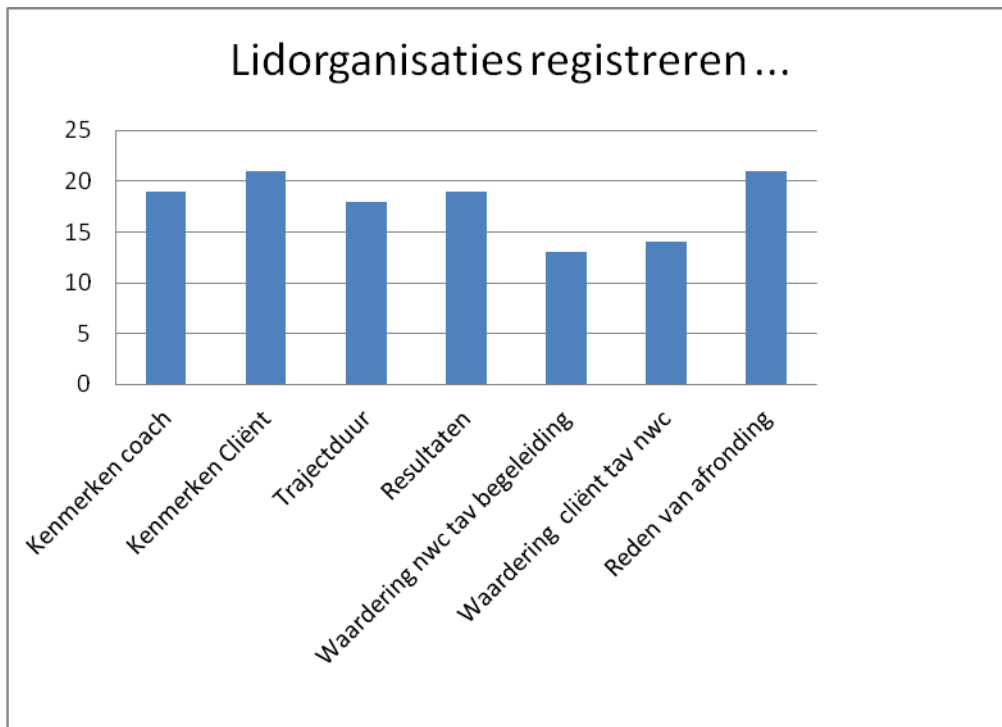
Bij 16 van de 23 responderende lidorganisaties loopt het coachingstraject af als een van tevoren vastgesteld doel is behaald. Evenzoveel lidorganisaties geven aan dat er ook voortijdig gestopt wordt, wanneer blijkt dat Nen voor de cliënt niet de geschikte benadering is. Bij 11 van de 23 responderende lidorganisaties loopt het coachingstraject af na een van tevoren vastgestelde tijd.

De organisaties die een flexibele eindtijd van trajecten hanteren, laten het moment van afronding vaak (in 17 van de 23 organisaties) bepalen door de cliënt en de netwerkcoach samen.

### Registratie en waardering

Aangezien er aan 'Natuurlijk, een netwerkcoach!' geen vast registratiesysteem of evaluatiemethodiek gekoppeld is, kunnen we er van uitgaan dat elke organisatie die kenmerken registreert, hiervoor zijn eigen registratiemethode gebruikt. Dit heeft als nadeel dat het lastig is om op grote schaal resultaten uit te wisselen en te vergelijken.

Bijna alle lidorganisaties die werken met Nen, blijken verschillende zaken te registreren. Dit is terug te zien in figuur 9. 'Kenmerken van de cliënt' en de 'reden van afronding' zijn de twee zaken die door de meeste organisaties worden bijgehouden (beide 21x genoemd). 'Resultaten' en 'kenmerken van de coach' zijn door 19 respondenten genoemd. Het minst vaak (namelijk 13x) werd genoemd dat de waardering van de netwerkcoach voor de begeleiding vanuit de organisatie in kaart wordt gebracht.



**Figuur 9: Kenmerken die lidorganisaties registreren**

### Waardering

In de vragenlijst bestond de mogelijkheid voor respondenten om de betekenis van 'Natuurlijk, een netwerkcoach!' te evalueren op drie verschillende niveaus, namelijk: het niveau van de lidorganisatie, dat van de netwerkcoach en dat van de vrager. Dit betekent dus dat de respondenten is gevraagd aan te geven welke betekenis zij zelf toekennen aan Nen en om aan te geven wat zij denken wat de betekenis zou kunnen zijn voor coach respectievelijk vrager.

Gevraagd naar wat de respondenten als organisatie als voordelen van deze interventie zien, wordt het vaakst genoemd dat het zelfvertrouwen en eigen kracht versterkt (16x). Bovendien waarderen respondenten de positieve focus van Nen (15x). Twee andere voordelen die vaak genoemd worden, zijn dat Nen praktisch (14x) en van deze tijd is (14x). Dat de vrager centraal staat (13x) en dat het doelgericht is (11x) zijn ook nog twee voordelen die respondenten vanuit het oogpunt van de organisatie aan deze aanpak toekennen. Wat verder opvalt bij de waardering van Nen op dit niveau, is dat antwoordmogelijkheden die weergeven dat de methodiek laagdrempelig en informeel is en een geringe tijdsinvestering vraagt, laag scoren. Deze voordelen worden blijkbaar door de respondenten niet als zodanig ervaren.

Als voordelen voor de vrager, benoemen respondenten ook dat Nen 'eigen kracht en zelfvertrouwen van cliënten versterkt' (17x). Daarnaast denken zij dat de positieve focus door cliënten als voordeel zal worden gezien. (15x). Twee andere veel genoemde

antwoordmogelijkheden die worden gezien zijn dat 'Natuurlijk, een netwerkcoach!' een doelgerichte methodiek (14x) is en het feit dat de vrager centraal staat (13x). In het antwoordpatroon valt op dat de respondenten de voordelen voor de cliënten vrijwel hetzelfde inschatten als voor henzelf, als organisatie.

De voordelen die lidorganisaties voor de netwerkcoaches zien, zijn onder andere de zelfontwikkeling van de coach (17x) en dat zij coachervaring opdoen (16x). Daarnaast vinden respondenten het een pré dat Nen een afgebakende periode beslaat (16x) en dat het doelgericht is (14x). Ook voor de netwerkcoaches wordt de positieve focus als een pluspunt gezien (14x). Dertien respondenten noemden bovendien nog dat werken met Nen het zelfvertrouwen van de coach versterkt.

Ook de knelpunten van Nen werden op dezelfde drie niveaus (organisatie, netwerkcoach, vrager) geïnventariseerd. Het voornaamste knelpunt dat de coördinatoren van lidorganisaties zelf ervaren, gegeven de antwoordmogelijkheden, is het 'vinden van cliënten' (13x). Daarna volgen de tijdsinvestering die nodig is om de netwerkcoaches te werven en te begeleiden (11x) en de tijdsinvestering die nodig is voor het werven van cliënten (11x). Ten slotte vinden respondenten het ook een uitdaging dat de methodiek eenvoudiger lijkt dan het is (10x).

Respondenten vinden de problematiek waar cliënten mee te maken hebben soms complex. Dit wordt dan ook door 13 respondenten gezien als een knelpunt voor de coaches. Ook hebben organisaties te maken met coaches die moeite hebben met de coachingsrol (10x). Nog eens vijf respondenten vinden de methodiek formeel, en vier vinden het schools. Dit zijn de meest genoemde knelpunten die de respondenten in beeld hebben voor wat betreft de netwerkcoaches.

Als belangrijkste knelpunten voor vragers wordt genoemd dat de vrager aan het 'werk' moet (13x). Ook lopen cliënten er, aldus de respondenten, tegenaan dat hun verwachtingen niet aansluiten bij de realiteit met betrekking tot wat een traject inhoudt (11x). Daarnaast denken lidorganisaties dat het schoolse (6x) en het formele (5x) karakter van de methodiek een probleem kan vormen voor vragers.

### 4.3 Ervaringen

Het derde deelonderzoek had, zoals eerder beschreven in hoofdstuk twee, als doel om de tot dan toe via kwantitatief onderzoek verzamelde resultaten te verdiepen door met behulp van een meer kwalitatieve aanpak onderzoek te doen naar het daadwerkelijke gebruik van 'Natuurlijk, een netwerkcoach!' De volgende paragrafen geven de resultaten weer van dit deelonderzoek, dat zoals gezegd, is uitgevoerd onder coördinatoren, coaches en vragers.

Deze paragraaf start met de ervaringen van de coördinatoren die binnen verschillende organisaties verantwoordelijk zijn voor de aansturing van 'Natuurlijk, een netwerkcoach!'. Als professionals beschrijven zij hoe zij werken met de methodiek, waarom en hoe ze dit ervaren. Daarna verschuift de volgende paragraaf naar het perspectief van de netwerkcoaches. Waar lopen zij tegenaan in het contact met cliënten en hun coördinator en waar zijn ze enthousiast over? Ten slotte zal de laatste paragraaf duidelijk maken wat vragers die werken met 'Natuurlijk, een netwerkcoach!' hiervan vinden. Hebben zij bijvoorbeeld het idee dat ze er baat bij hebben (gehad) en welke verbeterpunten wijzen zij aan?

## Ervaringen van coördinatoren

Tijdens een tweeëneenhalf uur durend focusgroep gesprek, hebben acht coördinatoren uitgebreid stilgestaan bij hun ervaringen met 'Natuurlijk, een netwerkcoach!'. De aanwezige coördinatoren waren afkomstig uit heel Nederland. De groep was samengesteld uit zeven dames en één heer.

Gevraagd naar kenmerken van vrijwillige netwerkcoaches, beschrijven de coördinatoren deze over het algemeen als hoogopgeleid en in het bezit van een duidelijke affiniteit met het werken als coach. Voor laagopgeleide vrijwilligers wordt de methodische en procesmatige aanpak door één aanwezige als (te) lastig omschreven. Voor organisaties is het bijzonder makkelijk om vrijwilligers te vinden. Daar staat tegenover dat er vanuit vragers weinig spontane verzoeken om een coachingstraject binnenkomen. Maar ook via doorverwijzingen komen er weinig potentiële cliënten bij de coördinatoren. Zij wijten dit met name aan vraagverlegenheid. Om deze vraagverlegenheid te overwinnen proberen zij de mogelijkheid een dergelijk traject aan te vragen continu onder de aandacht te brengen van collega's, die vaak ook/wel contact hebben met vragers.

*"Als organisatie moet je continu bezig blijven om te zorgen dat we in beeld blijven, anders mis je de verwijzingen. We moeten het hebben van verwijzingen die lopen. (C5)"*

*"Wij hebben ook veel geïnvesteerd in verspreiden van informatie en folders via kranten enzo. Maar voor 90% moeten we het hebben van intermediairs zoals persoonlijk begeleiders, SPV-ers, maatschappelijk werkers, of keukentafelgesprekken die door WMOconsulenten worden gevoerd. (C4)"*

Coördinatoren omschrijven "concurrentie" en "marktwerking" tussen verschillende organisaties als een obstakel bij het bereiken van vragers. De organisaties zijn voor de financiering afhankelijk van subsidies van de gemeente of de provincie. Deze worden toegekend op basis van het aantal cliënten dat geholpen wordt. Aangezien binnen bepaalde werkgebieden verschillende organisaties dezelfde ondersteuning aanbieden, krijgt men hier soms het idee dat men als het ware moet "vechten om cliënten".

*"Bij ons zijn er 4 organisaties die bezig zijn met Nen van Mezzo. (C7)"*

*"Maar bij ons is er nu aan de hand dat de organisatie waar ik ze naar verwijs voor de maatjes, die ook natuurlijk een netwerkcoach gaat aanbieden. Zo zit je echt in een concurrentiestrijd. (C4)"*

Voor sommigen ligt de oplossing hierin om het gesprek aan te gaan met collega-instellingen en grenzen af te bakenen. Dit gebeurt bijvoorbeeld door lokaal afspraken te maken met andere instellingen over wie welke doelgroep bedient, of welke taken vrijwilligers doen en welke taken bij professionals thuishoren.

De coördinatoren vinden de map prettig materiaal om mee te werken, al zou deze volgens sommige wel handzamer en compacter kunnen. Onderwerpen die meer aandacht verdienen, zijn volgens de coördinatoren: goede vragen stellen, aangezien dit een basisvaardigheid is die ten grondslag ligt aan de methodiek; het afronden van trajecten en hoe kun je hulp vragen aan een bestaand netwerk. De huidige map focust erg op het vergroten van het netwerk, terwijl netwerkversterking (het beter inzetten van het netwerk) minder aan bod komt.

Kijkend naar het hele coachingstraject, zien we dat intakegesprekken met mogelijke cliënten niet bij alle organisaties door de coördinator zelf gedaan worden. Drie coördinatoren maken

hiervoor gebruik van vrijwillige coördinatoren die zij zelf begeleiden. Twee organisaties zetten de doorverwijzende professional in als degene die de intake doet. Ten slotte verloopt dit bij een organisatie via een stagiaire. De overige drie organisaties doen dit wel zelf.

Nen wordt door de coördinatoren verder gezien als een mooie positieve methodiek voor mensen die even een steuntje in de rug nodig hebben, die geactiveerd moeten worden om het daarna zelf te kunnen. Het is niet bedoeld voor mensen die op zoek zijn naar een maatje en ook niet voor mensen die met complexe problematiek te kampen hebben. Het blijkt in de praktijk overigens lastig om dit vooraf goed te filteren. Daarom wordt voorafgaand aan de start van een traject veel aandacht gegeven aan het bespreken van verwachtingen en grenzen met de startende cliënt.

*“Wij schermen dit af bij de intake door grenzen heel duidelijk aan te geven: je vrijwilliger is hiervoor. Als er dingen te diep gaan of het niet goed gaat, ga dan naar je hulpverlener. (C7)”*

Desondanks blijft het regelmatig voorkomen dat iemand ‘ertussendoor’ glipt.

Alle aanwezige coördinatoren maken mee dat er verwarring bestaat over het verschil tussen een netwerkcoach en een maatje. Sommige organisaties ondervangen dit door een intake waarin beide opties uitgebreid toegelicht worden. Andere organisaties moedigen hun coaches aan om te schakelen tussen de verschillende aanpakken.

*“Voor ons zijn er twee kanten van het spectrum: of je bent voornamelijk 1. Present of je 2. Streeft naar verandering. Wij hebben aan deze tweedeling verschillende dingen ook opgehangen. (...) Een coachende inzet met duidelijk veranderingsgericht aspect. Hier vind je inderdaad nieuwe soort vrijwilligers voor. Ook voor studenten (als stagiaires) is dit interessanter dan present zijn. Wat we hiervan geleerd hebben: schakelen tussen die 2 aspecten. Dus als het vastloopt in je coachende aanpak, ga dan wat gezelligs doen. Je hoeft dus niet te trekken en te duwen, maar op een andere manier krijg je de cliënt in beweging. (C8)”*

Voor organisaties die niet zowel de maatjesbenadering als de coachingsbenadering in huis hebben, kan zo’n verwarring soms betekenen dat ze vragers moeten doorverwijzen

*“Dat is bij ons nou net het lastige. Wij steken heel erg in op Nen. Presentie hebben wij niet in huis, dus dan moet ik doorverwijzen. Vaak ligt een vraag van een cliënt erg op dat andere stuk (presentie) en die moet ik dan doorverwijzen. (C4)”*

Nen is een methodiek die breed inzetbaar is. Dit blijkt uit de diversiteit van vragers waar de verschillende organisaties Nen voor inzetten: mensen van alle leeftijden, mensen met een licht verstandelijke beperking, ouderen, jongeren, mensen met een GGZ achtergrond, kwetsbare burgers, mantelzorgers, gezinnen en jongeren met een stoornis in het autisme spectrum. Begonnen als specifiek aanbod voor mantelzorgers, blijkt nu dat aanbieders steeds meer verschillende groepen bedienen. Eén lidorganisatie zet ‘Natuurlijk, een netwerkcoach!’ zelfs in voor hulpvragen die niet direct gerelateerd zijn aan het sociale netwerk. Zij richt zich op het aanleren van vaardigheden op diverse terreinen, zoals bijvoorbeeld huiswerkbegeleiding en vrijetijdsbesteding (“minder gamen”).

Ook valt tijdens de focusgroep op dat zich grote verschillen in de aanpak van de methodiek voordoen. Zo draait het programma ‘Natuurlijk, een netwerkcoach!’ binnen een aantal organisaties onder een andere naam. Ook hebben sommige organisaties de methodiek herschreven naar de eigen kernwaarden/inzichten/doelgroep. De flexibiliteit van Nen, die

hieruit blijkt, werd overigens unaniem gewaardeerd, net als de laagdrempeligheid van de methodiek.

Er bestaat een grote overeenstemming in de manier waarop de aan de focusgroep deelnemende organisaties, hun netwerkcoaches begeleiden. De begeleiding vindt voornamelijk plaats tijdens intervisiebijeenkomsten en trainingen. Daarnaast zorgen alle coördinatoren ervoor dat zij goed bereikbaar zijn voor vrijwilligers en vragers. Een belangrijk punt dat veel aandacht krijgt tijdens de begeleiding is de verwachting van de coaches. Over het algemeen willen de coaches sneller vooruitgang zien dan dat de cliënten deze kunnen boeken, aldus de coördinatoren.

*“Bij het werven van de coaches zijn de verwachtingen heel hoog. Ze zijn dan ook snel teleurgesteld als er maar kleine vorderingen worden gemaakt. (C4)”*

Coördinatoren ervaren een hoge werkdruk. Meerdere respondenten hebben weinig uren om hun taken uit te voeren. Tevens maken ze mee dat gemeentes lijken te denken dat de inzet van vrijwilligers als netwerkcoach kosteloos is. Daarmee zouden deze de taken van de professional niet de nodige erkenning geven. Tegelijkertijd signaleren coördinatoren dat de grens tussen formele en informele zorg soms onder druk staat: de eisen die aan de vrijwilliger worden gesteld zijn soms erg hoog en professionals die al in een systeem aanwezig zijn, kunnen wel eens taken afschuiven.

*“Het kan wel heel erg in het gedrang komen daarbij. Ik had bijvoorbeeld een verwijzing van een maatschappelijk werker en daar is de netwerkcoach ingezet. En die is met de maatschappelijk werker om tafel gegaan en die had zoiets van die netwerkcoach die pakt dat allemaal wel op en dan krijg je verwachtingen die niet waargemaakt kunnen en ook niet mogen worden. (C3)”*

In dit kader vinden coördinatoren dat het hun verantwoordelijkheid is om de vrijwilligers te beschermen. De grenzen van de inzetbaarheid van de vrijwillige coaches zijn overigens heel verschillend en alleen in de dialoog vast te stellen. Het gaat dus niet om vooraf vastgestelde grenzen, aldus de respondenten.

Alle coördinatoren die aanwezig waren bij de focusgroep, gaven aan behoefte te hebben aan meer onderlinge uitwisseling. Het betaalde cursusaanbod voorziet niet, zo is de ervaring, in deze behoefte.

### **Ervaringen van netwerkcoaches**

De hieronder weergegeven informatie over het gebruik van ‘Natuurlijk, een netwerkcoach!’ door vrijwillige netwerkcoaches is verzameld tijdens een focusgroepgesprek met negen deelnemers. Deze acht dames en één heer waren wederom afkomstig uit heel Nederland.

Gevraagd naar hoe de intake van vragers in de praktijk verloopt waar deze coaches contact mee hebben, beschrijft het merendeel van de respondenten dat dit wordt gedaan door de professionele coördinatoren. Vaak nemen deze vervolgens ook het matchen (het koppelen van coach en cliënt) voor hun rekening. Desondanks komen netwerkcoaches soms bij ‘aangemelde’ vragers die *“helemaal niet weten waarvoor zij zijn aangemeld. (N4)”* Sommige organisaties ondervangen dit door een ‘warme koppeling’ tussen de netwerkcoach en een professionele begeleider te organiseren. Maar dit kan niet altijd voorkomen dat bij vragers ‘misverstanden’ met betrekking tot NEN blijken te bestaan.

Een 'misverstand' ten aanzien van Nen, waarmee de coaches, net als de coördinatoren, vaak in aanraking komen is de verwarring bij vragers over het onderscheid tussen een coach en een maatje. De vragers verwachten iemand die werkt volgens de presentiebenadering (en gezellig op de koffie komt), terwijl een coach doelgericht te werk gaat en verwacht dat de vrager gemotiveerd is om 'met zichzelf aan de slag te gaan'.

*"Ook al heeft de projectleider keurig uitgelegd waarvoor het coachingstraject is. Ik kom er na het derde.. vierde gesprek nog regelmatig achter, en dat hoor ik ook van collega's, dat hij toch een maatje wil of een vriendje of een vriendinnetje om leuke dingen mee te doen. Daar ben ik niet voor. Ik kan hooguit daar over coachen... Het is dus erg belangrijk je eigen rol te blijven verduidelijken. (N2)"*

Een zorgvuldige intake- en matchingsprocedure waarbij veel aandacht wordt besteed aan het bespreken van verwachtingen wordt daarom door alle netwerkcoaches van groot belang geacht. Maar ook gedurende het traject is het nodig om steeds duidelijk te blijven maken wat de rol van de coach is.

Tijdens het coachingstraject hebben netwerkcoaches gemiddeld eens per week contact met hun vrager. Sommige coaches gaven aan daarbij eens per twee weken van rol te wisselen: de ene week werken ze met de vrager aan doelen (volgens de coachingsbenadering), waarna ze de volgende week langsgaan voor een kopje koffie (wat meer aansluit bij de maatjesaanpak).

*"Hoe wij dit hebben opgelost, maar dat kan dan met name omdat ik stageloopt en dus wat ruimer de tijd heb.. Wij gaan dan 1 x in de week maatje zijn en dan die week erop weer echt aan de slag met de doelen en waar staan we en ... En dat ging heel erg goed eigenlijk, maar daar moet je dan wel de tijd voor hebben. (N5)"*

Om het coachingstraject tot een goed einde te brengen moet een coach kleine stapjes maken en het tempo van de cliënt volgen. Dit lijkt makkelijker dan het is. Dit onderwerp komt dan ook regelmatig ter sprake tijdens intervisie.

*"(...) in kleine stapjes vooruit. Mensen zijn niet van gisteren op vandaag ineens geïsoleerd, dus je zult hen toch heel langzaam moeten laten wennen dat er iets mogelijk is. Dat er voortgang komt, dat je zelf initiatief kunt nemen en dat er iets kan veranderen.(N2)"*

De netwerkcoaches zijn, ondanks wisselende resultaten, over het algemeen positief over mogelijke resultaten die de methodiek bij hun cliënten teweegbrengt. Ze zien dat mensen onder invloed van Nen uit hun isolement komen en positiever in het leven komen te staan. "Je krijgt toch dingen op gang, dat mensen weer wat oppakken. (N3)". Hun eigen rol in dit proces beschrijven ze voornamelijk als die van motivator.

*"Deze dame had al heel veel activiteiten, maar was eigenlijk op zoek naar een vriendschap die wat dieper ging, maar door haar onzekerheid kwam ze daar niet toe. In een drie, viertal gesprekken waarin we het vooral hebben gehad over haar onzekerheid, heeft ze stappen gezet om mensen thuis uit te nodigen en ze was tot het inzicht gekomen dat ze zich anders op moest stellen. (N4)"*

Cliënten waarbij geen succes wordt geboekt, zijn overwegend cliënten die een maatje willen of die te complexe problematiek hebben voor een netwerkcoach.

*"Ik hoor het ook een beetje terug dat onze hele groep ervaart dat cliënten die aangemeld worden meer op zoek zijn naar maatje of gewoon zo veel andere problematieken blijken te hebben. (N12)"*

Clënten met te complexe problematiek zijn lastig 'uit te filteren', omdat dit vaak pas na enkele gesprekken blijkt:

*"(...) dan pas zie je na een aantal gesprekken wat er daadwerkelijk aan de hand is. Dus dat vind ik niet zo vreemd. Je hebt namelijk te maken met mensen die geïsoleerd zijn en in wezen is er vaak één druppeltje naar buiten gefloept waardoor er een signaal is gekomen, maar als iemand langere tijd geïsoleerd is dan is er heel wat aan de hand en heel wat achterstand. (N2)"*

Ook over het werken met 'Natuurlijk, een netwerkcoach!' zijn de vrijwilligers enthousiast. *"Ik vind het ontzettend leuk om te doen, zeker ook om te merken dat je positieve resultaten behaalt. (N5)"*

Een knelpunt waar vijf netwerkcoaches mee te maken hebben, is de afstemming tussen verschillende organisaties die bij een cliënt betrokken zijn.

*"Er zijn vaak zoveel instellingen, dat er geen coördinatie is van ingezette hulp. Wat zit er op iemand? Kruist het elkaar? Is het wel de juiste hulp? Het lijkt wel alsof er te makkelijk wordt gedacht: nou dan doen we dit er ook nog maar bij.. (N12) "*

Gevraagd naar hun ervaringen met de methodiek(map) geven de respondenten te kennen allemaal enthousiast te zijn. Daarna gaven zij nog de volgende punten aan:

- Tijdens contactmomenten wordt de methodiekmap niet fysiek gebruikt. De map dient meer als leidraad en houvast voor het methodisch werken voor de coach zelf.
- Ze vinden de map mooi vormgegeven. Ook de positieve benadering van de vrager en zijn hulpvraag kan op bijval rekenen. Deze punten maken de methodiek leuk om mee te werken.
- Echter, dezelfde positieve insteek leidt er ook toe dat men de map soms te optimistisch en te schools vindt. Volgens een respondent straalt de map teveel uit dat *"(...) als je maar deze stappen zet, je vanzelf resultaat behaalt. En dat is natuurlijk niet zo (N4)."*
- Het afronden van trajecten krijgt volgens de coaches te weinig aandacht in de map. De afronding volgens de map sluit niet aan bij de praktijk, aangezien het doel van de coaching niet altijd behaald wordt en veel trajecten om andere redenen afgesloten worden. De netwerkcoaches zouden graag zien dat hier tijdens trainingen uitgebreider bij zou worden stilgestaan. Bijvoorbeeld door het bevorderen van acceptatie bij de cliënt dat de situatie is zoals die is als het niet mogelijk is om middels N en een verandering teweeg te brengen.
- De netwerkcoaches hebben het gevoel dat de methodiek (in sommige gevallen) werkt.
- De Team Up (stap 6 uit de map) roept bij enkele netwerkcoaches weerstand op:  
*"(...) heb gevoel dat dit "opgedrongen" wordt aan cliënt (N5)".*  
*"Ik zou het als cliënt ook verschrikkelijk vinden als iedereen bij mij om de tafel zou komen zitten. Ik zou me rot schamen. Ik vind de methodiek erg geforceerd. (N4)"*

Een aantal netwerkcoaches vraagt zich af of N en wel geschikt is voor ouderen (70+). Zij hebben ervaren dat ouderen het pijnlijk vinden om over het verleden te praten, dat ouderen zich niet herkennen in onderwerpen als 'persoonlijke ontwikkeling' en 'sociale netwerken' en dat zij vooral gericht zijn op wie zij niet in hun netwerk willen en wat zij niet willen doen.

*"Ik denk dat het komt doordat ze (ouderen) het A. niet gewend zijn, maar B. Dat het ook veel gevraagd is. Je bent oud en misschien wel ziek, en je bent iedereen om je heen verloren. Dat je dan ook nog heel actief moet gaan nadenken: Dat ga ik doen, en dat ga ik doen, en.... (N4) "*

Gevraagd naar waar ze verder nog behoefte aan hadden, antwoordden alle respondenten dat zij nog meer voorbeelden voor oefeningen en creatieve toepassingen van de stappen in de methodiek te willen krijgen. Er is gesproken over een zogenaamde interactieve 'Toolbox' met daarin de mogelijkheid om tips en tricks toe te voegen.

### Ervaringen van vragers

De vragers die meewerkten aan dit onderzoek waren op een na allemaal in 'behandeling' bij een professionele hulpverlener toen zij werden doorverwezen naar een netwerkcoach. Dit betekent dat zij behalve met eenzaamheid, ook nog te kampen hebben met andere problemen. Deze problemen variëren van een fysieke beperking tot financiële problemen. Hoe ernstig het ervaren isolement van de vragers was, beschrijft vrager 3: *"En zelfs met de kerst dacht ik 'nou ik wou dat het mijn dood was.' Echt, ja echt. Ik was er zo aan toe (...)." Twee andere respondenten beschreven dat ze het "vertrouwen in mensen kwijtgeraakt" waren. De professional die hen wees op 'Natuurlijk, een netwerkcoach!' was in drie gevallen een maatschappelijk werker en tweemaal was het een (persoonlijk) begeleider.*

Voor sommige cliënten die deelnemen aan een coachingstraject, is Nen geen op zichzelf staande interventie, maar maakt het onderdeel uit van een overkoepelend begeleidings-/ondersteuningsplan. Zo vertelt één respondent:

*"En het Leger Des Heils heeft mij weer zagezegd een beetje... mijn hele hebben en houden weer een beetje op de rails gezet, ook psychologisch, maar op een gegeven moment kwam het toch in de praat dat ik met dat probleem zat.(...) Geen vertrouwen in de mensen. Ik was helemaal in mezelf gekeerd. En toen zegt die hulpverlener van het Leger Des Heils: 'Ik weet wel iemand. Dus hij heeft mij in contact gebracht met de (organisatie). (V4)"*

En zodoende ging deze respondent, naast een begeleidingstraject van het Leger Des Heils gericht op het opnieuw grip krijgen op het leven, ook aan de slag met een netwerkcoach. Een andere vrager volgde voorafgaand aan Nen een groepsgewijze vriendschapskursus. Tijdens deze cursus werd in de vertrouwde van een kleine groep (drie personen) stilgestaan bij diverse aspecten die aan bod komen bij het aangaan en onderhouden van vriendschappen. Voor deze respondent diende Nen als een praktijkvervolg op de vriendschapskursus. Deze combinatie van interventies kon rekenen op veel enthousiasme. Gevraagd naar hoe het was geweest om alleen Nen te hebben gedaan, antwoordt deze respondent:

*"Ik denk dat ik het veel moeilijker zou hebben om nog steeds naar mensen toe te stappen, meer over het feit dat bij die cursus je zelf al geleerd hebt dat je gewoon net als ieder ander het waard bent om een vriendschap aan te gaan met mensen. Anders had je dat nog met die coach moeten gaan opstarten en dan duurt het in ieder geval langer, eer je het eerste contact met iemand gaat opzoeken. (V1)"*

De vragers wisten over het algemeen goed waar ze aan begonnen. Als dit voorafgaand aan de intake nog niet duidelijk was, dan werd dit tijdens het intakegesprek wel duidelijk. Deze bevinding lijkt zodoende niet aan te sluiten bij eerder beschreven ervaringen van coördinatoren en coaches die vaak cliënten ontmoeten voor wie dit niet geldt. Bij deze mensen heeft dat zich niet voorgedaan. Ook sloten de doelen die de respondenten voor ogen hadden aan het begin van het traject goed aan bij de mogelijkheden van de methodiek. Zo werden de volgende doelen genoemd:

- Uitbreiden van netwerk (V6);
- Het weer zelf aankunnen (V3);

- Vriendschappen kunnen aangaan en onderhouden (V2);
- *“Loslaten van degene voor wie ik mantelzorg (...); eenzaamheid te lijf gaan(...), delen van mijn verhaal(...) (V1)”*;
- *“(...) het doel was eigenlijk om na een jaar weer gewoon met wat mensen op straat aan de praat te raken (V4)”*.

Eventuele doelen die niet verenigbaar waren met de doelstellingen van Nen (zo was één respondent op zoek naar een partner) werden tijdens het intakegesprek besproken. Voor de cliënt die dit doel voor ogen had, werd zodoende duidelijk dat de verwachtingen bijgesteld moesten worden.

Tijdens het intakegesprek met de coördinator van een lidorganisatie werd door de coördinator uitgebreid stilgestaan bij de problematiek van de vrager *“Je moest veel vertellen, er werd meteen openheid verwacht (V6)”*. Tegelijkertijd vertelde de coördinator hoe het traject zou gaan verlopen en waar de cliënt terecht kon met vragen en dergelijke. *“Omdat ik vertrouwen had in de maatschappelijk werker zag ik dit ook meteen wel zitten (V3)”*. Alle vragers benoemen het goede gevoel (de klik) met de coach als een belangrijke voorwaarde voor het succes van hun traject

*“En het klikte gelijk want dat vrouwtje ook, dat is 40 jaar misschien, en ze zegt ook: ‘Goh mens wat ben ik blij dat ik je heb leren kennen’ zegt ze. (V1)”*

*“Weet je dat moet echt klikken. (V4)”*

De flexibele aanpak van Nen wordt weerspiegeld door de verschillen in aanpak die de vragers beschrijven. Sommige vragers praatten voornamelijk met hun coach.

*“(...) dan was het een uurtje en dan zei ik ook ‘je moet wel aan je gezin denken!’ ‘Ja, maar ik zit hier nog zo even lekker met je te praten’. En dat was ook gewoon lekker! (V1)”*

Deze gesprekken verliepen soms aan de hand van een logboek, soms aan de hand van eerder opgegeven huiswerk en soms aan de hand van de werkmap (twee cliënten). Maar niet alle koppelingen stonden in het teken van praten. Twee vragers gingen vooral op stap met hun coach. Bij de ene draaiden deze uitstapjes om het vinden van plekken om het netwerk van de cliënt te vergroten:

*“Dat was een soort buurtcontact middag, dus hij had zoiets dat kunnen we wel proberen. Daar kwamen dan wel rare types op af. Niet zo een succes daar nee. (V6)”*

Bij de andere vrager was er daarnaast ook sprake van het opzoeken van sociale situaties buiten de deur waarbij de steunfunctie van de coach steeds iets werd teruggeschroefd:

*“In het begin, niet letterlijk, nam ze mij aan het handje mee. En op een gegeven moment, nam ik gewoon zelf het initiatief en zij zat er gewoon bij voor de gezelligheid. En meer om de boel in de gaten te houden. Dat ze op tijd kan inspringen in gesprekken... Want ze moet toch met mij, die mensen zoals ik, die pas in het traject komen, die zijn erg breekbaar. (V4)”*

Bij weer een andere koppeling kreeg de cliënt opdrachten om uit te voeren. Achteraf reflecteerden de coach en vrager hier samen op:

*“En dan, (...) nou ja dan krijg ik gewoon opdrachten, (...). Ga je contact zoeken met een aantal mensen die je aardig vindt, ga je daar proberen een afspraakje mee te maken? En nou dat deed ik dan gewoon. En wij evalueerden de week erop dan hoe het gelopen was, en wat voor gevoel het gaf om contact met die mensen te hebben (...) (V2)”*.

De rol van de netwerkcoach is, door de ogen van de cliënten bezien, vooral die van motivator en 'stok achter de deur'. Ook dient de netwerkcoach als iemand die advies geeft en bevestiging. Zo beschrijft respondent 2 hoe deze in geval van twijfel in een sociaal contact ruggespraak houdt met de coach:

*" (...) dat ik dan gewoon tegen dingen aanloop en dat ik dat dan met die persoon, gewoon even, dat ik zeg van 'nou ik heb dit en dat hoe kan ik dat het beste aanpakken? Moet ik daar mij zorgen om maken dat het misschien toch weer niets wordt?"*

Net zoals de aard van het contact varieert, doen zich ook verschillen voor bij de invulling van de regie in dit contact. In sommige koppelingen ligt deze hoofdzakelijk bij de cliënt terwijl bij andere duo's veel meer sprake is dat de coach het initiatief neemt. Het is niet geheel duidelijk waar deze variatie mee samenhangt.

Wat vragers waarderen aan Nen is de ongedwongen sfeer en dat er veel tijd is voor het proces: *"En daar is dan ook de tijd voor. En zo'n maatschappelijk werker heeft dat niet. (V3)"* Ook vinden ze het fijn dat ze veel suggesties en advies krijgen.

Als resultaten aan het einde van de rit, benoemen cliënten met name toegenomen zelfvertrouwen en meer energie. Maar bovenal beschrijven de meesten de zin om (weer) sociaal actief te zijn:

*"Dat je gewoon niet alleen maar tussen vier muren blijft zitten. En dat je gewoon gestuurd wordt om mensen te ontmoeten, wat heel spannend is natuurlijk, en als je dan weer een goed contact krijgt met iemand, dat geeft een goed gevoel. En dan gaat je zelfvertrouwen weer groeien. (V2)"*

*"Maar ik kreeg toch op een gegeven moment weer een beetje meer zin, ik pakte de fiets, ik ging hier eens naar toe. Ik ben een keer zelfstandig gereisd met de bus. Nou er komt toch vordering in. (V1)"*

*"Dus mijn doel was eigenlijk, ik wil gewoon weer gezellig op het terras zitten, of de stad in gaan. Niet alleen maar thuis zitten! En dat doel ben ik eigenlijk voorbijgeschoten(...)Zij was hartstikke trots toen ik zei dat ik (weer) contact met m'n vader heb! 'Dat had ik niet verwacht' zei ze. (V4)"*

*"Dat ik toch weer op dingen alleen af ga, dat was helemaal over. Hoefde van mij allemaal niet meer. En zelfs met de kerst dacht ik 'nou ik wou dat het mijn dood was.' (V3)"*

*"Meer contacten hè en dat is inmiddels gelukt. (V6)"*

Gevraagd naar wat het traject heeft opgeleverd, beschrijft een aantal vragers dat hun sociale vaardigheden zijn toegenomen. Ze voelen zich beter in staat om een praatje te maken, mensen aan te spreken, dingen te ondernemen en ook benoemden twee respondenten dat zij het zich minder aantrokken als mensen niet aardig doen:

*"En wat anderen over mij zeggen, nou laat het bij hun. En ik vond het heel lastig, maar ik merk dat ik het steeds beter doe en kan. (V3)"*

Voor zover de trajecten zijn afgesloten bij de vragers die zijn geïnterviewd, zijn ook bij het proces van afronding weer onderlinge verschillen waar te nemen. Bij een aantal trajecten heeft de cliënt zelf het initiatief genomen om het af te ronden. Bij anderen was de afronding specifiek een keuzemoment voor de coach. Weer een andere cliënt heeft zelf het gevoel dat ze wel klaar is, maar zij wacht tot de coach het ter sprake brengt :

*“(...) ik denk van ‘nou dat hebben we ondertussen wel bereikt’, maar de coach blijft gewoon komen. Maar misschien dat ik af en toe toch nog een beetje onzeker over dingen ben en dat hij zoiets heeft van ‘ze heeft het nodig’. (V2) “*

## HOOFDSTUK 5

### CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN

In dit slothoofdstuk wordt ruim een jaar onderzoek bij elkaar gebracht. Per thema wordt achtereenvolgens weergegeven wat de belangrijkste bevindingen waren en, indien van toepassing, welke conclusies en aanbevelingen (aangegeven met een pijltje) er op basis van die bevindingen gedaan kunnen worden.

#### 5.1 Verspreiding ‘Natuurlijk, een netwerkcoach!’

Een ruime meerderheid van de lidorganisaties van Mezzo die betrokken waren bij *Verspreiding, bereik en effectiviteit sociale netwerkversterking* richt zich op het versterken van sociale netwerken (66,7%). 38% van deze organisaties doet dat door middel van ‘Natuurlijk, een netwerkcoach!’. Dit aandeel is sinds 2010 gestegen.

Uit schattingen van respondenten blijkt dat er, verspreid over de afgelopen jaren, rond de 400 netwerkcoaches zijn ingezet. Daar deze schatting gebaseerd is op de opgaven van de organisaties die aan de inventarisatie hebben meegewerkt (de helft dus van het totaal dat is aangeschreven), zou het mogelijk kunnen zijn dat er nog meer netwerkcoaches daadwerkelijk actief zijn (geweest). De meeste netwerkcoaches zijn vrijwilligers, maar, zo blijkt uit de informatie, ook stagiaires treden vaak als coach op. Nen wordt in 85% van de koppelingen ingezet voor zorgvragers zelf en niet voor mantelzorgers. Het gaat in totaal om meer dan 600 vragers.

#### 5.2 Hoe vragers in contact komen met Nen

De meeste vragers komen via een ‘interne verwijzing’ terecht bij een netwerkcoach. Dit wil zeggen dat een vrager al in beeld is bij een organisatie, voordat deze wordt gewezen op de mogelijkheid van een netwerkcoach. Zo kan iemand die gebruik maakt van bijvoorbeeld de klussendienst van een organisatie, tijdens een gesprek met een medewerker van de dienst geïnteresseerd raken in een coachingstraject. In de focusgroepen merkten de coördinatoren hierover op dit ook een prettige gang van zaken te vinden. Immers, op deze manier wordt de drempel voor de vrager verlaagd. Tegelijkertijd biedt een ‘interne verwijzing’ een organisatie de mogelijkheid om op basis van de aanwezige voorkennis een inschatting te maken van (de behoeftes) van de vrager. Hierdoor kunnen vraag en aanbod op een, voor de organisatie prettige wijze, bij elkaar komen.

Naast ‘interne’ verwijzingen, vinden er ook externe verwijzingen plaats. Deze komen meestal via thuiszorg en maatschappelijk werk.

Voor kleinere organisaties is het niet altijd mogelijk om een passend aanbod te doen aan vragers, omdat hun aanbod van dienstverlening vaker relatief smal is. Als een organisatie bijvoorbeeld uitsluitend Nen aanbiedt (en bijvoorbeeld geen buddyzorg) dan moet er vaker worden doorverwezen dan wanneer dit niet het geval is. Dit leidt tot het ‘verliezen’ van cliënten.

Zowel bij de inventarisatie - waarin ook werd gevraagd naar knelpunten - als tijdens de focusgroep met coördinatoren kwam in beeld dat organisaties moeite hebben met het bereiken van vragers die mogelijk geïnteresseerd zijn in een coachingstraject. Zij melden zichzelf niet gauw aan. Coördinatoren wijten dit aan vraagverlegenheid. Een andere belemmering die coördinatoren ervaren bij het bereiken/vinden van vragers is dat zij voor

gelijksoortige interventies soms terecht kunnen bij meerdere organisaties. Zo is er één regio waar vier organisaties Nen aanbieden. Hierdoor kan het gebeuren dat coördinatoren het gevoel hebben dat zij moeten “vechten om cliënten”.

- Een aanbeveling die hierbij gedaan kan worden is om zorg te dragen voor een goede afstemming met andere aanbieders van ondersteuning en zorg. Ook zouden organisaties veel aandacht moeten besteden aan bekendheid, zodat ze, voor vragers die niet kampen met vraagverlegenheid, goed te vinden zijn.

Voor vragers waar vraagverlegenheid wèl een rol speelt, zou er gedacht kunnen worden aan actieve werving: kandidaten gericht wijzen op de mogelijkheid en hen stimuleren er gebruik van te maken. Mogelijk is het te overwegen om meer ‘vrijblijvende’ inlooptmogelijkheden te organiseren, waar mensen zonder zich verplicht te voelen kunnen oriënteren. De inzet van vragers die naar tevredenheid zelf een coachingstraject hebben doorlopen zou wellicht nog meer kunnen bijdragen aan het verlagen van de drempel.

### 5.3 Flexibele methodiek

Het flexibele karakter van de methodiek maakt deze uitermate geschikt voor een brede inzet. Zo blijkt uit de resultaten dat de trajecten in lengte verschillen (drie maanden tot een jaar), maar ook dat uiteenlopende doelen beoogd worden. De flexibiliteit van ‘Natuurlijk, een netwerkcoach!’ maakt het bovendien mogelijk dat een coach goed kan aansluiten bij een vrager. Dit wordt ondersteund door de antwoorden op de vraag naar de gebruikte werkwijze: niemand geeft aan de methodiek toe te passen op de wijze die de map ‘voorschrijft’. Ook hebben enkele organisaties ‘eigen’ variaties ontworpen met een geheel eigen naam.

Een keerzijde van de flexibiliteit van ‘Natuurlijk, een netwerkcoach!’ is wel dat dit aspect toekomstig onderzoek naar de effecten lastig maakt. Om aan te kunnen tonen dat een methodiek werkt, is het immers een voorwaarde dat er een zekere mate van eenduidigheid in toepassing bestaat. Anders kan niet met zekerheid worden aangetoond dat een effect werkelijk voortkomt uit de methodiek en niet uit andere factoren.

Hoewel uit de resultaten van het tweede deelonderzoek blijkt, dat coördinatoren vinden dat Nen de eigen kracht van vragers bevordert, blijkt uit de resultaten van de interviews met vragers wel dat in sommige gevallen de coach zeer bepalend is voor de invulling van het traject. Wat zich afspeelt tussen coach en cliënt lijkt sterk afhankelijk van het inzicht van de coach. Slechts in enkele gevallen lijkt sprake te zijn van afstemming op basis van de behoeften en wensen van alléén de vrager.

- Tijdens de training van de coaches zou hier meer aandacht moeten worden besteed, zodat het vraaggestuurde karakter van de methodiek beter tot zijn recht kan komen.

Uit de groepsgesprekken met zowel de coördinatoren als de netwerkcoaches, kwam naar voren dat er behoefte bestaat aan meer onderlinge uitwisseling. Bij de coördinatoren leek dit vooral te gaan om het delen van ervaringen en leren van elkaar. Het betaalde cursusaanbod voorziet niet, zo is de ervaring, in deze behoefte. De netwerkcoaches hadden daarentegen meer behoefte aan praktische ideeën over hoe bepaalde werkbladen in te zetten. Zij deden de suggestie voor het ontwikkelen van een *Toolbox* met de mogelijkheid om creatieve toepassingen uit te wisselen.

- Mezzo zou deze onderlinge uitwisseling tussen verschillende betrokkenen kunnen faciliteren. Voor de coördinatoren valt te denken aan een op intervisie gebaseerde

aanpak waarbij de deelnemende coördinatoren uitgebreid de gelegenheid krijgen om elkaar te ondersteunen. Om het nut van intervisie te maximaliseren is aan te raden te starten met een intervisiebegeleider. Na verloop van tijd zal het mogelijk zijn de begeleiding over te dragen aan de groep. Uiteraard verdient het, uit praktische overwegingen, aanbeveling alles lokaal te organiseren, waarbij dan wel eventuele concurrerende belangen die de vertrouwelijkheid van intervisie niet ten goede komen in acht moeten worden genomen. Een andere (eventueel aanvullende) mogelijkheid zou zijn om op digitale wijze uitwisseling te stimuleren, hetzij door (door Mezzo ondersteunde?) forumdiscussies of door het simpelweg uitwisselen van gegevens tussen coördinatoren, opdat deze zelf de handschoen kunnen oppakken en vorm kunnen geven aan hun behoeften.

Voor de behoefte aan een *Toolbox* van de netwerkcoaches lijkt een digitale oplossing voorhanden te zijn. Door tijdens de trainingen de coaches kennis te laten maken met een digitale omgeving waar oefeningen en creatieve toepassingen te vinden zijn, ontstaat deze *Toolbox* op eenvoudige wijze. Het is van belang dat de *Toolbox* ruimte biedt voor het leveren van input door deelnemers zelf, zodat de *Toolbox* gedragen kan worden door de coaches.

Meerdere organisaties besteden, zo komt uit de inventarisatie naar voren, ook aandacht en tijd aan het registreren van (de effecten van) het werken van Nen voor de vragers. Hiervoor bestaan echter uiteenlopende formulieren, handleidingen en aanpakken. Gezien het ontbreken van eenduidigheid in de dataverzameling leveren de opbrengsten van de diverse evaluaties dus slechts een zeer beperkte bijdrage aan een mogelijke toekomstige onderbouwing van Nen.

- Het is daarom aan te bevelen om, in overleg met de lidorganisaties, te streven naar een meer eenduidige registratie. Dit zou ook kunnen bijdragen aan het verwerven van meer zicht op de duurzaamheid van de interventie.

Een bijkomend voordeel van meer eenduidigheid in registreren is het gemak dat dit oplevert voor lidorganisaties, en bovendien ook voor Mezzo. Een goed registratiesysteem kan op eenvoudige(re) en, indien gewenst, goed onderbouwde wijze inzicht bieden in allerlei zaken, zoals bijvoorbeeld hoeveel trajecten slagen, welke factoren daar een bijdrage aan leveren en het bijhouden van de verspreiding van Nen in Nederland.

Zoals in hoofdstuk vier beschreven, blijft de stijging van het aantal succesvol doorlopen trajecten achter bij die van het aantal koppelingen. Er is geen oorzaak voor dit verschil gevonden, maar wel zijn er enkele onderzoeksinhoudelijke opmerkingen geplaatst. Zo zijn de data het resultaat van schattingen en is er geen rekening gehouden met het verdisconteren van 'nog lopende' trajecten. Afgezien van deze kanttekeningen, kunnen er andere mogelijke verklaringen worden genoemd. Het zou bijvoorbeeld mogelijk zijn dat er vanwege het veronderstelde 'overschot' aan coaches en het 'tekort' aan vragers makkelijk wordt besloten om vragers een Nen-traject aan te bieden, zelfs indien een vrager niet specifiek gemotiveerd is. Een andere mogelijke verklaring zou kunnen zijn dat de eerder genoemde verwarring tussen een coach en een maatje debet is aan vroegtijdig staken van een coachingstraject: het aanbod voldoet dan immers niet aan de verwachtingen van de vrager.

- Om de oorzaak van de achterblijvende stijging van het aantal succesvol doorlopen trajecten te achterhalen, is het nodig om een eenduidig registratiesysteem te introduceren. Het begrip 'succesvol doorlopen' moet daarbij uiteraard helder

afgebakend worden. Als er inzicht ontstaat in het aantal vragers dat een traject succesvol doorloopt (en bovendien: hoeveel vragers voortijdig stoppen en waarom) wordt allereerst duidelijk of er inderdaad sprake is van het achterblijven van het aantal succesvol doorlopen trajecten. Vervolgens zou dit inzicht bij kunnen dragen aan het vergroten van het inzicht in het mogelijke effect van de methodiek, maar anderzijds ook aan het verklaren van dit verschil.

#### **5.4 Een maatje of een coach?**

Een thema dat in alle deelonderzoeken naar voren kwam, is het verschil tussen 'Natuurlijk, een netwerkcoach!' en een maatjesaanpak, zoals die bijv. in buddyprojecten wordt geboden. Volgens coaches en coördinatoren is het voor vragers soms onduidelijk wat het verschil hiertussen is, wat kan resulteren in onrealistische verwachtingen ten aanzien van de 'opbrengsten' van het coachingstraject. Zo hebben sommige vragers die in de startblokken staan voor een coachingstraject eigenlijk behoefte aan iemand die 24 uur beschikbaar is, of iemand die ze naar het ziekenhuis kan brengen, dus feitelijk aan een maatje. Enkele organisaties spelen hierop in door de netwerkcoaches te vragen om actief te schakelen tussen de coachende- en de maatjesaanpak. Andere organisaties raden hun coaches juist aan zich strikt aan de rol van coach te houden. Wat alle organisaties op dit gebied wel hetzelfde doen is gedurende het gehele coachingstraject veel aandacht besteden aan rolverduidelijking en verwachtingenmanagement richting vragers.

- Bij de werving van cliënten (en dus ook bij de hiervoor gesuggereerde 'inloopmogelijkheid') moet daarom blijvend aandacht worden besteed aan het karakter van de interventie: coaching in het (weer) zelf oppakken van activiteiten en aangaan van sociale contacten. Daarnaast zou dit ook tijdens trajecten voldoende aandacht moeten (blijven) krijgen.

Opvallend is dat de verwarring over het verschil tussen een maatje en een coach door de vragers die meewerkten aan dit onderzoek niet herkend werd. Voor hen was het verschil tussen een coachingsaanpak en een meer presentiegerichte benadering juist wel duidelijk. Dit zou verklaard kunnen worden door het gegeven dat zij zelf langere tijd met een coach werk(t)en en zodoende goed geïnformeerd waren. Het valt te verwachten dat juist cliënten voor wie dit onderscheid verwarrend is, voortijdig stoppen (of überhaupt niet starten) met een traject en zo dus niet in aanmerking kwamen voor deelname aan dit onderzoek.

#### **5.5 Afstemming tussen organisaties**

Een thema dat gedurende het onderzoek diverse keren in beeld kwam, is het belang van afstemming tussen verschillende partijen. Zowel netwerkcoaches als coördinatoren lopen er in de praktijk tegenaan dat samenwerking met andere partijen niet altijd optimaal verloopt. Coaches ervaren dat wanneer er meerdere organisaties betrokken zijn bij één cliënt, er soms onduidelijkheid bestaat (met name bij de cliënt) over wie wat doet.

Coördinatoren geven verder aan dat het bij de samenwerking tussen verschillende organisaties ook niet altijd vlekkeloos verloopt. Zij ervaren met name een *mismatch* waar de formele zorg en de informele zorg zouden moeten samenwerken. Volgens coördinatoren krijgen vrijwillige coaches soms taken toegeschoven door professionals die niet bij hen thuishoren.

Waar het gebrek aan samenwerking en afstemming er ook nog eens toe leidt dat er binnen een gemeente of regio concurrentie lijkt te gaan ontstaan zijn er drie redenen om een hier

aandacht aan te besteden. Dit leidt tot een aanbeveling die weliswaar de reikwijdte van Nen overstijgt, maar desalniettemin wel bij kan dragen aan een grotere effectiviteit van de interventie:

- Ontwikkel als aanbieder van Nen een protocol waarin zowel de taakverdeling tussen formele en informele ondersteuners als die tussen collega-aanbieders is uitgewerkt en vastgelegd. Biedt dit protocol ter instemming aan aan de overige partijen (en hun financiers) en neem, als deze instemming er ook is, dit protocol op in de training van de coaches. Hiermee kan voor alle betrokkenen duidelijkheid worden geschapen over zowel het aanbod van Nen als de mogelijkheden voor doorverwijzing naar andere aanbieders, mocht dit relevant zijn.

Met name de coördinatoren krijgen er regelmatig mee te maken dat verondersteld wordt dat werken met vrijwilligers kosteloos is. Met name financiers lijken dit te denken. Coördinatoren geven echter aan dat zij de selectie en begeleiding van de coaches professioneel en gedegen uitvoeren. Dit blijkt, in dit onderzoek, ook uit de verschillende criteria die worden gehanteerd bij de selectie. Bovendien wordt aandacht besteed aan het organiseren van trainingen en intervisiebijeenkomsten voor de coaches. Dat dit effect sorteert, wordt ondersteund door de ervaringen van cliënten. Zonder uitzondering vinden zij hun coach professioneel en goed opgewassen tegen hun taak.

Dit onderzoek laat dus zien dat het werken met Nen succes heeft als het hele traject zeer zorgvuldig wordt voorbereid en uitgevoerd. Dit onderstreept het belang van de rol van de coördinator, die echter als professionele kracht in dienst is van de organisatie die Nen aanbiedt, wel betaald moet worden.

- Ter voorkoming van misverstanden zou in het contact met mogelijke financiers en opdrachtgevers steeds het belang van professionele inzet van de coördinator (en daarmee dat van voldoende financiering) benadrukt moeten worden. Hierbij kan gedacht worden aan het expliciteren van deze kosten bij het doen van aanbestedingen en het uitbrengen van offertes.

## 5.6 Effecten

De resultaten die cliënten in dit onderzoek beschrijven, zijn erg positief: toegenomen eigenwaarde, meer energie, zelfvertrouwen en betere sociale vaardigheden. Het zijn eigenschappen en verworvenheden die direct en indirect kunnen leiden tot een groter en steviger sociaal netwerk. Deze specifieke uitkomst (een groter netwerk) werd echter, opvallend genoeg, nauwelijks door de geïnterviewde cliënten beschreven. Mogelijk zijn zij te vroeg na het afronden van de traject geïnterviewd of hebben zij alsnog een duwtje in de rug nodig om hun nieuwe vaardigheden alsnog op die manier te benutten. Ook coördinatoren en netwerkcoaches zijn overwegend positief over de resultaten die cliënten behalen met behulp van Nen. Zo wordt beschreven dat het de eigen kracht van vragers versterkt en dat mensen hun huis weer uitkomen.

Wat in dit kader opvalt is dat er meer koppelingen plaatsvinden tussen vragers en coaches dan dat trajecten succesvol doorlopen worden. Dit moge geen verrassing zijn, maar dat het verschil hiertussen groter wordt (het aantal succesvol doorlopen trajecten blijft steeds verder achter bij het aantal koppelingen) loopt wel in het oog.

## 5.7 ‘Natuurlijk, een netwerkcoach!’ is geen wondermiddel

Coördinatoren en netwerkcoaches vinden ‘Natuurlijk, een netwerkcoach!’ niet geschikt voor het oplossen van (te) complexe hulpvragen. Wat in dit kader opvalt vanuit het cliëntperspectief is dat Nen wel een plek kan innemen in een groter geheel aan hulpverlening (mogelijk zelfs een hulpketen) indien iemand een complexe hulpvraag heeft.

Het bereiken van positieve effecten middels Nen lijkt voor één specifieke doelgroep lastiger dan voor alle andere doelgroepen waar Nen voor wordt ingezet. Tenminste, dat is wat meerdere coördinatoren en netwerkcoaches hebben beschreven wanneer er werd gesproken over ouderen. Alhoewel niet alle respondenten dit beeld herkenden, is het wel dermate vaak genoemd dat dit thema niet buiten beschouwing kon blijven.

- Gezien het feit dat ouderen zich niet optimaal aangesproken lijken te voelen door Nen, verdient het aanbeveling gericht te onderzoeken of Nen inderdaad minder ‘geschikt’ is voor deze doelgroep. Een onderzoek naar mogelijke belemmeringen die ouderen in de weg staan om met ‘Natuurlijk, een netwerkcoach!’ te werken met als doel om een op maat gemaakte versie te ontwikkelen zou zeker aanbeveling verdienen.

Uit de resultaten komt naar voren dat er naast vrijwilligers, een omvangrijke groep stagiaires aan de slag is met Nen. Het lijkt erop dat zij op een andere manier werken dan de vrijwilligers. Zo zijn de trajecten die stagiaires uitvoeren, vaak korter en soms intensiever. Ook lijken zij in sommige gevallen vragers met bredere hulpvragen te bedienen. Tevens bleek tijdens deelonderzoek twee dat geen van de aanwezige stagiaires (die verschillende organisaties vertegenwoordigden) de methodiekmap kende.

- Het zou interessant zijn om een vervolgonderzoek te wijden aan de verschillen tussen de wijze waarop stagiaires en vrijwilligers met Nen werken. Is dit een verschil dat men overal terugvindt? En heeft deze ‘andere’ manier van toepassen ook gevolgen voor de vragers?

## 5.8 Tot slot

Door de deelnemers aan het derde deelonderzoek zijn (desgevraagd) nog een aantal suggesties gedaan ter verbetering van de methodiek. Deze worden hieronder kort weergegeven.

- **Netwerkversterking mag meer aandacht krijgen ten opzichte van netwerkvergroting.**

‘Natuurlijk, een netwerkcoach!’ in zijn huidige vorm is in hoge mate gericht op het vergroten van het netwerk. Het lijkt te draaien om het uitbreiden van de groep betrokken personen om de vrager. Volgens de coördinatoren zou het waardevol zijn om meer nadruk te leggen op het meer betrekken van het bestaande netwerk door bijvoorbeeld vraagverlegenheid te overwinnen of de sociale vaardigheden van een vrager te verbeteren.

- **De handleiding is (erg) positief en simpel geformuleerd.**

Het grootste deel van de handleiding kan op bijval rekenen van zowel coaches als coördinatoren. De coaches, die in de praktijk het meest werken met de map, hebben echter wel de wens om de formulering iets aan te passen. Soms wekt de map de suggestie dat het volgen van de map een garantie voor succes betekent. Dit ligt natuurlijk een stuk gecompliceerder. Zij zouden deze nuancering graag terugzien in de handleiding.

➤ **De afsluiting van trajecten verdient meer aandacht.**

Er is gebleken dat het opstarten van trajecten veel aandacht en tijd krijgt. Tegelijkertijd is duidelijk geworden dat het afronden van trajecten niet altijd de aandacht en tijd krijgt die het verdient, volgens coaches. Een aanbeveling is dan ook om tijdens de trainingen en in de map het afronden meer aandacht te geven, zodat dit al vanaf het begin van trajecten in zicht is.

## LITERATUUR

Asselt – Govers, I. van, Embregts, P., Hendriks, L. en N. Frielink (2010). *Werken met sociale netwerken in de zorg voor mensen met een lichte verstandelijke beperking*. Nijmegen: Hogeschool van Arnhem en Nijmegen.

Baars, H., Uffing, H. en G. Dekkers (1990). *Sociale netwerkstrategieën in de sociale psychiatrie. Een handleiding voor de geestelijke gezondheidszorg*. Houten/Antwerpen: Bohn Stafleu Van Loghum bv.

Baars, H. (1994). *Sociale netwerken van ambulante chronische psychiatrische patiënten* (diss.). Maastricht: Rijksuniversiteit Limburg.

Baart, A. (2001). *Een theorie van de presentie*. Utrecht: Lemma.

Boer, A. de (red.) (2005). *Kijk op informele zorg*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Boer, A. de & M. Broese van Groenou en J. Timmermans (red.) (2009). *Mantelzorg. Een overzicht van de steun van en aan mantelzorgers in 2007*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Boer, A.H. de, Helsing-Wagner, J.C., Mootz, M. en I.S. Schoemakers-Salkinoja (1994). *Informele Zorg, een verkenning van huidige en toekomstige ontwikkelingen*. Rijswijk: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Bogaerts, S. en M.P.C. Scheepmaker (red.) (2008). *Sociale netwerkanalyse*. Themanummer Justitiële Verkenningen. Den Haag: Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum.

Borgatti, S.P., Everett, M.G. and L.C. Freeman (2002). *Ucinet for Windows: Software for Social Network Analysis*. Harvard, MA: Analytic Technologies.

Brettschneider, E. en J.P. Wilken (2007). *Hoezo, een netwerk? Onderzoek naar de aandacht voor sociale netwerken in de verstandelijk gehandicaptenzorg*. Amsterdam/Utrecht: SWP/Hogeschool Utrecht.

Daal, H.J. van (1990). *Vrijwilligerswerk en informele hulp in Nederland; een inventarisatie van onbetaald werk buiten het eigen huishouden, in het bijzonder op het gebied van de hulpverlening*. Den Haag: Instituut voor Maatschappelijk Werk Onderzoek.

Embregts, P., Hendriks, L., Asselt-Govers, I. van, Vereijken, A., Meer, J. van der, Bogaard, K. van den en N. Frielink (2012). *Maastrichtse Sociale Netwerk Analyse voor mensen met een Verstandelijke Beperking (MSNA-VB)- Handleiding*. Nijmegen: Hogeschool van Arnhem en Nijmegen.

Glissenaar, I. en I. van Reijn (1999). *Vriendschap op maat. Georganiseerde support door maatjes en buddy's*. Amsterdam: SWP.

Granovetter, M. S.(1973). The strength of weak ties. *American Journal of Sociology*. Vol. 78, issue 6, 3060 – 3080.

Janssen, B. (2012). Natuurlijk een netwerkcoach! De kracht van vragen stellen. In Steyaert, J. en R. Kwekkeboom. *De zorgkracht van sociale netwerken* (36 – 53). Utrecht: Movisie/Wmo werkplaatsen.

Keegstra- Nauta, H. (2009). *Werken aan Netwerken Handreiking methodisch begeleiden van het leerdoel sociaal netwerk*. Ede: Christelijke Hogeschool Ede.

Ketelaar,P., Hentenaar, F. en M. Kooter (2011). *Groepen in Focus, In vier stappen naar toegepast focusgroeponderzoek*. Den Haag: Boom Lemma.

Kwekkeboom, M.H. (1987). *Ons een zorg?! Onderzoek en perspectief*. D.W. Directie Onderzoek en Ontwikkeling. Rijswijk: Ministerie van Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur.

Kwekkeboom, M.H. (1990). *Het licht onder de korenmaat. Informele zorgverlening in Nederland*. Den Haag: VUGA Uitgeverij B.V.

Leeuw, F.L. (2001). Over de praktische betekenis van sociaal kapitaal. In Vrooman, J.C. (red.) (2001). *Netwerken en sociaal kapitaal. Actualiteitencolleges Nederlandse Sociologische Vereniging (NSV)*, Amsterdam: SISWO/NSV.

Loon, J. van (2008). Een Persoonsgerichte Ondersteuningsmethodiek. Het methodisch bevorderen van kwaliteit van bestaan voor mensen met een verstandelijke beperking. In Loon, J. van en G. van Hove (red.). *Arduin. Persoonsgerichte Ondersteuning en Kwaliteit van Bestaan*. Leuven–Apeldoorn: Garant

Lustgraaf, M. van de (2009). *Natuurlijk, een netwerkcoach! Van A naar Beter in tien stappen*. Bunnik: Mezzo.

Machielse, A. (2006). *Onkundig en onaangepast. Een theoretisch perspectief op sociaal isolement (proefschrift)*. Utrecht: Jan van Arkel.

Machielse, A. (2011). Sociaal isolement bij ouderen: een typologie als richtlijn voor effectieve interventies. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*. Vol. 20, 4, 40–61.

Molenaar, N. (2011). *Netwerken verkennen. Een sociaal netwerktheoretisch perspectief op interpersoonlijke relaties in het onderwijs*. Enschede: Universiteit Twente (Paper tbv van Onderwijs Research Dagen, Maastricht, 6-8 juni 2011).

Onrust, S. en F. Smit (2005). *Succesfactoren in vriendendiensten*. Utrecht: Trimbos Instituut.

Oranje, E., Vanoni, M., We, J. van der en B. van den Berg (2011). *Sociale verbanden en de zelfredzaamheid van ouderen - Een verkennend onderzoek*, Amsterdam: Regioplan.

Osburn, J. (2006). An overview of Social Role Valorization theory. *The SRV Journal*, 1(1), 4-13.

Paes, M. (2008). *Wijkgezondheidswerk, een studie naar 25 jaar wijkgericht werken aan gezondheid in Den Bosch-Oost*. 's-Hertogenbosch: PRVMZ (academisch proefschrift).

Panhuis, J. van (2002). Person centered planning neemt knelpunten weg. In *Tijdschrift SPH*.

Runia, K. en A. Machielse (2012). Betrokken professionals, betrokken burgers. Samenwerken met vrijwilligers bij sociaal geïsoleerde cliënten. *Maatwerk Vakblad voor maatschappelijk werk*, nummer 6, december 2012, 21 -23.

Schalock, R. L. (1996). Reconsidering the conceptualization and measurement of quality of life. In R. L. Schalock, *Quality of life. Volume I: Conceptualization and measurement* (123-139). Washington, DC: American Association on Mental Retardation.

Snijders, T.A.B. (2001). Methoden van netwerkanalyse. In Vrooman, J.C. (red.) (2001). *Netwerken en sociaal kapitaal. Actualiteitencolleges Nederlandse Sociologische Vereniging (NSV)*, Amsterdam: SISWO/NSV.

Steyaert, J. en R. Kwekkeboom (2010). Wmo: van schaarste naar herijking sociaal werk. In Steyaert, J. en R. Kwekkeboom. *Op zoek naar duurzame zorg. Vitale coalities tussen formele en informele zorg*, Utrecht: Movisie.

Steyaert, J. (2012). Sociale netwerken in de sociaal-agogische vakkennis. In Steyaert, J. en R. Kwekkeboom. *De zorgkracht van sociale netwerken*. (36 – 53). Utrecht: Movisie/Wmo werkplaatsen.

Storms, O. (2011). *Methodebeschrijving Natuurlijk, een netwerkcoach! Databank Effectieve sociale interventies*. Utrecht: Movisie.

Timmermans, J.M. (red.) (2003). *Mantelzorg. Over de hulp van en aan mantelzorgers*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Timmermans, J., Boer, A. de en J. Iedema (2005). *De Mantelval*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Timmermans, J. (2006). Informele zorg. In: *Investeren in vermogen. Sociaal en Cultureel Rapport 2006* (291-316). Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

TK (2012/2013). *Hervorming langdurige zorg; versterken, verlichten en verbinden*. Tweede Kamer, vergaderjaar 2012 – 2013, 30169 nr. 28.

Veenhoven, R. (2002). *Het grootste geluk voor het grootste aantal. Geluk als richtsnoer voor beleid*. Rotterdam: Erasmus Universiteit.

Verhoeven, N. (2011). *Wat is onderzoek? Methoden en technieken voor het hoger onderwijs*. Den Haag: Boom Lemma Uitgevers.

Vrooman, J.C. (red.) (2001). *Netwerken en sociaal kapitaal. Actualiteitencolleges* Nederlandse Sociologische Vereniging (NSV). Amsterdam: SISWO/NSV.

*Verspreiding, gebruik en effectiviteit sociale netwerkversterking*

**Bijlage 1 : Deelonderzoek 1: Vragenlijst zomer 2012**



## Vragenlijst Versterken sociale netwerken

Organisatiegegevens

**1. Naam organisatie \***

**2. Adres \***

**3. Postcode \***

**4. Plaats \***

**5. Provincie \***

Gegevens invuller

**6. Voornaam \***

**7. Tussenvoegsel**

**8. Achternaam \***

**9. Functie \***

**10. E-mailadres \***

Vragen

**11. Is uw organisatie doelgericht bezig met het Versterken van Sociale Netwerken (verder VSN genoemd) van cliënten / mantelzorgers? \***

Indien Ja, ga verder met vraag 16. Indien Nee, ga verder met vraag 12.

☐ ja ☐ nee

**12. Vindt u dat VSN binnen het aanbod van uw organisatie zou passen?**

Indien Nee, ga verder met vraag 19.

**keuzeantwoord**

☐ ja  
☐ nee

☐ weet niet

**13. Zou u hiermee doelgericht aan de slag willen gaan?**

**keuzeantwoord**

☐ ja

☐ nee

☐ misschien

**14. Wat heeft u tot nu toe belemmerd om dit te doen?**

Meerdere antwoorden mogelijk

**keuzeantwoord**

☐ Geen beleid van de gemeente

☐ Past niet in het beleid van onze organisatie

☐ Geen tijd voor

☐ Geen middelen voor

☐ Onvoldoende kennis

☐ Anders, namelijk

**15. Welke ondersteuning zou u nodig hebben of willen ontvangen om met VSN aan de slag te gaan?**

Na het beantwoorden van deze vraag gaat u verder met vraag 19.

**16. Werkt uw organisatie volgens een bepaalde methode?**

Indien Nee, ga verder met vraag 18

☐ ja ☐ nee

**17. Volgens welke methode werkt uw organisatie?**

**keuzeantwoord**

☐ Eigen kracht conferentie (ga verder met vraag 19)

☐ Sociale Netwerk Strategieën (ga verder met vraag 19)

☐ Methode Familiezorg (ga verder met vraag 19)

☐ Natuurlijk, een netwerkcoach (ga verder met vraag 23)

☐ Anders, namelijk (ga verder met vraag 19)

**18. U heeft aangegeven dat u niet volgens een bepaalde methode werkt. Hoe doet u dit dan?**

**19. Kent u de methode 'Natuurlijk, een netwerkcoach'?**

Indien Nee, ga verder met vraag 27

☐ ja ☐ nee

**20. Bent u van plan met deze methode te gaan werken?**

☐ ja ☐ nee

**21. Heeft u de map 'Natuurlijk, een netwerkcoach' in uw bezit?**

☐ ja ☐ nee

**22. Heeft u een training 'Natuurlijk, een netwerkcoach' gevolgd?**

Indien Ja, ga verder met vraag 25. Indien Nee, ga verder met vraag 27

☐ ja ☐ nee

**23. Heeft u een training 'Natuurlijk, een netwerkcoach' gevolgd?**

Indien Ja, ga verder met vraag 25. Indien Nee, ga verder met vraag 24

☐ ja ☐ nee

**24. U heeft geen training gevolgd. Hoe heeft u dan de methode eigen gemaakt?**

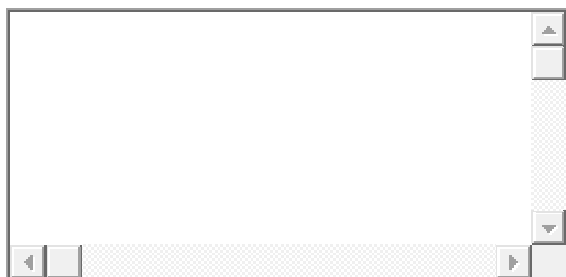
Na het beantwoorden van deze vraag gaat u naar vraag 27 en kunt u de vragenlijst versturen.

**25. Via welke trainer heeft u de training 'Natuurlijk, een netwerkcoach' gevolgd?**  
**keuzeantwoord**

- ☐ Nfactory, Martin van de Lustgraaf
- ☐ Ceder Trainingen, Carine Blauw
- ☐ Anders, namelijk

**26. In welk jaar heeft u de training 'Natuurlijk, een netwerkcoach' gevolgd?**

**27. Ruimte voor opmerkingen/vragen**



### Antispam vraag

Om spam te voorkomen vragen wij u het volgende:

Type het getal **vijftien** in cijfers:

*Verspreiding, gebruik en effectiviteit sociale netwerkversterking*

**Bijlage 2 : Deelonderzoek 2: Vragenlijst winter 2012**

Versie 1 van de vragenlijst is gestuurd naar de 43 lidorganisaties die in fase 1 hadden aangegeven te werken met NeN.  
Deze vragenlijst is op 7 december 2012 digitaal verstuurd.

## Definitieve vragenlijst Natuurlijk, een netwerkcoach versie 1

### Onderzoek naar netwerkversterking

Uw organisatie heeft in een eerdere vragenlijst aangegeven dat uw organisatie met 'Natuurlijk een Netwerkcoach' werkt.

'Natuurlijk een Netwerkcoach' gaat in principe uit van een (vrijwillige) netwerkcoach die een cliënt bijstaat bij het vergroten of het versterken van zijn/haar netwerk. Dit gebeurt volgens de methodiek zoals beschreven in de cursusmap. De hulpvrager of klant noemen we in deze vragenlijst cliënt. Dit is zodoende altijd degene die zijn of haar netwerk wil versterken. De perso(o)nen die zich vanuit uw organisatie bezighouden met de inzet van 'Natuurlijk een Netwerkcoach' wordt/worden in deze vragenlijst coördinator(en) genoemd.

De vragen waar een sterretje achter staat, zijn verplicht om te beantwoorden. Als u tussentijds pauzeert met het invullen van de vragenlijst, laat u dan het venster van uw browser open, zodat u verder kunt gaan met invullen waar u gebleven was.

Alvast bedankt voor uw tijd.

1. Bent u (èèn van) degene(n) die zich bezighoudt met 'Natuurlijk een Netwerkcoach' binnen uw organisatie?

☐ Ja (-> Door naar vraag 2)

☐ Nee (-> Bij Nee wordt iemand doorverwezen naar: U houdt zich niet bezig met 'Natuurlijk een Netwerkcoach'. Wilt u de link naar deze vragenlijst alstublieft doorsturen naar iemand binnen uw organisatie die zich bezighoudt met 'Natuurlijk een Netwerkcoach')

2. Welke taken met betrekking tot 'Natuurlijk een Netwerkcoach' bevinden zich in uw takenpakket? (meerdere antwoorden mogelijk)

☐ Werving en selectie netwerkcoaches

☐ Training en begeleiding netwerkcoaches

☐ Werving cliënten

☐ Monitoring coachingstrajecten

☐ Fondsenwerving

☐ Evaluatie 'Natuurlijk een Netwerkcoach'

☐ Anders, namelijk.....

3. Zijn er nog andere beroepskrachten binnen uw organisatie die zich bezighouden met 'Natuurlijk een Netwerkcoach'?

(Graag voor elke collega (maximaal 2) apart invullen)

☐ Ja (-> Door naar invulvelden)

☐ Nee (-> Door naar volgende vraag 6)

4. Vul hieronder de naam in van een andere persoon die zich binnen uw organisatie bezighoudt met 'Natuurlijk een Netwerkcoach'.

Naam:

Deze persoon heeft de volgende taken:

☐ Werving en selectie netwerkcoaches

☐ Training en begeleiding netwerkcoaches

☐ Werving cliënten

☐ Monitoring coachingstrajecten

- ☐ Fondsenwerving
- ☐ Evaluatie 'Natuurlijk een Netwerkcoach'
- ☐ Anders, namelijk.....
- ☐ Dat weet ik niet

Vul hieronder de naam in van een andere persoon die zich binnen uw organisatie bezighoudt met 'Natuurlijk een Netwerkcoach'.

Naam:

Deze persoon heeft de volgende taken:

- ☐ Werving en selectie netwerkcoaches
- ☐ Training en begeleiding netwerkcoaches
- ☐ Werving cliënten
- ☐ Monitoring coachingstrajecten
- ☐ Fondsenwerving
- ☐ Evaluatie 'Natuurlijk een Netwerkcoach'
- ☐ Anders, namelijk.....
- ☐ Dat weet ik niet

Vul hieronder uw organisatiegegevens in:

6. Naam organisatie \*

7. Adres \*

8. Postcode \*

9. Plaats \*

10. Provincie \*

11. Soort organisatie:

- ☐ Zorg
- ☐ Welzijn
- ☐ Zelfstandige organisatie
- ☐ Anders, namelijk:

12. Soort dienstverlening:

(meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Directe mantelzorgondersteuning
- ☐ (Intensieve) Vrijwilligerszorg

13. (Als dit bolletje wordt aangevinkt, wordt specificatie mogelijk:

- ☐ Buddyzorg ☐ Vriendendienst ☐ Vrijwillige Thuishulp ☐ Georganiseerde Burenhulp ☐ Anders, namelijk....)
- ☐ Expertise en Informatie
- ☐ Anders, namelijk...

Gegevens invuller

14. Voornaam \*

15. Tussenvoegsel

16. Achternaam \*

17. Functie \*

18. E-mailadres \*

**Algemene gegevens over 'Natuurlijk een Netwerkcoach' binnen uw organisatie**

19. Wanneer is uw organisatie gestart met het werken met 'Natuurlijk een Netwerkcoach'?

- ☐ \_ Invulveld jaartal
- ☐ Dat weet ik niet

20. Geef in het volgende veld aan wat voor soort netwerkcoaches binnen uw organisatie actief zijn (geweest) sinds 'Natuurlijk een Netwerkcoach' wordt ingezet (aantal).

- \_ Vrijwilligers
- \_ Stagiaires
- \_ Beroepskrachten
- \_ Anders, namelijk...

21. Geef in het volgende veld aan wat voor soort cliënten uw organisatie aan een netwerkcoach heeft gekoppeld sinds 'Natuurlijk een Netwerkcoach' wordt ingezet (aantal).

- \_ Mantelzorgers
- \_ Zorgvragers
- \_ Anders, namelijk...

22. Hoe past uw organisatie 'Natuurlijk een Netwerkcoach' met name toe?  
(meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ De vrijwillige netwerkcoaches doorlopen de 10 stappen uit de map met de cliënt
- ☐ De vrijwillige netwerkcoaches gebruiken de 10 stappen uit de map, maar niet altijd in die volgorde en ook niet allemaal.
- ☐ Groepsgewijs worden al onze vrijwilligers getraind in de methodiek. Zij zetten deze bij bestaande cliëntsituaties in.
- ☐ Onze organisatie geeft trainingen 'Natuurlijk een Netwerkcoach' aan groepen mantelzorgers / cliënten zodat zij hun eigen netwerk kunnen versterken. (-> Door naar tekst I)
- ☐ Anders, namelijk....

#### **Tekst I**

Bij de laatste vraag heeft u aangegeven dat uw organisatie geen netwerkcoaches inzet.

De volgende vragen zijn daarom niet op uw situatie van toepassing. U gaat daarom door naar de afrondende vragen van de vragenlijst. -> vraag 49

#### **Vragen over het opstarten van 'Natuurlijk een Netwerkcoach'**

23. Hoe werft uw organisatie de personen die als netwerkcoach aan de slag gaan?  
(meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Via een advertentie(s)
- ☐ Door middel van de nieuwsbrief
- ☐ Via onze eigen website
- ☐ Naar aanleiding van een folder
- ☐ Mensen komen zelf naar ons toe
- ☐ Via de vrijwilligers vacature bank
- ☐ Anders, namelijk...
- ☐ Dat weet ik niet

24. Hoe selecteert uw organisatie de personen die als netwerkcoach aan de slag gaan?  
(meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Kennismakingsgesprek (1op1)
- ☐ Kennismakingsbijeenkomst (groepsgewijs)
- ☐ Na afloop van de training(en) maken we een inschatting of iemand "geschikt" is
- ☐ Onze organisatie doet geen selectie, iedereen is welkom
- ☐ Anders, namelijk...
- ☐ Dat weet ik niet

25. Waar let uw organisatie op bij het “aannemen” van netwerkcoaches voor ‘Natuurlijk een Netwerkcoach’?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Voldoende motivatie
- ☐ Realistische verwachtingen
- ☐ Voldoende tijd en energie
- ☐ Genoeg affiniteit met de methodiek
- ☐ Persoonlijke kenmerken zoals intelligentie, leeftijd, omgangsvormen
- ☐ Coachende vaardigheden (‘op de handen kunnen zitten’)
- ☐ Eigenlijk is iedereen die dit wil doen, van harte welkom om dit te doen
- ☐ Anders, namelijk.....

26. Hoe traint uw organisatie netwerkcoaches voordat ze aan de slag gaan?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Onze organisatie verzorgt zelf trainingsbijeenkomst(en) ‘Natuurlijk een Netwerkcoach’
- ☐ Onze organisatie laat hen trainen via Mezzo (uitgevoerd door Sien of anders)
- ☐ Onze organisatie verwijst ze naar trainingen van andere organisaties
- ☐ Netwerkcoaches krijgen de map en onze organisatie vraagt hen die zelf te lezen
- ☐ Ze lopen mee met ervaren vrijwilligers
- ☐ Anders, namelijk...
- ☐ Dat weet ik niet

27. Hoe werft uw organisatie cliënten voor ‘Natuurlijk een Netwerkcoach’?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Via andere diensten /medewerkers van onze eigen organisatie
- ☐ Mensen melden zichzelf bij ons aan
- ☐ Via verwijzende organisaties (gemeenten, zorginstellingen, etcetera)
- ☐ 28. Dit veld komt alleen in beeld als optie “via verwijzende organisatie” is aangevinkt
- ☐ De twee belangrijkste verwijzers zijn:
  - 1.....
  - 2.....
- ☐ Oproepjes in bladen/op internet
- ☐ Anders, namelijk...
- ☐ Dat weet ik niet

29. Wat kan voor uw organisatie een reden zijn om te besluiten dat een cliënt niet in aanmerking komt voor ‘Natuurlijk een Netwerkcoach’?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Een cliënt is onvoldoende gemotiveerd
- ☐ Een cliënt heeft onrealistische verwachtingen t.a.v. de methodiek
- ☐ Een cliënt heeft niet genoeg tijd en/of energie
- ☐ Een cliënt ziet het niet zitten om met ‘Natuurlijk een Netwerkcoach’ aan de slag te gaan
- ☐ Een cliënt heeft een te complexe hulpvraag
- ☐ De hulpvraag van de cliënt is niet direct gerelateerd aan het netwerk
- ☐ Onze organisatie sluit geen cliënten uit, want ‘Natuurlijk een Netwerkcoach’ is geschikt voor iedereen
- ☐ Anders, namelijk....
- ☐ Dat weet ik niet

30. Als cliënten niet in aanmerking komen voor een netwerkcoach (bijvoorbeeld door geringe motivatie of te complexe problematiek), wat doet uw organisatie dan?

(meerdere opties mogelijk)

- ☐ Onze organisatie geeft hen aan dat ze niet in aanmerking komen voor een netwerkcoach

- ☐ Onze organisatie verwijst hen terug naar de verwijzer
- ☐ Indien mogelijk verwijst onze organisatie door naar een organisatie of dienst die beter bij de vraag aansluit
- ☐ Dit is bij onze organisatie (nog) niet voorgekomen
- ☐ Anders, namelijk ....
- ☐ Dat weet ik niet

31. Hoe *matcht* uw organisatie een netwerkcoach met een cliënt?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Onze organisatie kijkt welke vrijwilliger op dat moment beschikbaar is
- ☐ Er vindt een kennismakingsgesprek plaats met netwerkcoach, cliënt en coördinator
- ☐ Op basis van wat bekend is over een cliënt en beschikbare netwerkcoaches wordt een voorlopige match gemaakt. Vervolgens draagt onze organisatie er zorg voor de uitwisseling van de gegevens.
- ☐ Anders, namelijk....
- ☐ Dat weet ik niet

32. Hoeveel cliënten begeleidt één netwerkcoach op hetzelfde moment?

\_ Invulveld voor aantal

- ☐ Dat is heel wisselend
- ☐ Dat weet ik niet

Vragen over het verloop van trajecten na het matchen van cliënt en netwerkcoach

33. Wat voor soort begeleiding ontvangt een netwerkcoach als deze eenmaal gekoppeld is aan een cliënt?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Netwerkcoaches komen tijdens intervisiebijeenkomsten bij elkaar om stil te staan bij hun persoonlijk functioneren
- ☐ De coördinator van onze organisatie begeleidt groepsbijeenkomsten van vrijwillige netwerkcoaches waar ervaringen worden uitgewisseld
- ☐ Individuele begeleidings-/coachingsgesprekken met de coördinator
- ☐ De coördinator neemt op gezette tijden contact op met een netwerkcoach om te vragen hoe het gaat
- ☐ Anders, namelijk...
- ☐ Dat weet ik niet

34. Hoe verloopt het contact tussen een cliënt en uw organisatie als deze gekoppeld is aan een netwerkcoach?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ De coördinator neemt alleen contact op met een cliënt als de netwerkcoach hierom vraagt
- ☐ Onze organisatie neemt op vooraf afgesproken tijden contact op om te vragen hoe het gaat
- ☐ Als cliënten behoefte hebben aan contact, dan nemen ze zelf contact met onze organisatie op
- ☐ Anders, namelijk...
- ☐ Dat weet ik niet

#### **Vragen over de afronding van een coachingstraject binnen 'Natuurlijk een Netwerkcoach'**

35. Wat is de gemiddelde duur van een coachingstraject?

- ☐ Dit is redelijk stabiel, namelijk (aantal maanden invullen)....
- ☐ Dit is heel wisselend
- ☐ Dat weet ik niet

36. Wanneer loopt een coachingstraject af?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Na een van tevoren vastgestelde tijd, namelijk (aantal maanden invullen)..... Invulveld

- ☐ Als het netwerk is versterkt of vergroot (-> vraag 37)
- ☐ Als een van tevoren vastgesteld doel is behaald (-> vraag 37)
- ☐ Op initiatief van de cliënt
- ☐ Op initiatief van de netwerkcoach
- ☐ Als tijdens traject blijkt dat 'Natuurlijk een Netwerkcoach' voor de cliënt niet de geschikte benadering is (-> vraag 37)
- ☐ Anders, namelijk... (-> vraag 37)

37. Wie bepaalt dit?

(Deze vraag komt alleen in beeld als bij vraag 37 geantwoord is met optie 2,3,6,7)

(meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ De netwerkcoach
- ☐ De cliënt
- ☐ Onze organisatie
- ☐ Dit gaat in samenspraak
- ☐ Anders, namelijk....

### **Vragen over de waardering van uw organisatie van 'Natuurlijk een Netwerkcoach'**

38. Wat vindt uw organisatie de grootste voordelen van werken met deze methode voor uw organisatie?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Laagdrempelig
- ☐ Positieve focus
- ☐ Informeel
- ☐ Vragers staat centraal
- ☐ Praktisch
- ☐ Van deze tijd
- ☐ Doelgericht
- ☐ Versterkt het zelfvertrouwen en eigen kracht van de cliënt
- ☐ Kost weinig tijd
- ☐ Overheid kent subsidies toe voor deze methodiek
- ☐ Anders, namelijk...

39. Wat zijn in de ogen van uw organisatie de grootste voordelen van het werken met deze methode voor cliënten? (Vult u in wat u denkt dat voordelen zijn voor cliënten in vergelijking met andere interventies)

(meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Laagdrempelig
- ☐ Positieve focus
- ☐ Informeel
- ☐ Vragers staat centraal
- ☐ Praktisch
- ☐ Van deze tijd
- ☐ Doelgericht
- ☐ Versterkt het zelfvertrouwen en eigen kracht van de cliënt
- ☐ Kost weinig tijd
- ☐ Anders, namelijk...

40. Wat zijn in de ogen van uw organisatie de grootste voordelen van het werken met deze methode voor netwerkcoaches? (Vult u in wat u denkt dat netwerkcoaches voordelen vinden)

(meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Laagdrempelig
- ☐ Positieve focus

- ☐ Informeel
- ☐ Vragers staat centraal
- ☐ Praktisch
- ☐ Van deze tijd
- ☐ Kost weinig tijd
- ☐ Doelgericht
- ☐ Versterkt het zelfvertrouwen en eigen kracht van de cliënt
- ☐ Het gaat om een afgebakende periode.
- ☐ Netwerkcoaches kunnen hierdoor ook leren en ontwikkelen
- ☐ Netwerkcoaches doen ervaring op in coachen
- ☐ Anders, namelijk...

41. Wat zijn de grootste knelpunten waar uw organisatie tegen aanloopt bij het werken met deze methode?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ De werving en begeleiding van netwerkcoaches kost veel tijd
- ☐ De werving van cliënten kost veel tijd
- ☐ Er is niet genoeg draagvlak in onze organisatie
- ☐ Het is lastig om netwerkcoaches te vinden
- ☐ Het is lastig om cliënten te vinden
- ☐ Het matchen van een netwerkcoach met cliënt is complex
- ☐ 'Natuurlijk een Netwerkcoach' toepassen lijkt eenvoudiger dan het is
- ☐ Het is lastig om 'Natuurlijk een Netwerkcoach' te integreren in het bestaande aanbod van onze organisatie
- ☐ Het is lastig financiering te vinden
- ☐ Anders, namelijk...

42. Wat voor knelpunten signaleert uw organisatie bij cliënten die aan een netwerkcoach zijn/worden gekoppeld?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Cliënten moeten zelf ook aan het "werk"
- ☐ De verwachtingen van cliënten sluiten niet aan bij de doelstelling van 'Natuurlijk een Netwerkcoach'
- ☐ De tijdsinvestering kan cliënten afschrikken
- ☐ Cliënten vinden de methodiek te schools
- ☐ Cliënten vinden de methodiek te formeel
- ☐ Het klikt niet met de netwerkcoach
- ☐ Cliënten ervaren de methodiek als hoogdrempelig
- ☐ Onze organisatie heeft (nog) geen knelpunten voor cliënten gesignaleerd
- ☐ Anders, namelijk...

43. Wat voor knelpunten signaleert uw organisatie bij netwerkcoaches die werken met 'Natuurlijk een Netwerkcoach'?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ De problematiek van cliënten wordt soms ervaren als (te) complex
- ☐ Netwerkcoaches vinden de rol als coach lastig in te vullen
- ☐ Het samenwerken met formele hulpverleners kan ingewikkeld zijn
- ☐ Ze vinden de tijdsinvestering te groot
- ☐ Ze ervaren de methodiek als te formeel
- ☐ Ze ervaren de methodiek als te schools
- ☐ Ze vinden de methodiek hoogdrempelig
- ☐ Het klikt niet met de cliënt
- ☐ Anders, namelijk...

**Nog een paar kwantitatieve vragen over 'Natuurlijk een Netwerkcoach' binnen uw organisatie**

Ten slotte willen we u nog wat vragen stellen over de (geschatte) omvang en het bereik in de afgelopen jaren. We vragen u om deze in te vullen op basis van uw parate kennis. Een schatting is voldoende.

44. Hoeveel netwerkcoaches zijn er opgeleid binnen uw organisatie in

(als u het niet weet, vult u niets in)

2008? \_ Invulveld voor aantal netwerkcoaches

2009? \_ Invulveld voor aantal netwerkcoaches

2010? \_ Invulveld voor aantal netwerkcoaches

2011? \_ Invulveld voor aantal netwerkcoaches

2012? \_ Invulveld voor aantal netwerkcoaches

45. Hoeveel netwerkcoaches waren/zijn actief als coach in

(als u het niet weet, vult u niets in)

2008? \_ Invulveld voor aantal netwerkcoaches

2009? \_ Invulveld voor aantal netwerkcoaches

2010? \_ Invulveld voor aantal netwerkcoaches

2011? \_ Invulveld voor aantal netwerkcoaches

2012? \_ Invulveld voor aantal netwerkcoaches

46. Hoeveel cliënten hebben er via uw organisatie een netwerkcoach gekregen in

(als u het niet weet, vult u niets in)

2008? \_ Invulveld voor aantal netwerkcoaches

2009? \_ Invulveld voor aantal netwerkcoaches

2010? \_ Invulveld voor aantal netwerkcoaches

2011? \_ Invulveld voor aantal netwerkcoaches

2012? \_ Invulveld voor aantal netwerkcoaches

47. Voor hoeveel van deze cliënten schat uw organisatie in dat het doel van 'Natuurlijk een Netwerkcoach' (een groter of versterkt netwerk) bereikt is?

(als u het niet weet, vult u niets in)

2008? \_ Invulveld voor aantal

2009? \_ Invulveld voor aantal

2010? \_ Invulveld voor aantal

2011? \_ Invulveld voor aantal

2012? \_ Invulveld voor aantal

48. Registreert uw organisatie de volgende zaken:

Kenmerken van vrijwillige netwerkcoaches (zoals leeftijd, opleiding, ...)

☐ Ja

☐ Nee

☐ Dat weet ik niet

Kenmerken van cliënten (zoals leeftijd, gezinssituatie, probleemsituatie, vraag, .....)

☐ Ja

☐ Nee

☐ Dat weet ik niet

Duur van ondersteuning?

☐ Ja

☐ Nee

☐ Dat weet ik niet

Resultaten?

☐ Ja

☐ Nee

☐ Dat weet ik niet

Waardering en ervaring van de netwerkcoach met betrekking tot de begeleiding van de organisatie?

☐ Ja

☐ Nee

☐ Dat weet ik niet

Waardering en ervaring van de cliënt met betrekking tot de vrijwillige netwerkcoach?

☐ Ja

☐ Nee

☐ Dat weet ik niet

Reden van afronding?

☐ Ja

☐ Nee

☐ Dat weet ik niet

**Hier eindigt het deel van de vragenlijst over de ervaringen van uw organisatie met 'Natuurlijk een Netwerkcoach'.**

Ten slotte willen we u nog drie vragen stellen over de mogelijkheid om in de toekomst betrokken te worden bij de doorontwikkeling van 'Natuurlijk een Netwerkcoach'.

49. Heeft uw organisatie behoefte aan uitwisseling en contact met andere organisaties die met deze methode werken?

☐ Ja -> naar invulveld: Indien uw organisatie met andere organisaties zou uitwisselen over 'Natuurlijk een Netwerkcoach', over welke onderwerpen zou dit gaan? (invulveld)

☐ Nee

**Focusgroep**

In het voorjaar van 2013 zal een aantal focusgroepen worden georganiseerd. Een focusgroep is een groepsgebesprek waarin in een prettige sfeer uitgebreid gesproken wordt over een onderwerp. Een gespreksleider zit het gesprek voor.

In dit onderzoek worden focusgroepen georganiseerd om met elkaar te spreken over de sterke en zwakke kanten van 'Natuurlijk een Netwerkcoach'. Ook wordt stilgestaan bij voorstellen tot doorontwikkeling van de methode.

We zijn hiervoor op zoek naar tien coördinatoren.

50. Zou u in de toekomst willen deelnemen aan een focusgroep om de methode verder te ontwikkelen?

☐ Ja

☐ Nee

☐ Misschien

**Effectmeting**

Om iets wezenlijks te kunnen zeggen over de effectiviteit van de methode, is effectonderzoek in de toekomst belangrijk. Om effectonderzoek te kunnen doen zijn we op zoek naar organisaties die in de toekomst geïnteresseerd zijn om deel te nemen.

51. Mogen we u in de toekomst benaderen in verband met deelname aan een effectmeting ? \*

☐ Ja

☐ Nee

☐ Misschien

Bedankt voor uw tijd.

Wilt u meer weten over dit onderzoek of over 'Natuurlijk een Netwerkcoach'? Neem dan contact op met Jeanet Moerings van Mezzo, e-mail: [j.moerings@mezzo.nl](mailto:j.moerings@mezzo.nl) of per telefoon: 030-659 22 22.



## *Verspreiding, gebruik en effectiviteit sociale netwerkversterking*

### **Bijlage 3 : Deelonderzoek 1(non respons): Vragenlijst winter 2012, versie 2**

Versie 2 van de vragenlijst is gestuurd naar alle lidorganisaties die in de eerste fase van dit onderzoek niet hadden gereageerd. In deze versie waren ook de 'algemene' inventariserende vragen uit fase 1 opgenomen, aangezien over deze organisaties nog niets bekend was met betrekking tot het werken aan het versterken van netwerken.

Zodoende bestond de vragenlijst uit twee delen. Het eerste deel van de vragenlijst was opgebouwd uit de inventariserende vragen van fase 1. De vragen van fase 2 versie 1 waren het tweede deel.

Respondenten die niet met NeN werken, werden na de inventariserende vragen naar het einde geleid. Voor respondenten die echter wél met NeN werken, was deze vragenlijst omvangrijk (namelijk 27 inventariserende vragen en daarna nog 35 specifieke vragen).

Definitieve vragenlijst 'Natuurlijk, een netwerkcoach!' versie 2

### Onderzoek naar netwerkversterking

Mezzo doet samen met de Hogeschool van Amsterdam een verkennend onderzoek naar het Versterken van Sociale Netwerken (verder VSN genoemd).

Het is van groot belang dat we meer gegevens en effecten met betrekking tot VSN en de methode 'Natuurlijk, een netwerkcoach' verkrijgen. Hiermee kunnen we gemeenten, zorgverzekeraars en anderen beter overtuigen dat inspanningen van de informele zorg, om het sociale netwerk rondom kwetsbare burgers te versterken, zinvol en effectief zijn.

Ook als uw organisatie (nog) niet werkt met VSN, is het voor ons belangrijk om dit te weten. De vragen waar een rood sterretje achter staat, zijn verplicht om te beantwoorden.

Als u tussentijds pauzeert met het invullen van de vragenlijst, laat u dan het venster van uw browser open, zodat u verder kunt gaan met invullen waar u gebleven was.

We hopen dat u de tijd vindt om de vragenlijst in te vullen.

### Organisatiegegevens

1. Naam organisatie \*

2. Adres \*

3. Postcode \*

4. Plaats \*

5. Provincie \*

6. Soort organisatie:

☐ Zorg

☐ Welzijn

☐ Zelfstandige organisatie

☐ Anders, namelijk:

7. Soort dienstverlening:

(meerdere antwoorden mogelijk)

☐ Directe mantelzorgondersteuning

☐ (Intensieve) Vrijwilligerszorg

8. (Als dit bolletje wordt aangevinkt, wordt specificatie mogelijk:

☐ Buddyzorg ☐ Vriendendienst ☐ Vrijwillige Thuishulp ☐ Georganiseerde Burenhulp ☐ Anders, namelijk....)

9. Expertise en Informatie

10. Anders, namelijk...

### Gegevens invuller

14. Voornaam \*

15. Tussenvoegsel

16. Achternaam \*

17. Functie \*

18. E-mailadres \*

EINDE PAGINA

19. Is uw organisatie doelgericht bezig met het Versterken van Sociale Netwerken (verder VSN genoemd) van cliënten / mantelzorgers? \*

Ja (-> naar vraag 24)

Nee (-> automatisch)

Dat weet ik niet (-> automatisch)

EINDE PAGINA

20. Vindt u dat VSN binnen het aanbod van uw organisatie zou passen?

Ja

Nee (-> pagina "U heeft aangegeven dat u niet met VSN werkt en dat VSN niet binnen het aanbod van uw organisatie zou passen. De volgende vragen zijn daarom niet op uw situatie van toepassing. We verwijzen u daarom door naar het einde van de vragenlijst.)

Dat weet ik niet

EINDE PAGINA

21. Zou uw organisatie hiermee doelgericht aan de slag willen gaan?

Ja -> automatisch

Nee -> automatisch

Misschien -> automatisch

22. Wat heeft u tot nu toe belemmerd om dit te doen?

(meerdere antwoorden mogelijk)

Geen beleid van de gemeente

Past niet in het beleid van onze organisatie

Geen tijd voor

Geen middelen voor

Onvoldoende kennis

Anders, namelijk

23. Welke ondersteuning zou uw organisatie nodig hebben om met VSN aan de slag te gaan?

(meerdere antwoorden mogelijk)

Informatie (training, map, voorlichting, etc.)

Financiële middelen

Anders, namelijk....

ONDERAAN DE PAGINA EEN KNOP MET DOOR NAAR EINDE VAN VRAGENLIJST

24. Bent u (èèn van) degene(n) die zich bezighoudt met VSN binnen uw organisatie?

O Ja (-> door naar vraag 25)

O Nee (-> automatisch: doorverwezen naar: wilt u deze vragenlijst alstublieft doorsturen naar iemand binnen uw organisatie die zich bezighoudt met VSN)

EINDE PAGINA

NIEUWE PAGINA VOOR DOORVERWIJZEN NAAR EINDE VRAGENLIJST met dat op de knop

25. Werkt uw organisatie volgens een bepaalde methode wat betreft VSN?

Ja -> automatisch

Nee -> vraag 27  
EINDE PAGINA

26. Volgens welke methode werkt uw organisatie?  
Eigen Kracht Conferentie  
Sociale Netwerk Strategieën  
Methode Familiezorg  
Natuurlijk een Netwerkcoach -> Door naar TEKSTBLOK 1  
Anders, namelijk  
EINDE PAGINA

27. U heeft aangegeven dat uw organisatie niet volgens een bepaalde methode werkt. Hoe doet uw organisatie dit dan?  
INVULVELD

28. Kent u de methode 'Natuurlijk een netwerkcoach'?  
Ja -> automatisch  
Nee (-> pagina "U heeft aangegeven dat uw organisatie niet met 'Natuurlijk een Netwerkcoach' werkt en dat u het niet kent. Aangezien de rest van de vragen betrekking heeft op 'Natuurlijk een Netwerkcoach' verwijzen we u hierbij door naar het einde van de vragenlijst.)

EINDE PAGINA

29. Heeft uw organisatie de map 'Natuurlijk een Netwerkcoach' in haar bezit?  
Ja  
Nee  
Dat weet ik niet  
30. Is uw organisatie van plan in de toekomst met 'Natuurlijk een Netwerkcoach' te gaan werken?  
Ja  
Nee  
Dat weet ik niet

**TEKST:**

U heeft aangegeven dat uw organisatie (nog) niet met 'Natuurlijk een Netwerkcoach' werkt. Aangezien de rest van de vragen betrekking heeft op het werken met 'Natuurlijk een Netwerkcoach' eindigt voor u hier de vragenlijst. We danken u hartelijk voor het invullen van de vragenlijst.

EINDE VAN DE PAGINA KNOP: EINDE VRAGENLIJST

**TEKSTBLOK 1**

De volgende vragen hebben betrekken tot het werken met 'Natuurlijk een Netwerkcoach'.

'Natuurlijk een Netwerkcoach' gaat in principe uit van een (vrijwillige) netwerkcoach die een cliënt bijstaat bij het vergroten of het versterken van zijn/haar netwerk. Dit gebeurt volgens de methodiek zoals beschreven in de cursusmap. De hulpvrager of klant noemen we in deze vragenlijst cliënt. De perso(n)en die zich vanuit uw organisatie bezighouden met de inzet van 'Natuurlijk een Netwerkcoach' wordt/worden in deze vragenlijst coördinator(en) genoemd.

LET OP: VANAF HIER SLUITEN WE AAN OP DE VRAGENLIJST VERSIE 1 IN AANGEPASTE VERSIE

31. Bent u (èèn van) degene(n) die zich bezighoudt met 'Natuurlijk een Netwerkcoach' binnen uw organisatie?

☐ Ja (-> Door naar vraag 32)

☐ Nee (-> Bij Nee wordt iemand doorverwezen naar: wilt u deze vragenlijst alstublieft doorsturen naar iemand binnen uw organisatie die zich bezighoudt met 'Natuurlijk een Netwerkcoach')

EINDE PAGINA

32. Welke taken met betrekking tot 'Natuurlijk een Netwerkcoach' bevinden zich in uw takenpakket? (meerdere antwoorden mogelijk)

☐ Werving en selectie netwerkcoaches

☐ Training en begeleiding netwerkcoaches

☐ Werving cliënten

☐ Monitoring coachingstrajecten

☐ Fondsenwerving

☐ Evaluatie 'Natuurlijk een Netwerkcoach'

☐ Anders, namelijk.....

33. Zijn er nog andere beroepskrachten binnen uw organisatie die zich bezighouden met 'Natuurlijk een Netwerkcoach'?

☐ Ja (-> Door naar invulvelden)

☐ Nee (-> Door naar volgende vraag XXXXX)

34. Vul hieronder de naam in van een andere persoon die zich binnen uw organisatie bezighoudt met 'Natuurlijk een Netwerkcoach'.

Naam:

35. Deze persoon heeft de volgende taken:

☐ Werving en selectie netwerkcoaches

☐ Training en begeleiding netwerkcoaches

☐ Werving cliënten

☐ Monitoring coachingstrajecten

☐ Fondsenwerving

☐ Evaluatie 'Natuurlijk een Netwerkcoach'

☐ Anders, namelijk.....

☐ Dat weet ik niet

36. Vul hieronder de naam in van een andere persoon die zich binnen uw organisatie bezighoudt met 'Natuurlijk een Netwerkcoach'.

Naam

37. Taken:

☐ Werving en selectie netwerkcoaches

☐ Training en begeleiding netwerkcoaches

☐ Werving cliënten

☐ Monitoring coachingstrajecten

☐ Fondsenwerving

☐ Evaluatie 'Natuurlijk een Netwerkcoach'

☐ Anders, namelijk.....

☐ Dat weet ik niet

**Algemene gegevens over 'Natuurlijk een Netwerkcoach' binnen uw organisatie**

38. Wanneer is uw organisatie gestart met het werken met 'Natuurlijk een Netwerkcoach'?

☐ \_ Invulveld jaartal

☐ Dat weet ik niet

39. Geef in het volgende veld aan wat voor soort netwerkcoaches binnen uw organisatie actief zijn (geweest) sinds 'Natuurlijk een Netwerkcoach' wordt ingezet.

- ☐ % Vrijwilligers
- ☐ % Stagiaires
- ☐ % Beroepskrachten
- ☐ % Anders, namelijk...
- ☐ O Dat weet ik niet

40. Geef in het volgende veld aan wat voor soort cliënten uw organisatie aan een netwerkcoach heeft gekoppeld sinds 'Natuurlijk een Netwerkcoach' wordt ingezet.

- ☐ % Mantelzorgers
- ☐ % Zorgvragers
- ☐ % Anders, namelijk...
- ☐ O Dat weet ik niet

41. Hoe past uw organisatie 'Natuurlijk een Netwerkcoach' met name toe?  
(meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ O De vrijwillige netwerkcoaches doorlopen de 10 stappen uit de map met de cliënt
- ☐ O De vrijwillige netwerkcoaches gebruiken de 10 stappen uit de map, maar niet altijd in die volgorde en ook niet allemaal.
- ☐ O Groepsgewijs worden al onze vrijwilligers (ook die als 'buddy of maatje' ingezet worden) getraind in de methodiek. Onze organisatie vraagt hen in elke cliëntsituatie te kijken of het netwerk versterkt kan worden met behulp van 'Natuurlijk een Netwerkcoach'. (->1 extra vraag als vervolg: hoeveel netwerkcoach trajecten komen hieruit voort?, deze optie leidt tot stukje tekst I, omdat we ze niet als nwc meetellen?)
- ☐ O Onze organisatie geeft workshops of trainingen op basis van 'Natuurlijk een Netwerkcoach' aan groepen mantelzorgers / cliënten om hen te stimuleren zelf aan het werk te gaan. Er is geen individuele netwerkcoach betrokken. (-> Deze optie leidt tot Tekst I en dan naar vraag)
- ☐ O Anders, namelijk....

#### **Tekst I**

Bij de laatste vraag heeft u aangegeven dat uw organisatie geen netwerkcoaches inzet.

De volgende vragen zijn daarom niet op uw situatie van toepassing. U gaat daarom door naar de afrondende vragen van de vragenlijst. -> vraag

Vragen over het opstarten van 'Natuurlijk een Netwerkcoach'

42. Hoe werft uw organisatie de personen die als netwerkcoach aan de slag gaan?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ O Via een advertentie(s)
- ☐ O Door middel van de nieuwsbrief
- ☐ O Via onze eigen website
- ☐ O Naar aanleiding van een folder
- ☐ O Mensen komen zelf naar ons toe
- ☐ O Via de vrijwilligers vacature bank
- ☐ O Anders, namelijk...
- ☐ O Dat weet ik niet

43. Hoe selecteert uw organisatie de personen die als netwerkcoach aan de slag gaan?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ O Kennismakingsgesprek (1op1)
- ☐ O Kennismakingsbijeenkomst (groepsgewijs)

- ☐ Na afloop van de training(en) maken we een inschatting of iemand “geschikt” is
- ☐ Onze organisatie doet geen selectie, iedereen is welkom
- ☐ Anders, namelijk...
- ☐ Dat weet ik niet

44. Waar let uw organisatie op bij het “aannemen” van netwerkcoaches voor ‘Natuurlijk een Netwerkcoach’?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Voldoende motivatie
- ☐ Realistische verwachtingen
- ☐ Voldoende tijd en energie
- ☐ Genoeg affiniteit met de methodiek
- ☐ Persoonlijke kenmerken zoals intelligentie, leeftijd, omgangsvormen
- ☐ Coachende vaardigheden (‘op de handen kunnen zitten’)
- ☐ Eigenlijk is iedereen die dit wil doen, van harte welkom om dit te doen
- ☐ Anders, namelijk.....

45. Hoe traint uw organisatie netwerkcoaches voordat ze aan de slag gaan?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Onze organisatie verzorgt zelf trainingsbijeenkomst(en) ‘Natuurlijk een Netwerkcoach’
- ☐ Onze organisatie laat hen trainen via Mezzo (uitgevoerd door Sien of anders)
- ☐ Onze organisatie verwijst ze naar trainingen van andere organisaties
- ☐ Netwerkcoaches krijgen de map en onze organisatie vraagt hen die zelf te lezen
- ☐ Ze lopen mee met ervaren vrijwilligers
- ☐ Anders, namelijk...
- ☐ Dat weet ik niet

46. Hoe werft uw organisatie cliënten voor ‘Natuurlijk een Netwerkcoach’?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Via andere diensten /medewerkers van onze eigen organisatie
- ☐ Mensen melden zichzelf bij ons aan
- ☐ Via verwijzende organisaties (gemeenten, zorginstellingen, etcetera)

47. Dit veld komt alleen in beeld als optie “via verwijzende organisatie” is aangevinkt

☐ De twee belangrijkste verwijzers zijn:

- 1.....
- 2.....

- ☐ Oproepjes in bladen/op internet
- ☐ Anders, namelijk...
- ☐ Dat weet ik niet

48. Wat kan voor uw organisatie een reden zijn om te besluiten dat een cliënt niet in aanmerking komt voor ‘Natuurlijk een Netwerkcoach’?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Een cliënt is onvoldoende gemotiveerd
- ☐ Een cliënt heeft onrealistische verwachtingen t.a.v. de methodiek
- ☐ Een cliënt heeft niet genoeg tijd en/of energie
- ☐ Een cliënt ziet het niet zitten om met ‘Natuurlijk een Netwerkcoach’ aan de slag te gaan
- ☐ Een cliënt heeft een te complexe hulpvraag
- ☐ De hulpvraag van de cliënt is niet direct gerelateerd aan het netwerk
- ☐ Onze organisatie sluit geen cliënten uit, want ‘Natuurlijk een Netwerkcoach’ is geschikt voor iedereen
- ☐ Anders, namelijk....
- ☐ Dat weet ik niet

49. Als cliënten niet in aanmerking komen voor een netwerkcoach (bijvoorbeeld door geringe motivatie of te complexe problematiek), wat doet uw organisatie dan?

(meerdere opties mogelijk)

- ☐ Onze organisatie geeft hen aan dat ze niet in aanmerking komen voor een netwerkcoach
- ☐ Onze organisatie verwijst hen terug naar de verwijzer
- ☐ Indien mogelijk verwijst onze organisatie door naar een organisatie of dienst die beter bij de vraag aansluit
- ☐ Dit is bij onze organisatie (nog) niet voorgekomen
- ☐ Anders, namelijk ....
- ☐ Dat weet ik niet

50. Hoe matcht uw organisatie een netwerkcoach met een cliënt?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Onze organisatie kijkt welke vrijwilliger op dat moment beschikbaar is
- ☐ Er vindt een kennismakingsgesprek plaats met netwerkcoach, cliënt en coördinator
- ☐ Op basis van wat er bekend is over een cliënt en beschikbare netwerkcoaches wordt een voorlopige match gemaakt. Vervolgens draagt onze organisatie er zorg voor de uitwisseling van de gegevens.
- ☐ Anders, namelijk....
- ☐ Dat weet ik niet

51. Hoeveel cliënten begeleidt één netwerkcoach op hetzelfde moment?

\_ Invulveld voor aantal

- ☐ Dat is heel wisselend
- ☐ Dat weet ik niet

#### **Vragen over het verloop van trajecten na het matchen van cliënt en netwerkcoach**

52. Wat voor soort begeleiding ontvangt een netwerkcoach als deze eenmaal gekoppeld is aan een cliënt?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Netwerkcoaches komen tijdens intervisiebijeenkomsten bij elkaar om stil te staan bij hun persoonlijk functioneren
- ☐ De coördinator van onze organisatie begeleidt groepsbijeenkomsten van vrijwillige netwerkcoaches waar ervaringen worden uitgewisseld
- ☐ Individuele begeleidings-/coachingsgesprekken met de coördinator
- ☐ De coördinator neemt op gezette tijden contact op met een netwerkcoach om te vragen hoe het gaat
- ☐ Anders, namelijk...
- ☐ Dat weet ik niet

53. Hoe verloopt het contact tussen een cliënt en uw organisatie als deze gekoppeld is aan een netwerkcoach?

- ☐ De coördinator neemt alleen contact op met een cliënt als de netwerkcoach hierom vraagt
- ☐ Onze organisatie neemt op vooraf afgesproken tijden contact op om te vragen hoe het gaat
- ☐ Als cliënten behoefte hebben aan begeleiding, dan nemen ze zelf contact met onze organisatie op
- ☐ Anders, namelijk...
- ☐ Dat weet ik niet

#### **Vragen over de afronding van een coachingstraject binnen 'Natuurlijk een Netwerkcoach'**

54. Wat is de gemiddelde duur van een coachingstraject?

- ☐ Dit is redelijk stabiel, namelijk...
- ☐ Dit is heel wisselend

☐ Dat weet ik niet

55. Wanneer loopt een coachingstraject af?

(meerdere antwoorden mogelijk)

☐ Na een van tevoren vastgestelde tijd, namelijk..... Invulveld

☐ Als het netwerk is versterkt of vergroot

☐ Als een van tevoren vastgesteld doel is behaald

☐ Op initiatief van de cliënt

☐ Op initiatief van de netwerkcoach

☐ Als tijdens traject blijkt dat 'Natuurlijk een Netwerkcoach' voor de cliënt niet de geschikte benadering is

☐ Anders, namelijk...

Deze vraag komt alleen in beeld als bij vraag 37 geantwoord is met optie 2,3,6,7

56. Wie bepaalt dit?

(meerdere antwoorden mogelijk)

☐ De netwerkcoach

☐ De cliënt

☐ Onze organisatie

☐ Dit gaat in samenspraak

☐ Anders, namelijk....

### **Vragen over de waardering van uw organisatie van 'Natuurlijk een Netwerkcoach'**

57. Wat vindt uw organisatie de grootste voordelen van werken met deze methode voor uw organisatie?

(meerdere antwoorden mogelijk)

☐ Laagdrempelig

☐ Positieve focus

☐ Informeel

☐ Vragers staat centraal

☐ Praktisch

☐ Van deze tijd

☐ Doelgericht

☐ Versterkt het zelfvertrouwen en eigen kracht van de cliënt

☐ Kost weinig tijd

☐ Overheid kent subsidies toe voor deze methodiek

☐ Anders, namelijk...

58. Wat zijn in de ogen van uw organisatie de grootste voordelen van het werken met deze methode voor cliënten? (Vult u in wat u denkt dat voordelen zijn voor cliënten in vergelijking met andere interventies)

(meerdere antwoorden mogelijk)

☐ Laagdrempelig

☐ Positieve focus

☐ Informeel

☐ Vragers staat centraal

☐ Praktisch

☐ Van deze tijd

☐ Doelgericht

☐ Versterkt het zelfvertrouwen en eigen kracht van de cliënt

☐ Kost weinig tijd

☐ Anders, namelijk...

59. Wat zijn in de ogen van uw organisatie de grootste voordelen van het werken met deze methode voor netwerkcoaches? (Vult u in wat u denkt dat netwerkcoaches voordelen vinden)

(meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Laagdrempelig
- ☐ Positieve focus
- ☐ Informeel
- ☐ Vragers staat centraal
- ☐ Praktisch
- ☐ Van deze tijd
- ☐ Kost weinig tijd
- ☐ Doelgericht
- ☐ Versterkt het zelfvertrouwen en eigen kracht van de cliënt
- ☐ Het gaat om een afgebakende periode.
- ☐ Netwerkcoaches kunnen hierdoor ook leren en ontwikkelen
- ☐ Netwerkcoaches doen ervaring op in coachen
- ☐ Anders, namelijk...

60. Wat zijn de grootste knelpunten waar uw organisatie tegen aanloopt bij het werken met deze methode?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ De werving en begeleiding van netwerkcoaches kost veel tijd
- ☐ De werving van cliënten kost veel tijd
- ☐ Er is niet genoeg draagvlak in onze organisatie
- ☐ Het is lastig om netwerkcoaches te vinden
- ☐ Het is lastig om cliënten te vinden
- ☐ Het matchen van een netwerkcoach met cliënt is complex
- ☐ 'Natuurlijk een Netwerkcoach' toepassen lijkt eenvoudiger dan het is
- ☐ Het is moeilijk om 'Natuurlijk een Netwerkcoach' te integreren in het bestaande aanbod van onze organisatie
- ☐ Het is moeilijk financiering te vinden
- ☐ Anders, namelijk...

61. Wat voor knelpunten signaleert uw organisatie bij cliënten die aan een netwerkcoach zijn/worden gekoppeld?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Cliënten moeten zelf ook aan het "werk"
- ☐ De verwachtingen van cliënten sluiten niet aan bij de doelstelling van 'Natuurlijk een Netwerkcoach'
- ☐ De tijdsinvestering kan cliënten afschrikken
- ☐ Cliënten vinden de methodiek te schools
- ☐ Cliënten vinden de methodiek te formeel
- ☐ Het klikt niet met de netwerkcoach
- ☐ Cliënten ervaren de methodiek als hoogdrempelig
- ☐ Onze organisatie heeft (nog) geen knelpunten voor cliënten gesignaleerd
- ☐ Anders, namelijk...

62. Wat voor knelpunten signaleert uw organisatie bij netwerkcoaches die werken met 'Natuurlijk een Netwerkcoach'?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ De problematiek van cliënten wordt soms ervaren als (te) complex
- ☐ Netwerkcoaches vinden de rol als coach lastig in te vullen
- ☐ Het samenwerken met formele hulpverleners kan ingewikkeld zijn
- ☐ Ze vinden de tijdsinvestering te veel
- ☐ Ze ervaren de methodiek als te formeel

- ☐ Ze ervaren de methodiek als te schools
- ☐ Ze vinden de methodiek hoogdrempelig
- ☐ Het klikt niet met de cliënt
- ☐ Anders, namelijk...

**Nog een paar kwantitatieve vragen over ‘Natuurlijk een Netwerkcoach’ binnen uw organisatie**

Ten slotte willen we u nog wat vragen stellen over de (geschatte) omvang en het bereik in de afgelopen jaren. We vragen u om deze in te vullen op basis van uw parate kennis. Een schatting is voldoende.

63. Hoeveel netwerkcoaches zijn er opgeleid binnen uw organisatie in  
(als u het niet weet, vult u niets in)

2008? \_ Invulveld voor aantal netwerkcoaches

2009? \_ Invulveld voor aantal netwerkcoaches

2010? \_ Invulveld voor aantal netwerkcoaches

2011? \_ Invulveld voor aantal netwerkcoaches

2012? \_ Invulveld voor aantal netwerkcoaches

64. Hoeveel netwerkcoaches waren/zijn actief als coach in  
(als u het niet weet, vult u niets in)

2008? \_ Invulveld voor aantal netwerkcoaches

2009? \_ Invulveld voor aantal netwerkcoaches

2010? \_ Invulveld voor aantal netwerkcoaches

2011? \_ Invulveld voor aantal netwerkcoaches

2012? \_ Invulveld voor aantal netwerkcoaches

65. Hoeveel cliënten hebben er via uw organisatie een netwerkcoach gekregen in  
(als u het niet weet, vult u niets in)

2008? \_ Invulveld voor aantal

2009? \_ Invulveld voor aantal

2010? \_ Invulveld voor aantal

2011? \_ Invulveld voor aantal

2012? \_ Invulveld voor aantal

66. Voor hoeveel % van deze cliënten schat uw organisatie in dat het doel van ‘Natuurlijk een Netwerkcoach’ (een groter of versterkt netwerk) bereikt is?

(als u het niet weet, vult u niets in)

2008? \_ Invulveld voor %

2009? \_ Invulveld voor %

2010? \_ Invulveld voor %

2011? \_ Invulveld voor %

2012? \_ Invulveld voor %

67. Registreert uw organisatie de volgende zaken:

Kenmerken van vrijwillige netwerkcoaches (zoals leeftijd, opleiding, ...)

☐ Ja

☐ Nee

☐ Dat weet ik niet

Kenmerken van cliënten (zoals leeftijd, gezinssituatie, probleemsituatie, vraag, .....

☐ Ja

☐ Nee

☐ Dat weet ik niet

Duur van ondersteuning?

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Dat weet ik niet

Resultaten?

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Dat weet ik niet

Waardering en ervaring van de netwerkcoach met betrekking tot de begeleiding van de organisatie?

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Dat weet ik niet

Waardering en ervaring van de cliënt met betrekking tot de vrijwillige netwerkcoach?

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Dat weet ik niet

Reden van afronding?

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Dat weet ik niet

**Hier eindigt de vragenlijst. Onze hartelijke dank voor uw tijd.**

In verband met de doorontwikkeling van 'Natuurlijk een Netwerkcoach' willen we u nog 3 vragen stellen.

68. Heeft u behoefte aan uitwisseling en contact met andere organisaties die met deze methode werken?

- ☐ Ja -> naar invulveld: over welke onderwerpen zou u dit graag willen?
- ☐ Nee
- ☐ Misschien

**Toekomstig onderzoek**

Het onderzoek naar sociale netwerkversterking loopt nog door tot in 2013.

**Focusgroep**

In het voorjaar van 2013 zal een aantal focusgroepen worden georganiseerd. Een focusgroep is een groepsgebesprek waarin in een prettige sfeer uitgebreid gesproken wordt over een onderwerp. Een gespreksleider zit het gesprek voor.

In dit onderzoek worden focusgroepen georganiseerd om met elkaar te spreken over de sterke en zwakke kanten van 'Natuurlijk een Netwerkcoach'. Ook wordt stilgestaan bij voorstellen tot doorontwikkeling van de methode.

We zijn hiervoor op zoek naar tien coördinatoren.

69. Zou u in de toekomst willen deelnemen aan een focusgroep om de methode verder te ontwikkelen?

**Effectmeting**

Om iets wezenlijks te kunnen zeggen over de effectiviteit van de methode, is effectonderzoek in de toekomst belangrijk. Om effectonderzoek te kunnen doen zijn we op zoek naar organisaties die in de toekomst geïnteresseerd zijn om deel te nemen.

70. Mogen we u in de toekomst benaderen in verband met deelname aan een effectmeting ? \*

☐ Ja

☐ Nee

☐ Misschien



*Verspreiding, gebruik en effectiviteit sociale netwerkversterking*

**Bijlage 4 : Deelonderzoek 3: Gesprekshandleiding  
netwerkcoaches**

## **Gesprekshandleiding focusgroep netwerkcoaches Mezzo**

Doel: Achterhalen hoe gebruikers van NeN denken over deze methodiek. Dit doen we door mensen zelf een mening te laten vormen tijdens het gesprek / argumenten uitwisselen. Waarover is men het eens en waarover nog niet? Wat zijn belangrijke aandachtspunten?

Op basis van deze informatie (en eerdere conclusies) wordt gekeken hoe NeN het momenteel 'doet': welke aandachtspunten komen er naar voren?

### **Introductie (5 minuten)**

- a. **Ontvangst**  
Voorstellen, praatje maken, naambordjes maken.
- b. **Welkom**  
Bedanken voor komst, voorstellen onderzoeker, voorstellen notulist en assistent.
- c. **Introductie op het onderwerp**  
Toelichting dat groep vandaag bijeen is om onderwerp te bediscussiëren (boven 'wel/niet' uit stijgen), dat iedereen vrij is om te zeggen wat hij/zij wil. Ervaringen optekenen. Doel hiervan voor Mezzo en HvA benoemen.
- d. **Regels van een focusgroep**  
Uitleg over onderzoek, rol van de gespreksleider en eventueel de assistent. Niet door elkaar praten, toestemming om gesprek op te nemen, toelichting vertrouwelijkheid informatie, interesse in positief en negatief commentaar, men hoeft het niet met elkaar eens te worden, geen goede en foute antwoorden, respect voor elkaars mening, deelnemers medeverantwoordelijk voor groepsproces.
- e. **De eerste vraag**  
Toelichting op duur bijeenkomst en optionele pauze (indien nodig). Rondje voorstellen en iets over zichzelf te vertellen a.h.v. de 'openingsvraag':

### **1. Openingsvraag aan alle groepsleden (10 minuten)**

Kort te beantwoorden, moet karakteristieken van de medewerkers opleveren (niet naar mening / houding van medewerker vragen).

- Vertel in 1 minuut wie u bent en op welke manier u bezig bent met Natuurlijk een Netwerkcoach (aantal trajecten afgesloten, aantal huidige trajecten, hoe lang ermee bezig, stage/vrijwilligerswerk, wat voor soort organisatie, wat voor soort cliënten, ervaring als maatje?)

### **2. Introductievragen (10 minuten)**

Om het centrale onderwerp te introduceren. Reflecteren op ervaringen die respondenten hebben gehad met het onderwerp. Gesprek en interactie op gang brengen.

- Stagiaire: Kunt u iets vertellen over uw eerste ervaring met NeN? Verwachtingen
- Vrijwilliger: Kunt u iets vertellen over uw motivatie en verwachtingen om met NeN te gaan werken?

### **3. Transitievragen (10 minuten)**

Om het onderwerp van het onderzoek in een breder geheel te kunnen zien. Link tussen de introductie- en de sleutelvragen. Mening over het onderwerp komt naar voren.

- Wat is de meest gedenkwaardige ervaring die u de afgelopen maanden met NeN heeft gehad?
- OF Wat is het eerste wat in u opkomt als u denkt aan NeN?

### **4. Sleutelvragen (75 minuten)**

Deze staan centraal in het onderzoek. Twee tot vijf vragen, centraal in de analyse.

- Wat zijn, volgens u, de sterke kanten van NeN?
- Wat levert het voor u op om met NeN te werken?
- Wat zijn de aandachtspunten van NeN? Welke verbeteringen zou u doorvoeren als u eigenaar was van deze methodiek?
- Wat voor eisen stelt NeN aan u als netwerkcoach? Kan iedereen dit doen?
- Hoe heeft u de inwerkperiode ervaren? Tijdens inwerken en algemeen begeleiding van organisatie? Wat past bij deze methode en bij deze manier van werken?
- Vindt u dat het werkt, dat netwerken er groter en sterker van worden? Wat vindt u van deze methodiek in het licht van de klanten waar u mee te maken heeft? Welke eisen stelt methode aan klanten?
- Als u niet met NeN zou werken, zou u dan met een andere methodiek werken?
- Wat is uw algemene indruk van NeN?

#### **5. Afrondende vragen (10 minuten)**

Om discussie tot een eind te brengen. Reflecteren op eerder gegeven commentaar.

- Korte samenvatting door onderzoeker, controleren of deze klopt.
- Stel dat u een minuut de tijd hebt om over dit onderwerp te praten met de wethouder die over zorg gaat, wat zou u dan zeggen?
- Ruimte voor overige vragen / opmerkingen.

#### **Algemeen: verdiepingsvragen:**

*5 seconde pauze*

*Wilt u dit iets verder uitleggen*

*Kunt u er iets meer over zeggen*

*Wilt u misschien een voorbeeld geven van wat u bedoelt*

*Ik begrijp het niet helemaal, wilt u dit toelichten*

*Verspreiding, gebruik en effectiviteit sociale netwerkversterking*

**Bijlage 5: Deelonderzoek 3: Gesprekshandleiding coördinatoren**

## **Gesprekshandleiding focusgroep Coördinatoren Mezzo**

**Versie 15 april 2013**

Doel: Achterhalen hoe gebruikers van NeN denken over deze methodiek. Dit doen we door mensen zelf een mening te laten vormen tijdens het gesprek / argumenten uitwisselen. Waarover is men het eens en waarover nog niet? Wat zijn belangrijke aandachtspunten?

Op basis van deze informatie (en eerdere conclusies) wordt gekeken hoe NeN het momenteel 'doet': welke aandachtspunten komen er naar voren?

### **Introductie (5 minuten)**

- a. Ontvangst**  
Voorstellen, praatje maken, naambordjes maken.
- b. Welkom**  
Bedanken voor komst, voorstellen onderzoeker, voorstellen notulist.
- c. Introductie op het onderwerp**  
Toelichting dat groep vandaag bijeen is om *ervaringen* NeN te bespreken (boven 'wel/niet' uit stijgen), dat iedereen vrij is om te zeggen wat hij/zij wil. Doel van bespreken ervaringen voor Mezzo en HvA: inzicht krijgen in hoe NeN bevalt en wat de ervaringen zijn: waar staan we? Mogelijk aanpassen en mogelijk in een later stadium iets zeggen over effect.
- d. Regels van een groepsgeprek**  
Uitleg over onderzoek: 1. Inventarisatie verspreiding NeN 2. Inventarisatie gebruik NeN (cijfermatig), nu 3. Begrijpen en inzicht. Rol van de gespreksleider. Verzoek: Niet door elkaar praten, toestemming om gesprek op te nemen, toelichting vertrouwelijkheid informatie, interesse in positief en negatief commentaar, men hoeft het niet met elkaar eens te worden, geen goede en foute antwoorden, respect voor elkaars mening, deelnemers medeverantwoordelijk voor groepsproces. Op elkaar reageren, maar geen adviezen.
- e. De eerste vraag**  
Toelichting op duur bijeenkomst (10.30 – 12.30 en 12.30 – 13.30 lunch) en pauze halverwege. Rondje voorstellen en iets over zichzelf te vertellen a.h.v. de 'openingsvraag':

### **1. Openingsvraag aan alle groepsleden (10 minuten)**

NB in de goede volgorde!

Kort te beantwoorden, moet karakteristieken van de medewerkers opleveren (niet naar mening / houding van medewerker vragen).

- Vertel in 1 minuut wie u bent en op welke manier u bezig bent met Natuurlijk een Netwerkcoach (aantal trajecten afgesloten, aantal huidige trajecten, hoe lang ermee bezig, stage/vrijwilligerswerk, wat voor soort organisatie, wat voor soort cliënten)
- Verschil met maatje?

### **2. Introductievragen (10 minuten)**

Om het centrale onderwerp te introduceren. Reflecteren op ervaringen die respondenten hebben gehad met het onderwerp. Gesprek en interactie op gang brengen.

- Wat is je algemene indruk van NeN? 1 positief en 1 negatief punt?

### **3. Transitievragen (30 minuten)**

Om het onderwerp van het onderzoek in een breder geheel te kunnen zien. Link tussen de introductie- en de sleutelvragen. Mening over het onderwerp komt naar voren.

- Opstarten organisatie
- Start trajecten (faciliteren van koppels)
- Begeleiding trajecten

- Afronding trajecten

#### **4. Sleutelvragen (45 minuten)**

Deze staan centraal in het onderzoek. Twee tot vijf vragen, centraal in de analyse.

- Wat zijn, volgens u, de sterke kanten van NeN?
- Wat zijn de aandachtspunten van NeN?
- Vindt u dat het werkt, dat netwerken er groter en sterker van worden?
- Als u niet met NeN zou werken, zou u dan met een andere methodiek werken?

#### **5. Afrondende vragen (10 minuten)**

Om discussie tot een eind te brengen. Reflecteren op eerder gegeven commentaar.

- Korte samenvatting door onderzoeker, controleren of deze klopt.
- Welk advies zou je willen geven aan Mezzo tbv doorontwikkeling?
- Ruimte voor overige vragen / opmerkingen.

#### **Algemeen: verdiepingsvragen:**

*5 seconde pauze*

*Wilt u dit iets verder uitleggen*

*Kunt u er iets meer over zeggen*

*Wilt u misschien een voorbeeld geven van wat u bedoelt*

*Ik begrijp het niet helemaal, wilt u dit toelichten*



© Hogeschool van Amsterdam  
november 2013

**Lectoraat Community Care**

Kenniscentrum Maatschappij en Recht  
Wibautstraat 5a  
Postbus 1025  
1000 BA Amsterdam  
[www.hva.nl/communitycare](http://www.hva.nl/communitycare)