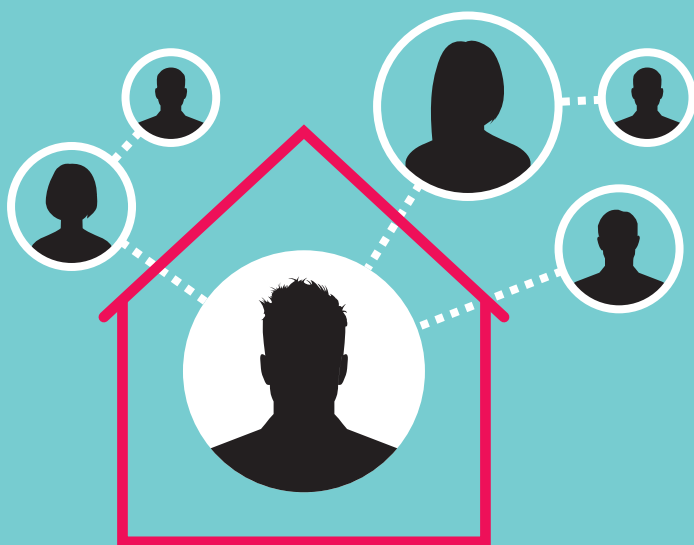


## Social Network First?

Hoe kunnen professionals het netwerk van mensen die dak- of thuisloos zijn betrekken bij de hulpverlening en samenwerken met dit netwerk? Dit is onderzocht in het onderzoek *Social Network First?* – een samenwerking van HVO-Querido, Hogeschool Inholland, Hogeschool van Amsterdam en opvangorganisaties in Amsterdam en Haarlem. In deze factsheet lees je waarom en hoe netwerkkondersteuning ingezet kan worden in de maatschappelijke opvang.



# Netwerkkondersteuning in de maatschappelijke opvang

De volgende punten zijn van belang om te werken aan netwerkkondersteuning in de maatschappelijke opvang:

- Het moet voor alle betrokkenen duidelijk zijn **waarom en met welk doel** netwerkkondersteuning wordt ingezet.
- Netwerkkondersteuning draagt bij aan een gevoel van **sociale verbondenheid** van dak- en thuisloze mensen. Dat is belangrijk voor hun **welbevinden en preventie van problemen en terugval**.
- Op korte termijn **verminderen van professionele ondersteuning lukt beperkt** en kan ten koste gaan van het netwerk.
- Netwerkkondersteuners zetten veel **verschillende interventies** in, die bijvoorbeeld gericht zijn op het bewustmaken van het netwerk, het versterken van het netwerk en relatieherstel.
- Netwerkkondersteuners kunnen inzetten op **interactieve vormen van eigen regie**, waarbij samen met een cliënt en diens netwerk wordt gekeken naar wat wenselijk is.
- Netwerkkondersteuning is **goed mogelijk in een stedelijke context**, maar vereist een op die context afgestemde aanpak.
- Netwerkkondersteuning past bij de basisvaardigheden van sociaal werkers, maar **verdiepende training en casuïstiekbespreking is nodig**.
- Netwerkkondersteuning **schuurt met wachtlijsten** in de opvang en de woningmarkt en met **regelgeving rondom sociale zekerheid**.
- Netwerkkondersteuning vraagt om **herinrichting van werkprocessen, ict en fysieke omgeving**, met meer aandacht en ruimte voor het netwerk.
- Netwerkkondersteuning vraagt **een lange adem**, omdat het een cultuurverandering is in de manier van werken. Het heeft een stevige borging in organisaties nodig.



## Social Network First?

Hoe kunnen professionals het netwerk van mensen die dak- of thuisloos zijn betrekken bij de hulpverlening en samenwerken met dit netwerk? Dit is onderzocht in het onderzoek *Social Network First?* – een samenwerking van HVO-Querido, Hogeschool Inholland, Hogeschool van Amsterdam en opvangorganisaties in Amsterdam en Haarlem. In deze factsheet lees je wat werkt bij netwerkkondersteuning aan dak- en thuisloze mensen.



# Wat werkt in netwerkkondersteuning aan dak- en thuisloze mensen?

## 1 Aandacht voor randvoorwaarden

Om als organisatie te werken met netwerkkondersteuning is het belangrijk dat dit intern een prioriteit is. Dat de benodigde competenties worden getraind en onderhouden via intervisie, training of casuïstiek. Dit vraagt een investering in tijd en een omslag in de manier van werken. Ook is het belangrijk om na te denken over een goede ruimte in of bij de opvanglocatie om naasten te ontvangen.

## 2 Creëren van basisvoorwaarden voor netwerkkondersteuning

Een goede vertrouwensband met de cliënt is de basis voor netwerkkondersteuning. Dit bereik je door de tijd te nemen om iemand te leren kennen, naast hem of haar te staan, outreachend te werken en betrokken te blijven ongeacht het gedrag van cliënt. Voldoende bestaanszekerheid is een andere basisvoorwaarde. Denk bijvoorbeeld aan een onderkomen, werk en/of dagbesteding. Als laatste is het belangrijk om na te gaan of naasten ondersteuning nodig hebben, om overvraging of overbelasting van hen tegen te gaan.

*Het zijn best wel normale vragen om aan iemand te vragen, van joh, als er iets met je gebeurt, op wie kunnen wij terugvallen? Dan heb je al een ingang.*

## 3 Bewustwording van het netwerk bevorderen

Benadruk vanaf het begin dat het hebben van een netwerk belangrijk is voor iedereen. Breng vervolgens samen met cliënt het netwerk in kaart met bijvoorbeeld een ecogram of een levenslijn. Zoek haakjes om over het netwerk in gesprek gaan door bijvoorbeeld te vragen naar de plannen voor het weekend, dagelijkse bezigheden of iemands eerste Whatsappcontact.

*Je blijft afhankelijk van de hoofdrolspeler. Als die niet komt opdagen dan heeft het allemaal geen zin om daar met elkaar te zitten.*

#### 4 Netwerk vergroten en begrenzen

Kijk wat er nodig is om weer in contact te komen met oude contacten die soms verwaterd zijn. Bespreek hoe je nieuwe mensen kan leren kennen door nieuwe activiteiten in de buurt of bijvoorbeeld via dagbesteding. Soms kan het nodig zijn om netwerk te begrenzen als naasten niet helpend zijn voor cliënt of bijvoorbeeld de netwerkkondersteuner intimideren. Maak dit goed bespreekbaar met cliënt.

*Ze weet nu dat ze veel hulp om haar heen heeft, dat ze met die mensen contact op kan nemen en hulp vragen, dat voorkomt waarschijnlijk al voor een groot deel dat iemand terugvalt.*

#### 5 Werken aan relatieherstel of -behoud

Samenwerken met het netwerk betekent dat je problemen en ruis in relaties bespreekbaar maakt. Denk hierbij aan schaamte, schuld of trauma. Het is belangrijk om contact te stimuleren vanuit gelijkwaardigheid. Je kunt naasten met zorgen of angsten apart spreken, bijvoorbeeld voorafgaand aan een groeps gesprek, maar ook psycho-educatie aan naasten bieden.

#### 6 Gezamenlijke besluitvorming door client naasten en hulpverlener

Faciliteer dat betrokken partijen gezamenlijk vraagstukken bespreken. Zorg dat ieders perspectief aan bod komt. Stimuleer duidelijkheid en transparantie. Bespreek opties met voordelen en nadelen met cliënt en naasten maar laat de beslissing bij de cliënt. Denk bijvoorbeeld aan het bespreken in welke mate cliënt ondersteuning van naasten nodig heeft en wie dat kan en wil bieden.

#### 7 Stimuleren sociale verantwoordelijkheid

Vaak worden dak- en thuisloze mensen alleen aangesproken als hulpvrager of cliënt. Stimuleer dat iemand niet alleen hulpvrager is in zijn of haar netwerk, maar ook zelf iets doet voor anderen. Bespreek ook met cliënten hoe zij rekening kunnen houden met de mensen om hen heen.

*Stuur even een bericht naar je ouders, dat wordt gewaardeerd. Dan zei hij: Oh ja, oh ja!*

#### 8 Helpen versterken van sociale vaardigheden

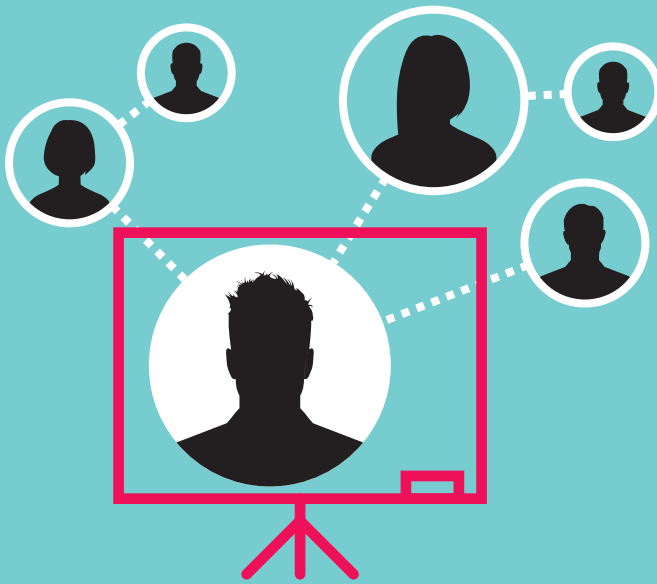
Het helpen versterken van sociale vaardigheden helpt de cliënt bij het herstellen en behouden van relaties. Een belangrijk onderdeel van netwerkkondersteuning is om te coachen op sociale interacties. Bespreek wat mogelijke triggers zijn van gedrag, bespreek de gevolgen van dit gedrag en oefen samen mogelijke alternatieven.

*Hij is, een hele lieve, aardige man en ik zei maar als jij het er niet mee eens bent, heb jij gewoon het volste recht om daar wat van te zeggen. Als je maar netjes de boodschap overbrengt. Dus niet gaan schreeuwen, niet gaan schelden.*



## Social Network First?

Hoe kunnen professionals het netwerk van mensen die dak- of thuisloos zijn betrekken bij de hulpverlening en samenwerken met dit netwerk? Dit is onderzocht in het onderzoek *Social Network First?* – een samenwerking van HVO-Querido, Hogeschool Inholland, Hogeschool van Amsterdam en opvangorganisaties in Amsterdam en Haarlem. In deze factsheet lees je over de training die is ontwikkeld door HVO-Querido voor organisaties en professionals die willen gaan werken met netwerkondersteuning.



# Training inzet netwerkondersteuning aan dak- en thuisloze mensen

## ● Starten met netwerkondersteuning

Netwerkondersteuning vraagt een nieuwe manier van werken. Hiervoor heeft HVO-Querido een training ontwikkeld van vier dagdelen. Daarnaast is het belangrijk om structureel casuïstiek en intervisie aan te bieden aan medewerkers die gaan werken met deze methodiek. De training ziet er als volgt uit:

### Dagdeel 1 | Iedereen is een naaste van iemand

- Normaliseren; hoe praat je over naasten?
- Uitleg waarom samenwerken met naasten belangrijk is voor hulpverlener en cliënt
- Inventariseren van het netwerk: hoe doe je dat? Bijvoorbeeld met een ecogram of levenslijn
- Krachtmethodiek

### Dagdeel 2 | Triadisch werken hoe doe je dat?

- Wat is triadisch werken?
- Wat doe je bij lastige relaties en ruis in het contact?
- Wat kun je bieden aan naasten?
- Oefenen met gesprekken en succeservaringen delen

### Dagdeel 3 | Nieuw netwerk opbouwen

- Gesprek aangaan over nieuw netwerk
- Mogelijkheden voor het opbouwen
- Regie bij de cliënt en het netwerk
- Welke rol heb je als netwerkondersteuner bij bestaand en nieuw netwerk?

### Dagdeel 4 | Verdieping (optioneel)

- Werken met steungroepen
- Casuïstiek
- Continuïteit

### Meer weten over de training?

Wil je meer weten over de training netwerkondersteuning? Neem dan contact op met het expertisecentrum van HVO Querido: [expertisecentrum@hvoquerido.nl](mailto:expertisecentrum@hvoquerido.nl)

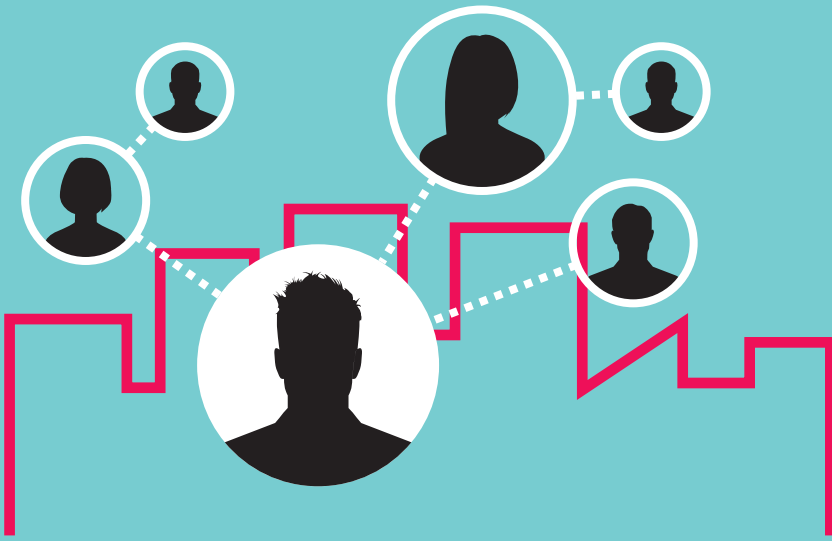
## ● Netwerkspel

Om het netwerk in kaart te brengen zijn er spellen ontwikkeld. Bijvoorbeeld het spel "Wie is voor jou belangrijk?" te verkrijgen via Praat-kaartspel ["Wie is voor jou belangrijk?"](#).



## Social Network First?

Hoe kunnen professionals het netwerk van mensen die dak- of thuisloos zijn betrekken bij de hulpverlening en samenwerken met dit netwerk? Dit is onderzocht in het onderzoek *Social Network First?* – een samenwerking van HVO-Querido, Hogeschool Inholland, Hogeschool van Amsterdam en opvangorganisaties in Amsterdam en Haarlem. In deze factsheet lees je welke contextuele factoren invloed hebben op netwerkondersteuning in de praktijk.



# De invloed van de stedelijke context op netwerkondersteuning aan dak- en thuisloze mensen

## ● Stedelijke context

### De stad als wereld vol vreemden

- In een stad is het niet vanzelfsprekend dat inwoners elkaar (her)kennen en onderlinge verbondenheid ervaren.
- Enerzijds kan dit ervoor zorgen dat het lastiger is om een netwerk op te bouwen en ligt eenzaamheid op de loer. Anderzijds kan de anonimiteit van de stad en individualiteit ook vrijheid geven en ervoor zorgen dat 'mensen als paradijsvogel sneller geaccepteerd worden'.

*Faciliteer als professional mogelijkheden voor ontmoeting door samen op zoek te gaan naar plekken in de stad waar gelijkgestemden samenkomen. Bijvoorbeeld inloophuizen, buurt-huizen, moskeeën, kerken en andere publieke plekken waar ruimte is voor ontmoeting.*

### De wereld in een stad

De aanwezigheid van verschillende culturen en achtergronden heeft invloed op netwerkondersteuning. Houd daarom rekening met de volgende factoren:

- Een taalbarrière kan contact met naasten bemoeilijken
- De rol van schaamte in verschillende culturen
- De wijze van hulp vragen in verschillende culturen
- Het ontbreken van familie dichtbij

*Zoek als professional aansluiting bij etnische en religieuze gemeenschappen in de stad. Betrek praktische hulp zoals een tolk en maak gebruik van digitale communicatie-mogelijkheden zoals videobellen als familie in het buitenland woont.*

### Een podium van maatschappelijke tegenstellingen

- De maatschappelijke opvang is door chronische woontekorten in (middel)grote steden continue overbelast.
- Mensen die lang dak- of thuisloos zijn in een stad hebben vaak complexe problemen.
- Die complexe problemen vragen veel aandacht, waardoor het minder makkelijk is om netwerkondersteuning te bieden.
- Netwerkondersteuning aan mensen die dak- of thuisloos zijn en complexe problemen hebben is een aanvulling op maatschappelijke opvang, geen vervanging van.

## ● Beleidsfactoren

Om te zorgen dat netwerkkondersteuning succesvol geïmplementeerd wordt, is het belangrijk in het beleid:

- Structureel te investeren. Alleen een pilot is niet genoeg, zeker omdat er veel pilots tegelijk worden ingezet.
- Te investeren in samenwerking op stedelijk niveau tussen gemeente en zorgorganisaties. Aanbestedingsprocedures moeten ook inzetten op deze samenwerking.
- Te vertrekken vanuit een gezamenlijk vraagstuk waar alle partijen achter staan.
- Te zorgen voor structurele borging in aanbestedingsprocedures en verankering in functies van medewerkers, zodat bij personeelwisseling geen kennis verloren gaat.

### Werk domeinoverstijgend

Netwerkkondersteuning vraagt om een domeinoverstijgende en integrale aanpak. Er zijn zowel op lokaal als landelijk niveau belemmeringen.

- Landelijke regelgeving, zoals de kostendelersnorm en regelgeving rondom toeslagen, staan netwerkkondersteuning in de weg.
- Lokaal is sprake van een verkokerde organisatiestructuur, met schotten tussen afdelingen zoals wmo- en participatieafdelingen.

## ● Organisatiefactoren

Uit het onderzoek blijkt dat netwerkkondersteuning meerwaarde heeft in alle fasen van maatschappelijke opvang.

- Netwerkkondersteuning kan ook preventief worden ingezet in de sociale basis en bij de buurtteams, ter voorkoming van dak- en thuisloosheid.
- Werken aan het versterken van het netwerk gaat beter als de basisvoorwaarden op orde zijn en mensen stabiliteit ervaren.
- Om te voorkomen dat mensen die dak- of thuisloos zijn meerdere keren hun netwerk in kaart moeten brengen, of dat opgebouwd netwerk weer uit beeld raakt, is het van belang dat professionals het netwerk 'meeverhuizen' als een cliënt verhuist.



Wil je meer weten over dit onderzoek? Kijk dan op onze [website](#)! Daar vind je ook andere factsheets die gaan over wat werkt bij netwerkkondersteuning, deskundigheidsbevordering en de invloed van de stedelijke context. Ook zijn daar verschillende podcasts te beluisteren over dit onderwerp.

