

Journal of Social Intervention: Theory and Practice –
2014 – Volume 23, Issue 4, pp. 4–22
URN:NBN:NL:UI:10-1-114639

ISSN: 1876-8830
URL: <http://www.journalsi.org>
Publisher: Igitur publishing, in cooperation
with Utrecht University of
Applied Sciences, Faculty of Society and Law
Copyright: this work has been published under a
Creative Commons Attribution-Noncommercial-No
Derivative Works 3.0 Netherlands License

Jenny Zwijnenburg, MSc, is zelfstandig professional
en onderzoeker bij AanEen (www.aaneen.net) en

welzijnsprofessional bij stichting DOCK Charlois
(www.dock.nl). Ze is verkozen tot social worker van
2014.

Dr. Leni Beukema is lector duurzaam HRM bij het
Kenniscentrum Arbeid van de Hanzehogeschool
Groningen (www.hanze.nl).
Correspondence to: Jenny Zwijnenburg
E-mail: jenny.zwijnenburg@gmail.com

Received: 27 July 2014

Accepted: 21 November 2014

Category: Research

NETWERKPUZZELEN. VERSLAG VAN EEN ONDERZOEK NAAR HET ORGANISEREN VAN NETWERKSTEUN VOOR MANTELZORGERS

JENNY
ZWIJNENBURG, LENI
BEUKEMA

ABSTRACT

Network puzzling. Report of a study on the organization of network support for informal caregivers

This article describes the results of an action research into the way professionals can organize and/or support network support and network meetings for informal caregivers. It was conducted with professionals working in deprived neighbourhoods in Rotterdam. The research aimed to both gain insight into the support that network meetings can provide and to get insight into professional issues that are associated with such a method.

The answer to the question about the support that network meetings can provide is layered, because of the diversity of caregiving situations. A process description, as derived from the organization theory, therefore fits better here than a traditional method description. The changing role of welfare professionals – more a linker and less an individual helper – calls for discussion in the social domain.

Keywords

Informal caregivers, network support, network meetings, professionalism

SAMENVATTING

Netwerkpuzzelen. Verslag van een onderzoek naar het organiseren van netwerksteun voor mantelzorgers

Dit artikel beschrijft de resultaten van een handelingsonderzoek naar de manier waarop professionals netwerksteun en netwerkgesprekken voor mantelzorgers kunnen ondersteunen. Het onderzoek is samen met professionals uitgevoerd in achterstandswijken in Rotterdam. Het doel was om enerzijds inzicht te krijgen in de steun die netwerkgesprekken kunnen bieden aan mantelzorgers en anderzijds om zicht te krijgen op professionaliteitsvragen die aan een dergelijke aanpak verbonden zijn.

Een antwoord op de vraag welke steun netwerkgesprekken kunnen bieden is gelaagd, door de meervoudigheid van mantelzorgsituaties. Een procesbeschrijving, zoals in de organisatie-theorie wordt gebruikt, past daarom beter dan een traditionele methodiekbeschrijving. De rol van de professional – die meer verbinder wordt dan individueel hulpverlener – vraagt om discussie in het sociale domein.

Trefwoorden

Mantelzorgers, netwerksteun, netwerkgesprekken, professionaliteit

INLEIDING

In 2012 vroeg de GGD Rotterdam-Rijnmond ons om te onderzoeken hoe welzijnsprofessionals mantelzorgers kunnen ondersteunen middels het voeren van “netwerkgesprekken”. De GGD signaleerde dat overbelaste mantelzorgers in achterstandswijken in Rotterdam vaak zelf kampen

met gezondheidsklachten. De veronderstelling was, dat als mantelzorgers meer steun zouden krijgen van hun omgeving bij het uitvoeren van de zorg, dit zou leiden tot een vermindering van hun belasting en daarmee van hun gezondheidsklachten.

De GGD Rotterdam-Rijnmond staat niet alleen in haar aandacht voor netwerkgesprekken. Steeds vaker wordt welzijnswerkers gevraagd hun cliënten te helpen om steun te zoeken bij hun eigen netwerk. Eén van de vormen om netwerkgesprekken te voeren is de "Eigen Kracht-conferentie". Bij zo'n conferentie komen alle mensen uit het netwerk van een probleemgezin samen in een grote bijeenkomst en maken zij een plan om de situatie aan te pakken. In Nederland worden Eigen Kracht-conferenties in verschillende contexten ingezet en hiermee zijn reeds mooie resultaten behaald (o.a. Schuurman, 2011).

De methode wint aan populariteit en is zeer in trek bij beleidsmakers. Deze methode is echter niet de oplossing voor iedere situatie. Eerder verschenen in JSI artikelen over de resultaten van Eigen Kracht-conferenties in de maatschappelijke opvang en OGGZ (De Jong & Schout, 2012, 2013; Huber, Joanknecht & Metze, 2013). Uit deze artikelen blijkt dat de conferenties niet altijd succesvol kunnen worden ingezet. Of de methode geschikt is hangt onder andere samen met de aan- of afwezigheid van een steunend netwerk en de sterke aanwezigheid van schaamte en trots (De Jong & Schout, 2013, p. 27–29; Huber *et al.*, 2013, p. 46–51). Een andere waarneming is dat de conferenties met name werkzaam blijken in situaties waar sprake is van een overgangsmoment of crisis (Huber *et al.*, 2013, p. 50). Opvallend is, dat zelfs bij conferenties die door de betrokkenen als mislukt worden bestempeld, de inzet op het in kaart brengen en betrekken van het netwerk door hen wel als waardevol wordt gezien (De Jong & Schout, 2013, p. 34).

Eigen Kracht-conferenties zijn dus niet geschikt voor iedere situatie, maar zelfs bij "ogenschijnlijk mislukte conferenties" (De Jong & Schout, 2013, p. 34) wordt de aandacht voor het netwerk gewaardeerd. Het leek ons zinvol om, in het geval van mantelzorgsituaties, diversiteit in netwerkgesprekken te onderzoeken. Daarbij worden Eigen Kracht-conferenties als een mogelijke vorm van netwerkgesprekken gezien. Bij verschillende mantelzorgsituaties horen, ons inziens, verschillende soorten gesprekken. Onze eerste onderzoeksvraag was derhalve:

1. Op welke manier zijn netwerkgesprekken met mantelzorgers ondersteunend bij hun zorgtaak?

Daarnaast speelde bij ons de vraag welk professioneel handelen bij het ondersteunen van netwerkgesprekken past. De afgelopen tijd is veel geschreven over de "nieuwe" professional in de maatschappelijke dienstverlening. Tot nu toe is vooral ingegaan op de aard van de professionaliteit

die nodig is voor het “werken nieuwe stijl” (i.e. Kluit, 2012; Van der Lans & De Boer, 2011). Er wordt dan bijvoorbeeld verwezen naar de acht bakens van “Welzijn Nieuwe Stijl” die door het Ministerie van VWS (2010) zijn opgesteld. Artikelen over de nieuwe manier van werken roepen herkenning en enthousiasme op bij professionals. Zij voelen ruimte om beter aan te sluiten bij de mensen voor wie zij werken.

Tegelijk maakt de overgang professionals onzeker, doordat oude methodische zekerheden en een vanzelfsprekende erkenning van het werk wegvallen. Er is nog weinig geschreven over hoe het primaire proces er in de nieuwe stijl uit kan zien. Omdat het nieuwe primaire proces zo divers is, is het voor de professionals lastig om goed inzichtelijk te maken wat het professionaliteitsgehalte van hun werk is. Daardoor bestaat het risico dat hun werk niet op waarde wordt geschat en gemakkelijk wordt wegbezuinigd.

Wij wilden een bijdrage leveren aan het beschrijven van het methodisch handelen van “nieuwe stijl” professionals. Een dergelijke beschrijving helpt professionals om een keuze te maken voor een werkwijze in een cliëntsituatie en deze keuze inzichtelijk te maken voor anderen. Wij besloten daarom een procesbeschrijving te maken van hoe netwerkgesprekken met mantelzorgers in de praktijk van het welzijnswerk kunnen verlopen. Onze tweede onderzoeksvraag heeft hierop betrekking

2. Wat betekent de veranderende verhouding tussen zorgvrager, mantelzorger en de professionele hulpverlening voor de professionaliteit van de maatschappelijke dienstverlening en op welke manier kan deze professionaliteit worden beschreven?

Allereerst gaan we in dit artikel in op de opzet van het onderzoek en de gehanteerde onderzoeksstrategie. In het onderzoek hebben we gebruik gemaakt van een aantal noties uit de organisatie-theorie en theorie over hulpverlening, die we in het tweede deel van dit artikel weergeven. Na de beschrijving van de resultaten presenteren we onze belangrijkste conclusies.

ONDERZOEKSSTRATEGIE: ONDERZOEK EN LEREN GECOMBINEERD

Het onderzoek is uitgevoerd in samenwerking met negen ervaren professionals en was gericht op het handelen van deze professionals. Het GGD-programma SWGG (Samen Werken aan een Goede Gezondheid), waar ons onderzoek deel van uitmaakte, vond plaats in achterstandswijken in Rotterdam: Bloemhof, Afrikaanderwijk, Hillesluis, Tarwewijk, Lombardijen en Nieuwe Westen. De deelnemende professionals waren, op één na, werkzaam in deze wijken.¹ Zij waren merendeels maatschappelijk werkenden en dus van oudsher bekend met individuele dienstverlening. Een

enkeling had ervaring met groepswerk. Wij sloten aan bij de praktijk van deze professionals. Hun kennis werd aangevuld met theoretische kennis over mantelzorg, netwerken, netwerkgesprekken en professionaliteit.

Naast het streven naar kennisvermeerdering was verbetering van de huidige praktijk een doel. Het onderzoek is vormgegeven als handelingsonderzoek omdat steeds werd gestreefd naar een combinatie van onderzoeken, leren en veranderen (Coenen, 1987; Valkenburg & Coenen-Hanegraaf, 2012; Tromp, 2004). In handelingsonderzoek worden onderzochten niet gezien als "onderzoeksubjecten", maar als mede-onderzoekers wiens ervaringsdeskundigheid van even groot belang is als de inbreng van de onderzoeker. De relatie tussen onderzoeker en onderzochten is gelijkwaardig en is gebaseerd op onderling vertrouwen en een open communicatie. Het verloop van het onderzoek is cyclisch, waarbij dataverzameling en data-analyse elkaar afwisselen.

De eerste fase van het onderzoek, de inventarisatiefase, werd vormgegeven als een "search conference"² van drie bijeenkomsten. Hierin werd zowel de praktijk van de deelnemers geïnventariseerd als gekeken naar aangrijpingspunten om netwerkgesprekken te kunnen voeren. Van bijeenkomsten werd een verbatim verslag gemaakt dat aan de deelnemers beschikbaar werd gesteld. De verslagen en analyses die op grond van de verkregen data werden gemaakt, zijn steeds ter beoordeling aan de deelnemers voorgelegd. Na de search conference werd door onderzoekers en onderzochten een plan van aanpak opgesteld. In dit plan werd omschreven hoe de deelnemers in de volgende fase zouden gaan experimenteren met netwerkgesprekken. Deze experimenteerfase, die plaatsvond van juli tot en met november 2012, werd ondersteund door intervisiebijeenkomsten en door het bijhouden van logboeken. Hierin werd verslag gedaan van de gebeurtenissen in de casussen waarin werd gewerkt met netwerkgesprekken. Aanvullend zijn met alle deelnemers interviews gehouden om hun ervaringen systematisch vast te leggen. In de intervisie zochten we naar verbindingpunten tussen de netwerkgesprekken, de effecten ervan op de steun voor mantelzorgers en de rol die professionals bij de voorbereiding en uitvoering van de gesprekken innamen.

De transcripten zijn verwerkt via de inductieve analysemethode waarbij gezocht is naar relevante thema's (Boeije, 2005). Hierbij zijn de volgende stappen (op hoofdlijnen) gevolgd:

- Lezen van de transcripten, logboeken en aantekeningen.
- Open coderen en axiaal coderen van data, vormen van categorieën.
- Herkennen van patronen door vergelijken van de data en door de relaties tussen categorieën.
- Integreren en abstraheren van de verzamelde data, concretiseren van patronen om te komen tot een beschrijving.

In het onderzoek zijn in totaal 26 casussen geanalyseerd. De keuze hiervan heeft aselekt plaatsgevonden uit het cliëntenbestand van de betrokken professionals. Het betrof zowel nieuwe aanmeldingen tijdens de experimenteerfase als bestaande, langer lopende casussen waarin mantelzorg aan de orde was.

Aanvankelijk was de opzet dat de ervaringen uit de experimenteerfase op papier zouden worden uitgewerkt tot een procesbeschrijving die de onderlegger zou zijn voor een verbredingsfase. In deze fase zouden de deelnemers opgedane kennis verbreden naar hun organisaties en zou deze kennis worden aangevuld. Door aanbestedingen in het welzijnswerk in Rotterdam gedurende het onderzoekstraject bleek hier echter onvoldoende draagvlak voor te zijn. Een aantal van de deelnemende professionals raakte hun organisatie kwijt, of veranderde van functie. Wij hebben ervoor gekozen om de resultaten van de inventarisatie- en experimenteerfase uit te werken tot een eindrapport. De belangrijkste onderzoeksresultaten worden in dit artikel beschreven.

OP ZOEK NAAR EEN NIEUWE MANIER VAN HET BESCHRIJVEN VAN HET WERK VAN PROFESSIONALS: VRAAGGERICHT EN PROCESMATIG

In het geval van netwerkgesprekken, maar ook bij andere vraagstukken waarmee professionals tegenwoordig geconfronteerd worden, kan de professional niet putten uit één methodiek of stroming. Hij moet van meerdere markten thuis zijn. Het proces dat een professional volgt bij netwerkgesprekken, kan in onze ogen niet de vorm hebben van een traditionele methodiek. De inhoud van het werk van “nieuwe” professionals is vraaggericht en dus veelvormig, omdat het aansluit bij de diversiteit en complexiteit van de situaties waarin cliënten zich bevinden. Tegelijkertijd werken professionals methodisch en procesmatig. Dat vraagt om een nieuwe beschrijving van het werk van professionals. Een geschikte vorm om deze vraaggerichte, procesmatige professionaliteit te beschrijven vonden wij in het werk van Gastelaars en in de “persoonsgerichte ondersteuning”.

Gastelaars (2006) heeft in haar studie over dienstverlenende organisaties het primaire proces centraal gesteld: dáár vindt de interactie tussen cliënt en organisatie plaats en dáár wordt de dienstverlening dan ook geconcretiseerd. De theorie van Gastelaars geeft zicht op de vorm van het primaire proces, maar geeft geen aanwijzingen voor de inhoud. Een beschrijving van het primaire proces biedt professionals ruimte voor diversiteit in de aanpak en voor de inzet van diverse “welzijnsmethoden”. Tegelijk biedt de beschrijving professionals kaders om hun keuzes te motiveren en te verantwoorden.

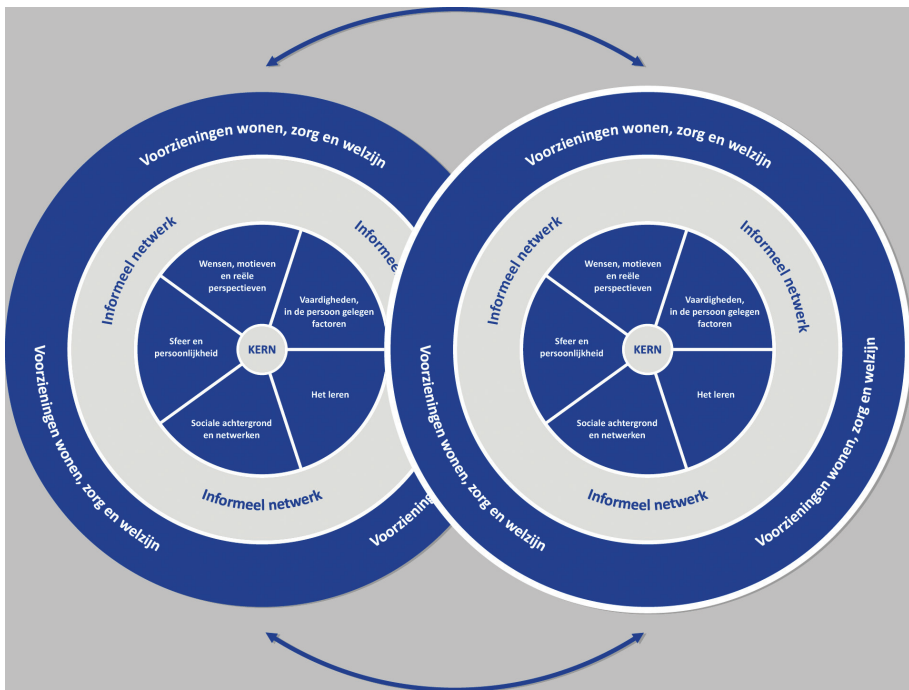
Gastelaars definieert het primaire proces als “de gang van de klant door de organisatie” (2006, p. 83 e.v.). Deze route kent vijf fasen, die voor verschillende typen dienstverlening uitgewerkt worden. Allereerst benoemt Gastelaars de werving van klanten, waarbij gekeken wordt welke klanten tot de doelgroep van de organisatie horen. Zij signaleert dat de vele bezuinigingen voor allerlei non-profitorganisaties de vraag oproepen of de juiste groepen wel benaderd werden. De achtergrond van de vraag van ons onderzoek is hiervoor exemplarisch: waar veel maatschappelijk dienstverleners zich voorheen vooral concentreerden op degenen die zorg of steun nodig hadden, verschuift de focus nu naar hun mantelzorgers, die de uitvoering van de zorg vol moeten zien te houden. Wanneer bekend is wie potentiële klanten zijn begint de selectiefase, met als centrale vraag: is de klant aan het juiste adres bij deze organisatie? Het antwoord op deze vraag ligt zowel bij de klant als bij de dienstverlener. In de fase van classificatie van de klanten vraagt men zich af wat de dienstverlener in de afzonderlijke gevallen gaat doen. Het persoonlijk probleem van de klant wordt in een reeks gesprekken omgezet in een plan. Gastelaars geeft aan dat het in professionele organisaties nauwelijks doende is om classificaties te standaardiseren. Na de classificatie begint de transformatiefase, waarin de dienstverlenende kern plaatsvindt. Het plan wordt uitgevoerd en de situatie van de klant wordt daadwerkelijk ter hand genomen. Tot slot spreekt Gastelaars van de afronding van de transactie en/of de nazorg, waarin de relatie tussen dienstverlener en klant wordt beëindigd.

De fasering van Gastelaars (2006) bleek voor ons onderzoek bruikbaar. Een beschrijving van het nieuwe primaire proces was voortdurend onderwerp van gesprek onder de deelnemers aan het onderzoek. Daardoor kwamen we ook nieuwe vragen tegen. Bijvoorbeeld de vraag wie de klant is: de zorgvrager, de mantelzorger(s) of beiden? Het onderzoek had de ondersteuning van mantelzorgers als onderwerp, maar een beperking tot de persoon van de mantelzorger was ondoenlijk. Deze heeft immers een relatie met de zorgvrager en bovendien was het informeel netwerk in het spel. Er is dus sprake van een meevormige klantrelatie.

Om zicht te krijgen op mantelzorgers en hun netwerken en te onderzoeken of, en op welke manier, netwerkgesprekken zouden kunnen aansluiten bij de behoeften van mantelzorgers, hebben we gebruik gemaakt van de “individuele, vraaggerichte benadering” (Coenen-Hanegraaf, Valkenburg, Ploeg & Coenen, 2000). Deze benadering is oorspronkelijk ontwikkeld voor het programma “begeleid werken”, waarin mensen met een handicap worden begeleid naar en in betaalde arbeid. Inmiddels wordt de benadering ook wel aangeduid als “persoonsgerichte ondersteuning” en is deze benadering voor andere werkvelden uitgewerkt, onder andere voor de verpleeghuiszorg (Beukema & Van der Vlist, 2001) en het welzijnswerk (Zwijenburg, 2009).

Bij persoonsgerichte ondersteuning staan de volgende uitgangspunten centraal:

- Er wordt gekeken naar de persoon in zijn of haar eigen context. De focus ligt niet op het probleem, maar op wat de persoon drijft en hoe de kern van de motivatie omschreven zou kunnen worden.
- Er wordt gekeken naar de kracht en mogelijkheden van de persoon: naar de manier waarop de kern aangesproken kan worden, waardoor nieuw, gericht handelen ontstaat.
- De cliënt heeft de regie, de rol van de professional is ondersteunend. Ieder brengt de eigen kennis in binnen het gesprek. Voor de cliënt is dat kennis over de concrete eigen situatie, voor de professional is dat methodische kennis, ervaringskennis over min of meer vergelijkbare situaties en overzicht over mogelijkheden en problemen op het gebied van de sociale kaart, regelgeving etcetera.
- De kwaliteit van de hulpverlening wordt bepaald door de kwaliteit van de interactie tussen professional en cliënt: beiden zijn actief in het proces. Dat betekent vertrouwen en wederkerigheid.



Figuur 1: Vliegwheels bij mantelzorg.

In de persoonsgerichte ondersteuning wordt een onderzoeksinstrument genaamd “vliegwiel” gehanteerd om zicht te krijgen op de situatie van de cliënt (zie Figuur 1). Van belang is dat er niet alleen naar de cliënt wordt gekeken maar ook naar diens context. In het geval van mantelzorg gaat het dan altijd minstens om twee vliegwielen – dat van degene die zorg ontvangt en dat van de mantelzorg – en om de relatie tussen die twee personen. Bovendien zijn er vaak meerdere mensen uit het persoonlijke netwerk betrokken bij de mantelzorgsituatie en is het van belang om ook die context in het geheel te betrekken.

RESULTATEN

Mantelzorg, steun en informele netwerken

In de loop van het onderzoek hebben we de volgende omschrijving van het begrip netwerkgesprekken bij mantelzorg ontwikkeld: “het aangaan en voeren van het gesprek over de situatie van de mantelzorg tussen leden uit het netwerk”.

Bij de 26 netwerkgesprekken die wij hebben geanalyseerd, konden wij onderscheid maken tussen sterke en zwakke netwerken. Voor de het onderscheid tussen sterke en zwakke netwerken hebben we aangesloten bij Hortulanus, Machielse en Meeuwesen (2003, p. 83 e.v.). Zij hanteren de ruilmethode van Fischer (1982), waarin het aantal contacten, de contactfrequentie en de afstand betrokken worden. Via een aantal vragen over concrete interactiesituaties rond praktische, emotionele en gezelschapssteun wordt de omvang van het netwerk in kaart gebracht. Bij het vaststellen van de sterkte of zwakte van het netwerk leggen genoemde auteurs het afbreekpunt tussen 4 en 5 personen, waarbij een eventuele partner wordt meegerekend.

Verder zagen we een onderscheid tussen gesprekken die mensen onderling voeren en gesprekken waar professionals bij aanwezig zijn. Onder de tweede categorie vallen gesprekken waarbij zowel het informeel netwerk als professional(s) aanwezig waren, maar ook gesprekken die gericht waren op het vergroten van het netwerk. Tevens waren er gesprekken waarbij, buiten zorgvrager en mantelzorg, uitsluitend professionals aanwezig waren.

Essentieel bleek dat netwerkgesprekken mantelzorgers helpen om steun te vinden bij hun zorgtaken, mits de vorm van het gesprek past bij de situatie en aansluit bij de manier waarop de mantelzorg(s) en zorgvrager met die situatie omgaan. Bij een sterk netwerk en een behoefte aan een formeel gesprek waarin een actieplan wordt opgesteld past bijvoorbeeld een Eigen Kracht

conferentie. Bij een zwak netwerk en een meer informele vraag past eerder een gesprek met één betrokken persoon uit het netwerk aan de keukentafel. De verdeling tussen de verschillende situaties van de gevoerde netwerkgesprekken is te vinden in Tabel 1.

Bij de mantelzorgers die welzijnsprofessionals tegenkomen, is er vaak ook sprake van persoonlijke problemen die gerelateerd zijn aan de problematiek in achterstandswijken in de grote stad. Het viel ons bij het analyseren van de steunvragen op dat de mantelzorger vaak hulp bleek te vragen voor problemen, zoals schulden en huiselijk geweld. Pas na doorvragen van de professional kwam de situatie van de mantelzorg en van dreigende overbelasting van de mantelzorger op tafel.

In beleid gaat men vaak uit van de aanname dat de mantelzorger “de sterke” is en de zorgvrager “de kwetsbare”. Wij kwamen echter regelmatig tegen dat meerdere leden van een netwerk iets mankeren en dat kwetsbaren voor elkaar mantelzorgen.

Met de mensen meepuzzelen

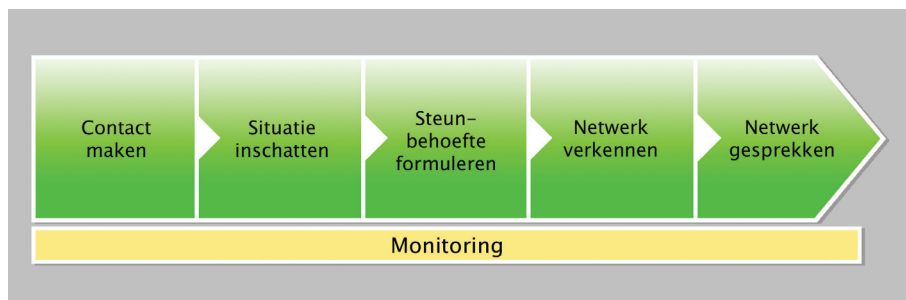
Als een professional een mantelzorger ondersteunt bij netwerkgesprekken, noemen wij dit primaire proces “netwerkpuzzelen”. Netwerkgesprekken zijn allereerst onderdeel van het proces netwerkpuzzelen, omdat er vaak een reeks kleinere gesprekken plaatsvindt alvorens überhaupt overeenstemming bereikt wordt over het bestaan van een probleem en de noodzaak tot het ondernemen van actie. De gesprekken in dat proces worden gevoerd tussen betrokkenen uit het informele netwerk, al dan niet ondersteund door een professional. Deze kleinere gesprekken kunnen leiden tot een situatie waarin betrokkenen gezamenlijk de problematische situatie bespreken en er een oplossing voor zoeken. In die gevallen zijn netwerkgesprekken, naast

Tabel 1: Overzicht netwerkgesprekken.

		Sterk netwerk	Zwak/afwezig netwerk
Aard gesprek	Geen gesprek	2	5
	Gesprek tussen burgers	1	1
	Gesprek met professionals waarvan:	8	9
	– met natuurlijk netwerk	5	–
	– netwerkvormend	2	5
	– met uitsluitend professionals	1	4

onderdeel, ook uitkomst van het proces: mensen gaan om tafel zitten en voeren met elkaar een gesprek waarin de situatie wordt doorgenomen en afspraken worden gemaakt.

We sluiten bij onze beschrijving van het traject netwerkpuzzelen, zoals eerder genoemd, aan bij de fasering van Gastelaars. In Figuur 2 wordt het traject lineair weergegeven. Hierbij dient opgemerkt te worden dat het traject in de praktijk vaak grillig verloopt. De duur en intensiteit van trajecten kan enorm verschillen. In een eenvoudige situatie kan een traject in één gesprek doorlopen zijn. Bij heel complexe situaties kan het maanden of zelfs jaren duren voordat een mantelzorgers een steunbehoefte formuleert. In dergelijke situaties worden vaak meerdere "hulpverleningscycli" doorlopen. De diversiteit van mantelzorgers en zorgsituaties vraagt om een heel verschillende inzet. Monitoring kan in iedere fase een rol spelen en kan ook een vervolg zijn op een netwerkgesprek.



Figuur 2: Traject Netwerkpuzzelen.

Hieronder bespreken we de bevindingen bij iedere fase.

1. Contact maken: van toevallige ontmoeting naar bewust signaleren

Alle deelnemende professionals hadden voorbeelden van mantelzorgers met wie zij in contact kwamen tijdens de uitvoering van het werk. Er werd voor de start van het project echter lang niet altijd bewust gesproken over de mantelzorg. Mantelzorgers melden zich maar zelden vanzelf bij een professional met vragen over de zorg en overbelasting daarbij, maar zij komen wel op allerlei manieren in beeld bij professionals. Ze vragen hulp bij hun persoonlijke problemen, volgen cursussen, enzovoort. Professionals die mantelzorgers willen ondersteunen moeten hun ogen en oren open houden en actief op zoek te gaan naar mantelzorgers binnen hun werk. Contact is immers de eerste stap om steun bij mantelzorg te kunnen bieden.

2. Situatie inschatten: verschillende fasen, verschillende manieren van aansluiten

Op het eerste gezicht leken de omstandigheden van mantelzorg zo divers, dat hierin weinig lijn te ontdekken was. Bij het bespreken van verschillende situaties ontdekten we echter dat mantelzorgers ook in hun "mantelzorgcarrière" verschillende fasen doorlopen. Soms doorloopt een mantelzorg meerder cycli, waarbij overbelasting of crisis worden gevolgd door een herstel van het evenwicht.

Mantelzorgers krijgen in verschillende fasen van de zorg met verschillende kwesties te maken, die samenhangen met verschillende steunbehoeften (zie Tabel 2). In iedere fase van de zorg kan ondersteuning gewenst zijn. Bij gebalanceerde mantelzorg kan steun gericht zijn op het behouden van de balans en de situatie "toekomst-proof" maken. Bij overbelaste mantelzorg kan de steun worden geboden bij het verminderen van de belasting of het draaglijk houden hiervan. In een crisissituatie moet snel van alles worden geregeld om de situatie te stabiliseren. Wanneer de mantelzorg ten slotte eindigt, kan de mantelzorg steun nodig hebben om in zijn eigen leven de draad weer op te pakken.

3. Steunbehoefte formuleren: van professionele steun naar steunen door netwerken

Mantelzorgers willen lang niet altijd steun. Zelfs als mantelzorgers overbelast zijn, hebben zij lang niet altijd direct behoefte aan hulp. Zij willen de zorg dikwijls zo graag zelf volhouden, dat zij niet altijd open staan voor goede raad als "tijd voor jezelf maken" en "grenzen stellen". Professionals kunnen in zo'n situatie op de achtergrond aanwezig zijn en aanspreekbaar zijn bij vragen of problemen. De wetenschap dat er iemand is tot wie je je kunt wenden, geeft de mantelzorg op zichzelf al steun. Wat steunt bij mantelzorg verschilt per situatie. Mantelzorgers kunnen behoefte hebben aan emotionele steun, praktische steun, gezelschapssteun of een combinatie hiervan. Soms zal het de mantelzorg helpen als een ander de zorg tijdelijk over neemt. In andere situaties zal de

Tabel 2: Fasen in de mantelzorg.

Fase van mantelzorg	Steun gericht op
Gebalanceerde mantelzorg	Behoud balans "Toekomst-proofing"
Overbelaste mantelzorg	Herstel van de balans Voorkomen/verzachten crisis
Crisis	Herstel balans
Einde van de mantelzorg	Zoeken naar een nieuwe balans

mantelzorg meer geholpen zijn met steun voor zichzelf: een goed gesprek, lotgenotencontact of een cursus. Hulp wordt door mantelzorgers pas als steunend ervaren, als de hulp wordt geboden met respect voor de manier waarop mantelzorg en zorgvrager zaken geregeld hebben. Ook is het van belang dat de ondersteuner kan luisteren, zonder direct iets te willen doen of met oordelen en adviezen te komen.

Als we de beweging inzetten van steun door professionals naar steun door het netwerk, is het van belang dat we ons bewust zijn van de bovenstaande aspecten. Dan pas wordt de geboden hulp immers daadwerkelijk als steunend ervaren. Anderzijds zullen mantelzorgers moeten accepteren dat steun door het netwerk niet altijd precies op hun voorwaarden geboden zal kunnen worden.

4. Netwerk verkennen: netwerken is een werkwoord

Bij netwerkgesprekken omtrent mantelzorg gaat het om verschillende netwerken: zowel van de mantelzorg als van de zorgvrager. De vraag is op welk netwerk een beroep wordt gedaan. De professional brengt samen met de mantelzorg het netwerk in kaart en ondersteunt bij het formuleren van de steunvraag. Belangrijke gesprekspunten zijn de mogelijke belemmeringen die er zijn om hulp te vragen aan het netwerk en de verwachtingen van de mantelzorg.

Rond de mantelzorg en de zorgvrager is niet altijd een netwerk aanwezig waar steun aan gevraagd kan worden. In het onderzoek kwamen we veel mantelzorgers tegen die, al dan niet samen met de zorgvrager, in een isolement verkeerden. Het isolement kan een gevolg zijn van langdurige zorg, of de oorzaak kan gelegen zijn in andere persoonlijke problemen. Het mantelzorgen kan echter ook juist aanleiding zijn om anderen te ontmoeten en een gezamenlijk steunnetwerk te vormen, bijvoorbeeld bij lotgenotencontact.

5. Netwerkgesprekken

De netwerkgesprekken die als uitkomst van het traject netwerkpuzzelen gevoerd worden zijn zeer verschillend van vorm. Dat is vanzelfsprekend als je ziet hoe divers de mantelzorgsituaties, de steunvragen en de betrokken steunnetwerken zijn. Netwerkgesprekken dienen te passen bij de context waarin ze gevoerd worden. Een netwerkgesprek kan dus een telefoongesprek zijn van een mantelzorg met één familielid, maar ook een bijeenkomst waarbij het hele steunnetwerk van de zorgvrager betrokken wordt. Waar een zwak netwerk is, kan een netwerkvormend gesprek plaatsvinden, bijvoorbeeld doordat een mantelzorg zich aansluit bij een lotgenotencontactgroep.

CONCLUSIE

Op welke manier zijn netwerkgesprekken met mantelzorgers ondersteunend bij hun zorgtaak? Bijna twee derde van de deelnemende mantelzorgers en zorgvragers in ons onderzoek hebben netwerkgesprekken gevoerd. Professionals vervulden hierbij een ondersteunende rol, die wij netwerkpuzzelen noemen. Factoren die aandacht behoeven bij dit puzzelen, zodat de netwerkgesprekken daadwerkelijk als steunend worden ervaren, zijn:

- Oog voor de enorme diversiteit van de situatie van mantelzorgers.
- Aandacht voor de mantelzorger als persoon, die zich vaak meldt voor de situatie van de zorgvrager en bijna nooit voor zichzelf.
- Aandacht voor de zorgsituatie als geheel. Mantelzorger en zorgvrager zijn hier beiden onderdeel van en daarmee ook hun onderlinge relatie, evenals de relatie met hun (deels) verschillende netwerken.
- Bescheiden opstelling van degene die steun wil bieden. Mantelzorgers hebben lang niet altijd behoefte aan heel expliciete hulp, aanwezigheid op de achtergrond wordt wel als steunend ervaren.
- Aandacht voor de verwachtingen van de mantelzorger: is de vraag om steun helder en expliciet?
- Oog voor veranderingen in de zorgsituatie en daarmee samenhangende veranderingen in de behoefte aan steun bij de mantelzorger.
- Aandacht voor de kwaliteit van de relaties in het informele netwerk en wederkerigheid binnen deze relaties: als er steun wordt gevraagd, zal deze geboden worden conform de gebruikelijke omgangsvormen in het netwerk. De mantelzorger ontleent hier al dan niet steun aan.

Wat betekent de veranderende verhouding tussen zorgvrager, mantelzorger en de professionele hulpverlening voor de professionaliteit van de maatschappelijke dienstverlening? Professionals die mantelzorgers helpen bij het vinden van steun in hun netwerk manoeuvreren in de gevoelige ruimte van de relaties tussen mantelzorger, zorgvrager en netwerk. Deze nieuwe rol werd in het onderzoek wel omschreven als "puzzelen" of "dansen". Het gaat om het, met beleid, zoeken naar wat past in de situatie en het zoeken naar een gezamenlijk ritme.

De professionals zijn stimulator en procesbegeleider: zij stimuleren mensen om onderling met elkaar in gesprek te gaan. Niet alleen over de situatie van de zorgvrager, maar ook over die van de mantelzorger. Wanneer de communicatie op gang komt bewaakt de professional dat een gesprek plaatsvindt of, in geval het informeel netwerk afwezig is, helpt de mantelzorger met het zoeken

naar een steunnetwerk. Pas in laatste instantie schakelt de professional vrijwilligers of andere professionals in. Professionals kiezen dus met name een monitorende en verbindende rol, waarbij de verbindingen tussen klant en netwerk en tussen netwerk en samenleving toegevoegd worden aan het handelingsrepertoire. Die verbreding vraagt een ruimere kijk op de situatie van de klant, niet alleen in de analyse van de situatie, maar ook in het gesprek over mogelijke oplossingen voor knelpunten. Er worden dus meerdere perspectieven in het handelen van professionals betrokken.

Een procesbeschrijving waarin het handelen van de klant in de context van het informele netwerk als uitgangspunt wordt genomen, levert meerwaarde op voor focus en interventies van professionals. Zij kunnen de kennis die zij hebben verbinden met de specifieke context waarin mantelzorger, zorgvrager en het betrokken informele netwerk elk hun rol spelen. Een dergelijke procesmatige aanpak is van toegevoegde waarde voor de interventies van de professionals, door als het ware steeds richting te geven aan de onderzoeksvragen die op dat moment in het proces aan de orde zijn. Om onze beschrijving vorm te kunnen geven hebben wij organisatietheorie en theorie over hulpverlening verbonden. Hierdoor ontstaat een andere vorm van procesbeschrijving, die ons inziens goed aansluit bij de vragen waarmee professionals zich in deze tijd geconfronteerd zien en die hen helpen bij het puzzelen met hun cliënten. Mantelzorg en de hiermee verbonden vragen zijn zeer veelvormig en het voeren van netwerkgesprekken bij deze groep vraagt om een meervoudige aanpak. Dat betekent dat niet de methode netwerkpuzzelen als uitgangspunt wordt genomen, maar dat de effectiviteit van de methode getoetst wordt aan de specifieke context van de klant en diens netwerk.

DISCUSSIE

Aandacht voor mantelzorg is niet voor alle individuele hulpverleners een vanzelfsprekende zaak. Dat zou het, gezien de huidige beleidsontwikkelingen, naar onze mening wel moeten worden. Het is van belang om vroeg in een traject de steunbehoefte en het netwerk goed in kaart te brengen. Dan kan een inschatting worden gemaakt of een netwerkgesprek zinvol is, wat voor gesprek dit zou moeten zijn en wat de rol van de professional hierbij is. Hierdoor kan de effectiviteit van professionele steun bij het organiseren van netwerkgesprekken worden vergroot.

Wij bleken niet de enigen te zijn die zochten naar een nieuwe manier om het werkproces van sociale professionals te beschrijven. Bijna gelijktijdig met het verschijnen van ons rapport verscheen het boek: "Dichterbij, wegen en overwegen in het sociaal werk" (Van Deur, Scholte & Sprinkhuizen, 2013). Ook deze "methodiekbeschrijving Nieuwe Stijl" heeft deels de vorm van een beschrijving van het werkproces van sociale professionals. De theoretische bouwstenen empowerment, wederkerigheid en

moreel handelen worden in deze methodiek verbonden met werkprincipes en een cyclisch werkproces. In dit werkproces vinden wij de fasering van Gastelaars (2006) en de door ons gevonden fasering terug. Van Deur, Scholte en Sprinkhuizen zien de hulpverlening als cyclisch proces, waarin het proces van contactlegging tot evaluatie/afsluiting meerdere malen doorlopen wordt. Ook in ons onderzoek zagen wij dat regelmatig meerdere cycli doorlopen werden. Een verschil tussen onze indeling in fasen en die van Van Deur e.a. is dat wij het verkennen van het netwerk plaatsen in de uitvoeringsfase, terwijl dit bij Van Deur *et al.* (2013, p. 65) in de fase van het verkennen van de situatie valt. Wij zijn van mening dat wanneer je samen met een cliënt gaat verkennen wie er in het netwerk zitten en wie er steun kan bieden, er reeds een transformatie plaatsvindt. Overigens wordt in "Dichterbij" herkend dat het betrekken van het netwerk op verschillende manieren kan plaatsvinden en dat het bespreken van het inschakelen van netwerksteun er al toe kan leiden dat cliënten steun aan hun familie vragen.

De onderzoeksresultaten roepen de vraag op wat de nieuwe verhouding wordt tussen generieke en specialistische kennis van professionals in het sociale domein. Netwerkpuzzelen betekent een uitbreiding van de competenties van hulpverleners en beperkt hen tegelijkertijd in de aandacht die zij voor individuele cliënten hebben. De professional kan zijn tijd immers maar één keer "uitgeven".

Die individuele aandacht kan weliswaar gedeeltelijk vervangen worden door acties vanuit het informeel netwerk, maar dit is niet altijd het geval. Het onderzoek leert dat de hulpverleners in die situaties extra tijd nodig hebben voor de individuele cliënt. Tijd die niet altijd beschikbaar is. Binnen organisaties en binnen teams zal gesproken moeten worden over de vraag wat een adequate taakverdeling in teams van maatschappelijk dienstverleners is en over de wijze waarop de afzonderlijke teamleden hun kwaliteiten optimaal kunnen inzetten en verder ontwikkelen.

Tot slot zagen we in het onderzoek schrikbarend vaak dat mantelzorg samengaat met een zwak netwerk en zelfs sociaal isolement. Hoewel ons onderzoek plaatsvond in achterstandswijken in Rotterdam en sociaal isolement in deze wijken een groter probleem vormt dan elders in het land (Machielse & Hortulanus, 2011, p. 46–49), menen wij dat verder onderzoek nodig is naar de relatie tussen mantelzorg en sociaal isolement. Dit is namelijk van grote invloed op de steun die van informele netwerken verwacht kan worden

NOTEN

- 1 Een van de professionals kon de deelname aan het onderzoek vanwege reorganisatie van haar organisatie niet voltooien.

2 Als input voor deze conference diende de volgende literatuur:

- Beukema, L., Brandsen, I., & Meyboom, J. (2011). *Maatschappelijk werk en actieonderzoek: Een gouden combinatie* [Social work and action research: A match made in heaven]. Rotterdam: SMDD-SON.
- Ewijk, H. van (2010). *Maatschappelijk werk in een sociaal gevoelige tijd* [Social work in a sensitive era]. Amsterdam: SWP.
- Kuypers, P. (2012). *Ooghoogte 5/6* [Eye level 5/6]. Eindhoven: Author.
- Machielse, A. (2003). *Niets doen, niemand kennen. De leefwereld van sociaal geïsoleerde mensen* [Doing nothing, knowing no one. The world of socially isolated people]. Den Haag: Elsevier Overheid/Reed Business Information.
- Machielse, A. (2006). *Onkundig en onaangepast. Een theoretisch perspectief op sociaal isolement* [Incompetent and maladjusted. A theoretical perspective on social isolation]. Utrecht: Jan van Arkel.
- Palmboom, G., & Pols, J. (2008). *Wat bezielt de mantelzorger* [What animates the caregiver]. Den Haag: Nicis institute.
- Runia, K. (2012). *Goed aansluiten is vakwerk. Het versterken van mantelzorgondersteuning in Leidsche Rijn* [Connecting is a proficiency. The strengthening of family care in Leidsche Rijn]. Utrecht: Provincie Utrecht/Landelijk Expertisecentrum Sociale Interventie (LESI).
- Vlaar, P., Kluit, M., & Liefhebber, S. (2013). *Competenties Maatschappelijke Ondersteuning in de branche Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening* [Competences Social Support in Welfare and Social Services]. Utrecht: Movisie.

REFERENTIES

- Beukema, L., & Vlist, A. van der (2001). *Zoals het klokje thuis tikt. Vraaggericht organiseren in de ouderenzorg* [The way the clock ticks at home. Demand-driven organization in elderly care]. Utrecht: Jan van Arkel.
- Boeije, H. (2005). *Analyseren in kwalitatief onderzoek* [Analyzing in qualitative research]. Meppel: Boom/Lemma.
- Coenen, H. (1987). *Handelingsonderzoek als exemplarisch leren* [Action research as exemplary learning]. Groningen: Konstapel.
- Coenen-Hanegraaf, M., Valkenburg, B., Ploeg, M., & Coenen, H. (2000). *Begeleid Werken. Theorie en methodiek van een individuele, vraaggerichte benadering* [Assisted work. Theory and methodology for a demand-based approach]. Utrecht: Jan van Arkel.

- Deur, H. van, Scholte, M., & Sprinkhuizen, A. (2013). *Dichterbij. Wegen en overwegen in het sociaal werk* [Closer. Weighing and deliberating in social work]. Bussum: Coutinho.
- Fischer, C. S. (1982). *To dwell among friends: Personal networks in town and city*. Chicago: University of Chicago Press.
- Gastelaars, M. (2006). *Excuses voor het ongemak. De vele vormen van klantgericht organiseren*. [Sorry for the inconvenience. The many forms of client based organisation]. Amsterdam: SWP.
- Hortulanus, R., Machielse, A., & Meeuwesen, L. (2003). *Sociaal isolement. Een studie over sociale contacten en sociaal isolement in Nederland* [Social isolation. A study on social relations and social isolation in the Netherlands]. Den Haag: Elsevier Overheid.
- Huber, M. A., Joanknecht, L., & Metze, R. (2013). Netwerk- en regieversterking in de maatschappelijke opvang [Strengthening networks and selfmanagement in social care]. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, 22(1), 39–55.
- Jong, G. de, & Schout, G. (2012). Eigen Kracht-conferenties voor groepen in de openbare geestelijke gezondheidszorg [FGC's for groups in public mental health]. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, 21(3), 44–62.
- Jong, G. de, & Schout, G. (2013). Ogenschijnlijk mislukte Eigen Kracht-conferenties bij mensen met beperkte hulpbronnen [Apparently failed FGC's in people with limited resources]. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, 22(1), 21–38.
- Kluft, M. (2012). Zeg bent u misschien de nieuwe professional? De omslag van de visie over welzijn naar het handelen van de nieuwe professional [Are you the new professional? The transition of the vision on welfare to the actions of the new professional]. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, 21(1), 59–71.
- Lans, J. van der, & Boer, N. de (2011). *Burgerkracht* [Citizen power]. Den Haag: Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling.
- Machielse, A., & Hortulanus, R. (2011). *Sociaal isolement bij ouderen. Op weg naar een Rotterdamse aanpak* [Social isolation among older people. Towards a Rotterdam-approach]. Amsterdam: SWP.
- Ministerie van VWS (2010). *Nationaal Programma Welzijn Nieuwe Stijl "de kracht van verbinden"* [National program social work new style "the power of connecting"]. Den Haag: Ministerie van VWS.
- Schuurman, M. (2011). Opbrengsten en effecten van Eigen Kracht-conferenties [Benefits and effects of FGC's]. *Jeugdbeleid*, 5(4), 227–232.
- Tromp, C. (2004). *Breedbeeld wetenschap. Een kritisch-reflexief onderzoeksmodel gebaseerd op een breed rationaliteitsbegrip* [Widescreen science]. Utrecht: Jan van Arkel.

Valkenburg, B., & Coenen-Hanegraaf, M. (Eds.) (2012). *Exemplarisch handelingsonderzoek* [Exemplary action research] (Rev. ed.). Utrecht: Van Arkel (Original work by Coenen, H., 1987).

Zwijnenburg, J. (2009). *Samen sterker, een onderzoek naar de noodzaak en mogelijkheden tot verbetering van de samenwerking bij een brede welzijnsorganisatie* [Stronger together, an examination of the need and possibilities for improving cooperation in a broad welfare organization]. Unpublished master's thesis, Landelijk Expertisecentrum Sociale Interventie (LESI), Utrecht, The Netherlands.