

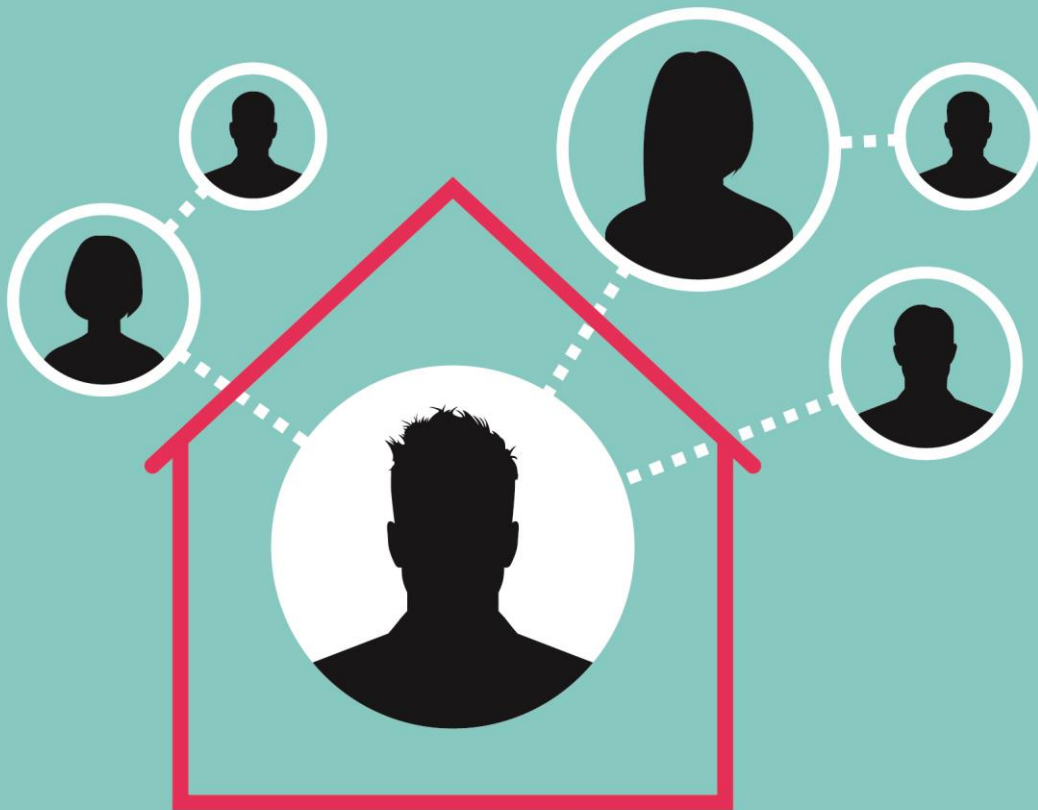
Eindrapport

Social Network First?

Praktijkonderzoek naar netwerkondersteuning in
de maatschappelijke opvang in Amsterdam en
Haarlem

1 september 2024

Barbara van der Ent
Maisha van Pinxteren
Max Huber
Meta de Lange
Pamela Lucas
Paula Smith



Social Network First?

Praktijkonderzoek naar netwerkkondersteuning in de maatschappelijke opvang in Amsterdam en Haarlem

Auteurs

Barbara van der Ent, Maisha van Pinxteren, Max Huber, Meta de Lange, Pamela Lucas, Paula Smith

Hogeschool Inholland, onderzoeksbureau HVO-Querido, Hogeschool van Amsterdam



Soort object

Eindrapport

Datum

1 september 2024

Afbeelding omslag: Gerard van Vliet, Ge-Design
Toegankelijkheid van het recht van Barbara van der Ent, Maisha van Pinxteren,
Max Huber, Meta de Lange, Pamela Lucas, Paula Smith is in licentie gegeven
volgens een Creative Commons Naamsvermelding-GelijkDelen 4.0 Internationaal-
licentie
2024 Hogeschool Inholland



Inhoudsopgave

Samenvatting	5
1. Inleiding	7
1.1 Aanleiding en context	7
1.2 Doel van het onderzoek	9
1.3 Uitvoering	9
1.4 Opzet van het rapport	11
2. Netwerkondersteuning: een theoretische inleiding	12
2.1 Het sociale netwerk en interventies	12
2.2 Eigen regie en eigen kracht	13
2.3 Het sociale netwerk en eigen regie	14
2.4 Eigen kracht en het sociale netwerk	14
2.5 Eigen regie en sociaal netwerk in de participatiesamenleving	15
2.6 Samengevat	16
3. Doelen en verwachtingen	17
3.1 Verschuiving van resource-methode naar netwerkondersteuning	17
3.2 Doelen van netwerkondersteuning	18
3.3 Samengevat	21
4. Werkzame mechanismen in de netwerk-ondersteuning	22
4.1 Aandacht voor randvoorwaarden	23
4.2 Creëren basisvoorwaarden	24
4.3 Bewustwording van het netwerk bevorderen	27
4.4 Netwerk vergroten	29
4.5 Werken aan relatieherstel of relatiebehoud	32
4.6 Gezamenlijke besluitvorming van cliënt, naaste en hulpverlener	34
4.7 Stimuleren wederkerigheid en sociale verantwoordelijkheid	35
4.8 Stimuleren sociale vaardigheden	36
4.9 Conclusie	37
5. Stedelijke context	39
5.1 Stedelijke context	40
5.2 Beleidsfactoren	43
5.3 Organisatiefactoren	45
5.4 Conclusie	46
6. Discussie en conclusie: doorontwikkeling van netwerkondersteuning	48
6.1 Waarom en met welk doel	49
6.2 Wat werkt in netwerkondersteuning	50
6.3 Benodigde kennis, vaardigheden en attitudes	52
6.4 De context van netwerkondersteuning	53

6.5	Aanbevelingen voor verdere ontwikkeling	54
6.6	Tot slot	56
	Referentielijst	57

Samenvatting

Hoe betrek je als professional naasten bij een cliënt die dak- en thuisloos is? Voor welke doelen zou een sterk netwerk rondom de cliënt eigenlijk goed zijn? En hoe werken professionals van verschillende organisaties en naasten dan samen ter ondersteuning van een cliënt? Welke vaardigheden en kennis heeft de professional nodig om naasten te ondersteunen? En werkt dat hetzelfde in verschillende stedelijke contexten, of zijn daarin verschillen?

Het lectoraat Empowerment & Professionalisering van de Hogeschool Inholland, het onderzoeksbureau van HVO-Querido en het lectoraat Stedelijk Sociaal Werk van de Hogeschool van Amsterdam werkten de afgelopen twee jaar samen in het project 'Social Network First?', waarin ze onderzochten hoe MO-organisaties in Amsterdam en Haarlem werken aan netwerkondersteuning van mensen die dakloos zijn.

Het belang van netwerkondersteuning in de maatschappelijke opvang komt duidelijk naar voren uit het onderzoek. We hebben veel mooie voorbeelden gehoord van meer verbondenheid, praktische en emotionele steun en zelfwaardering, als gevolg van een grotere betrokkenheid bij en samenwerking met het sociaal netwerk door professionals in de maatschappelijke opvang. Werken aan netwerkondersteuning is een waardevolle aanvulling op de reguliere werkwijze in de maatschappelijke opvang, juist omdat mensen die dakloos zijn een fragiel sociaal netwerk hebben en wel, net als elk mens, behoefte hebben aan sociale verbondenheid. Het is aannemelijk dat op de langere termijn netwerkondersteuning bijdraagt aan het terugdringen van hernieuwde dakloosheid, omdat mensen met een steviger netwerk, minder risico hebben op sociale, psychische en fysieke problemen.

De interventies die netwerkondersteuners verrichten hebben we geclusterd in acht categorieën: aandacht voor randvoorwaarden, creëren van de basisvoorwaarden, bewustwording van het netwerk bevorderen, het netwerk vergroten en begrenzen, werken aan relatieherstel of -behoud, gezamenlijke besluitvorming faciliteren, helpen versterken van sociale vaardigheden en stimuleren van wederkerigheid en sociale verantwoordelijkheid. Iedere categorie (bijvoorbeeld 'creëren basisvoorwaarden') bestaat uit enkele interventies (bijvoorbeeld 'investeren in de relatie'). In de acht categorieën zit een zekere opbouw: de netwerkondersteuner zal vaak beginnen met aandacht hebben voor randvoorwaarden en het creëren van de basisvoorwaarden en pas later gezamenlijke gesprekken gaan voeren met alle betrokkenen. Afhankelijk van de cliënt en diens situatie kan het zijn dat de volgorde van ingezette categorieën anders is, of dat bepaalde onderdelen minder of niet van toepassing zijn. In situaties waarin al een actief netwerk bestaat, is het vergroten van het netwerk bijvoorbeeld minder nodig. Bij andere cliënten komt het ondersteuningstraject juist niet verder dan bewustwording van het netwerk bevorderen, door de situatie van deze cliënten.

Uit ons onderzoek wordt duidelijk dat het van groot belang is dat sociaal werkers gefaciliteerd worden om te leren hoe zij netwerkondersteuning kunnen bieden. Tijdens de opleiding sociaal werk krijgen zij vaak wel de basisvaardigheden voor netwerkondersteuning aangeleerd, maar in de praktijk is verdieping nodig. Bijvoorbeeld door handvatten te krijgen over manieren om bij de cliënt bewustwording van het netwerk te vergroten en te weten hoe je steeds naar haakjes kunt zoeken om het netwerk bespreekbaar te maken. Voor de netwerkondersteuners in ons onderzoek is het vanzelfsprekend en gemakkelijker geworden om het netwerk bespreekbaar te maken. Trainen, toepassen, reflecteren en ervaring opdoen maakten hierin voor hen het verschil.

De wijze waarop netwerkkondersteuning vorm krijgt in de praktijk hangt niet alleen af van de cliënt, netwerkkondersteuner en het netwerk. De omgeving waarin zij geboden wordt heeft eveneens direct of indirecte invloed. We zien zowel bevorderende als belemmerende factoren op stedelijk, beleids- en organisatorisch niveau. Grote steden worden gekenmerkt door een hoge mate van anonimiteit en diversiteit. Dit zorgt ervoor dat inwoners elkaar niet altijd (her)kennen en dat heeft invloed op de onderlinge verbondenheid en het wederzijds vertrouwen. Ook een taalbarrière, afwezigheid van familie en vrienden, schaamte en culturele verschillen spelen een rol. Tegelijkertijd is de stad een vindplaats voor mensen met allerlei achtergronden en culturen en is er in steden een hogere tolerantie voor verschil.

Hoe er in Amsterdam en Haarlem beleidsmatig invulling is gegeven aan netwerkkondersteuning, heeft eveneens invloed gehad op het succes van de aanpak. Aandacht voor een gezamenlijke aanpak van gemeente en zorgorganisaties, vanuit een gedeelde urgentie en vervolgens verankering in beleid, draagt bij aan netwerkkondersteuning. Die borging is nodig omdat netwerkkondersteuning een cultuurverandering vraagt. Betrokkenen benadrukken dat alleen een pilot niet genoeg is, zeker omdat er ook veel andere pilots lopen die aandacht vragen. Op organisatieniveau is het belangrijk om netwerkkondersteuning te borgen in systemen en methoden. Netwerkkondersteuning vraagt om een cultuurverandering binnen organisaties en daarmee om een lange adem van betrokkenen, zonder te verwachten dat al op korte termijn grote resultaten worden behaald.

Betrokkenen zien netwerkkondersteuning als waardevol in alle fasen van de opvang: ter preventie van dakloosheid, tijdens wachtlijstbegeleiding, in de maatschappelijke opvang en bij ambulante ondersteuning thuis. In elke fase spelen andere factoren die netwerkkondersteuning beïnvloeden en waar netwerkkondersteuners rekening mee moeten houden. Netwerkkondersteuning wordt beperkt door wachtlijsten en regelgeving rondom kostendelersnormen en toeslagenregelingen.

Met een knipoog naar 'Housing First' gaven we dit onderzoek de titel 'Social Network First?' Uit ons onderzoek blijkt echter duidelijk dat netwerkkondersteuning zelden een alternatief is voor opvang en ondersteuning naar huisvesting. Daarvoor zijn de netwerken van dakloze mensen vaak te fragiel, hun problemen te groot en de randvoorwaarden te ingewikkeld. De uitdagingen die netwerkkondersteuners tegenkomen zijn niet uniek, in andere onderzoeken zien we vergelijkbare normatieve, methodische en organisatorische vraagstukken. Tegelijk zagen we in ons onderzoek dat steeds meer professionals overtuigd zijn van de werkwijze, dat zij zich meer handelingsbekwaam voelen en netwerken actiever betrekken bij de hulpverlening. Voor de komende jaren is de uitdaging voor betrokkenen om netwerkkondersteuning te borgen in de reguliere werkwijzen en in te passen in de werkprocessen en systemen. Met dit onderzoek hopen wij daar een bijdrage aan te hebben geleverd.

1. Inleiding

Hoe betrek je als professional naasten bij een cliënt die dak- en thuisloos is? Voor welke doelen zou een sterk netwerk rondom de cliënt eigenlijk goed zijn? En hoe werken professionals van verschillende organisaties en naasten dan samen ter ondersteuning van een cliënt? Welke vaardigheden en kennis heeft de professional nodig om naasten te ondersteunen? En werkt dat hetzelfde in stedelijke contexten of zijn daar verschillen? Dit rapport geeft – onder andere – antwoord op deze vragen.

We beschrijven de bevindingen van ‘Social Network First?’, een tweejarig onderzoek naar een pilot gericht op netwerkondersteuning bij dak- en thuisloze mensen in Amsterdam en Haarlem.

Netwerkondersteuning richt zich op het vergroten en versterken van het sociale netwerk en het verbeteren van de samenwerking tussen sociaal werkers, naasten en mensen die dak- en thuisloos zijn.

1.1 Aanleiding en context

Het afgelopen decennium is het aantal dak- en thuisloze mensen in Nederland verdubbeld tot ruim 30.000 in 2023 (CBS, 2024a). In werkelijkheid zijn het er volgens opvangorganisaties nog veel meer. Mensen die dakloos zijn leven in een extreme vorm van bestaansonzekerheid, waarbij basale levensvoorwaarden als eten, drinken en toegang tot sanitair en een slaapplek niet vanzelfsprekend zijn. Door deze grote bestaansonzekerheid focussen mensen die dakloos zijn zich noodgedwongen iedere dag weer op ‘overleven’ en hebben zij weinig tot geen mentale ruimte voor plannen om duurzaam uit hun kwetsbare positie te komen (Mullainathan & Shafir, 2013).

Dakloosheid wordt veroorzaakt en in stand gehouden door een samenspel van maatschappelijke en persoonlijke factoren. Maatschappelijke factoren zijn bijvoorbeeld onvoldoende sociale zekerheid, een tekort aan betaalbare huisvesting en flexibilisering van de arbeidsmarkt. Persoonlijke factoren, waar een deel van de dakloze mensen mee te maken heeft, zijn problemen als schulden, een slechte geestelijke gezondheid, een verminderd cognitief functioneren, en een gebrek aan maatschappelijke participatie en (betekenisvolle) sociale relaties. Mensen die recent geïmmigreerd zijn als asielzoeker of arbeidsmigrant hebben eveneens een hoger risico op dakloosheid. In veel gevallen zijn deze maatschappelijke en persoonlijke problemen de oorzaak van dakloosheid, maar de problemen worden tevens versterkt of zelfs veroorzaakt door dakloosheid. Dakloosheid wordt dan ook wel omschreven als een vicieuze cirkel, die heel moeilijk te doorbreken is (Boesveldt & Palm, 2024; Huber, Van Doorn & Davelaar, 2022).

De bestaande aanpak van dakloosheid in Nederland – getiteld ‘Eerst een thuis’ – richt zich op het zo snel mogelijk vinden van reguliere woonruimte, althans voor mensen met een verblijfsstatus in Nederland (Rijksoverheid, 2022). De onderliggende veronderstelling is dat het hebben van woonruimte een basis biedt om andere problemen aan te pakken (Jansen, Schmit, & Boesveldt, 2022). De aanpak die bij deze ‘Housing First’-filosofie hoort, blijkt in de praktijk echter niet altijd toepasbaar, omdat de wachtlijsten voor een eigen woning en een tijdelijke overbruggingsplek in de maatschappelijke opvang (MO) lang zijn. In grote steden moeten dakloze mensen soms één tot twee jaar wachten op een passende plek. Daarnaast ervaren veel dakloze mensen, als ze wél een woning hebben gevonden, eenzaamheid en een gebrek aan regie over hun dagelijks leven (Van der Laan, 2020). Omdat de wachtlijsten lang zijn en een eigen woning nieuwe uitdagingen voor deze doelgroep meebrengt, wordt gezocht naar manieren om dakloze mensen toch de hulp te bieden die zij nodig hebben. Gemeenten,

MO-organisaties en sociaal professionals zoeken met andere woorden naar aanvullingen op de 'Housing First'-aanpak.

Dakloze mensen helpen bij het opbouwen en versterken van hun sociale netwerk is zo'n aanvullende aanpak. Meerdere gemeenten in Nederland doen dit inmiddels. Daarbij wordt voortgebouwd op de resource-methode, die uit de geestelijke gezondheidszorg afkomstig is. Deze methode is gericht op het samen met de dakloze persoon vormen van een steungroep van mensen uit het formele hulpverleningsnetwerk en mensen uit het informele netwerk, zoals familie, vrienden, voormalig buurtgenoten en (oud-)collega's. De methode is succesvol gebleken in de ggz: bij mensen die hulp krijgen vanuit de ggz leidt het werken met de resource-methode tot een sterker sociaal netwerk en meer eigen regie (Tjaden, 2022).

MO-organisaties in Amsterdam en Haarlem zijn in respectievelijk 2020 en 2021 in samenwerking met de gemeenten gestart met het via de resource-methode netwerkkondersteuning bieden aan dakloze mensen die instromen in de MO of op de wachtlijst staan. De aanpak bestaat uit drie pijlers: naasten betrekken, werken aan nieuw netwerk en werken aan een steungroep. Tijdens de pilot is vooral gefocust op netwerkkondersteuning aan mensen die op de wachtlijst stonden of nog moest instromen in de maatschappelijke opvang. In Amsterdam is in 2022 het besluit genomen om netwerkkondersteuning structureel in de hele maatschappelijke opvang in te zetten. In Haarlem was de ambitie ook om netwerkkondersteuning breder in te zetten, maar is dat nog beperkt van de grond gekomen (zie hoofdstuk 5).

Zowel in Amsterdam als Haarlem begon netwerkkondersteuning als preventief middel ter voorkoming van plaatsing in de maatschappelijke opvang. Beide steden hebben te maken met lange wachtlijsten en overvolle opvanglocaties door onvoldoende doorstrommogelijkheden. Door netwerkkondersteuning tijdens wachtlijstbegeleiding in te zetten, wilde men de druk op de maatschappelijke opvang verlagen en de doorstroom versnellen. In beide steden is dit losgelaten en wordt netwerkkondersteuning ook ingezet op andere momenten, bijvoorbeeld tijdens plaatsing in de maatschappelijke opvang.

Hogeschool Inholland, de Hogeschool van Amsterdam en het onderzoeksbureau van HVO-Querido onderzochten in het onderzoeksproject 'Social Network First?' hoe MO-organisaties in Amsterdam en Haarlem werken aan netwerkkondersteuning van mensen die dakloos zijn. In de loop van het eerste jaar van het onderzoek verschoof de focus in de praktijk (en daarmee van het onderzoek) van specifiek de resource-methode naar netwerkkondersteuning in brede zin. Tegelijk is de inzet op netwerkkondersteuning niet meer alleen gericht op de wachtlijst, maar op de gehele maatschappelijke opvang: van veldwerk op straat tot aan opvangvoorzieningen en woonbegeleiding in de eigen woning na dakloosheid. In hoofdstuk 3 gaan we uitgebreider in op deze verschuiving van focus.

In dit onderzoek richtten we ons vooral op netwerkkondersteuning in relatie tot het informele netwerk, specifiek het persoonlijke sociale netwerk. In de praktijk bieden de sociaal werkers (die wij in dit onderzoek netwerkkondersteuners of professionals noemen) begeleiding op alle levensgebieden en richten zij zich ook op samenwerking met het formele netwerk. In het rapport besteden we daar alleen aandacht aan voor zover dat invloed heeft op samenwerking met het informele netwerk. De mensen die netwerkkondersteuning krijgen duiden we aan als cliënten, behalve als het om de gehele groep gaat van mensen die dakloos zijn.

1.2 Doel van het onderzoek

Met dit onderzoek willen we *meer praktische kennis ontwikkelen over hoe netwerkondersteuning in te zetten bij dakloze mensen, over wat in die context werkt en over het samen met dakloze mensen en hun netwerk versterken van de eigen regie*. Om dat doel te bereiken geeft dit onderzoek antwoord op zeven deelvragen, verdeeld over vier werkpakketten. Vanwege de verschuiving in de praktijk wordt bij de eerste deelvraag nog gesproken over de resource-methode of resourcegroepen en vanaf deelvraag twee over netwerkondersteuning. We komen hier in hoofdstuk 3 op terug, en reflecteren op deze verschuiving in de conclusie (hoofdstuk 6).

- | | |
|--|---|
| I. Perspectieven van de betrokken actoren | 1. a. Welke doelen denken professionals, dakloze mensen en hun netwerk te kunnen bereiken met het aanbieden van de resource-methode aan daklozen op de wachtlijst voor opvang; b. Wat is in hun beleving en ervaring nodig om een steungroep van formele hulpverleners en informele contacten op te zetten; c. En hoe denken betrokkenen dat dakloze mensen samen met hun steungroep hun eigen regie kunnen versterken? |
| II. Wat werkt | 2. Wat zijn de werkzame mechanismen bij het bieden van netwerkondersteuning aan mensen die dakloos zijn?

3. Hoe draagt netwerkondersteuning bij aan het versterken van de eigen regie van mensen die dakloos zijn?

4. Hoe kunnen professionals omgaan met de knelpunten bij netwerkondersteuning van mensen die dakloos zijn? |
| III. Stedelijke context | 5. Wat is de invloed van de stedelijke contexten in Amsterdam en Haarlem op hoe professionals aan netwerkondersteuning werken? |
| IV. Handelings-repertoire professional & bredere inzet netwerk-ondersteuning | 6. Welke kennis, vaardigheden, attitudes en facilitering hebben huidige en aankomend professionals in de maatschappelijke opvang nodig om met succes te kunnen werken aan netwerkondersteuning van mensen die dakloos zijn?

7. Hoe kan netwerkondersteuning in de maatschappelijke opvang worden ingezet en wat zijn cruciale aspecten hierbij op handlingsniveau en beleidsniveau? |

1.3 Uitvoering

Het onderzoek 'Social Network First?' is uitgevoerd tussen september 2022 en september 2024 door het lectoraat Empowerment & Professionalisering van Hogeschool Inholland in samenwerking met het onderzoeksbureau van HVO-Querido en het lectoraat Stedelijk Sociaal Werk van de Hogeschool van Amsterdam. Hierin werkten zij samen met vier opvangorganisaties in Amsterdam en Haarlem: HVO-Querido, het Leger des Heils, Cordaan en perMens.

In het eerste van de vier werkpakketten stonden de perspectieven van de betrokken actoren centraal. Verspreid over de gemeenten Amsterdam en Haarlem spraken we met zeven cliënten, twee naasten van cliënten, zes netwerkondersteuners, zes andere betrokken professionals, een

gemeentebtenaar en drie projectleiders die bij de opvangorganisaties de leiding hadden over de netwerkondersteuning. Omdat de pilot met de resource-methode in Amsterdam al uitgebreider was gestart dan in Haarlem is het merendeel van de interviews (21 van de 25) in Amsterdam afgenomen. In Haarlem zijn vier interviews afgenomen. De interviews werden thematisch geanalyseerd. De bevindingen van dit eerste deel werden eerder gepubliceerd door Steenvoorde en collega's in 2023 (samengevat in hoofdstuk 3). Daarnaast verscheen er een podcast gebaseerd op deze bevindingen. In de daaropvolgende werkpakketten bouwden we voort op deze bevindingen.

Om de vragen van het tweede werkpakket te beantwoorden, interviewden we twaalf professionals (waarvan een deel meerdere keren om verdieping aan te brengen) en zes cliënten. Daarnaast woonden we zes trainingen en casuïstiekbesprekingen bij. In de interviews stond het maken van een tijdlijn centraal, waarmee in kaart werd gebracht hoe het traject van de cliënt eruitzag, welke activiteiten werden ontplooid en wat daarin doorbraakpunten waren. Op basis van deze tijdlijnen, maakten we een CIMO (Denyer, Tranfield & Van Aken, 2008). Dat is een model waarin beschreven wordt wat de context van de cliënt is, de interventie van de sociaal werker, het mechanisme dat daarmee in gang wordt gezet en de outcome (uitkomst) die daarvan het gevolg is. Deze CIMO-modellen zijn belangrijk in het analyseren van de werkzame elementen en dragen bij aan het begrijpen van netwerkondersteuning bij de cliënten en de knelpunten die daarbij ervaren worden. Bovendien werden interviewdata uit het eerste werkpakket nogmaals bekeken, om de geanalyseerde werkzame elementen beter te begrijpen.

Voor het derde werkpakket hielden we tien interviews met projectleiders en managers van de betrokken MO-organisaties en ambtenaren van de gemeenten Haarlem en Amsterdam. Uit interviewdata uit het eerste en tweede werkpakket, gebruikten we de uitspraken over de invloed van de stedelijke context op netwerkondersteuning.

De onderzoeksvragen uit het vierde werkpakket, gericht op de competenties van netwerkondersteuners en de bredere inzet van netwerkondersteuning in de MO, worden in de conclusie beantwoord. Hiervoor hebben we een overkoepelende analyse gedaan van de verzamelde data uit alle werkpakketten tezamen en die vervolgens aangescherpt met trainers en andere netwerkondersteuners.

Daarnaast werden er meerdere werk- en validatiesessies georganiseerd met professionals uit de praktijk. Het project begon met een werksessie waarin we gezamenlijk het onderzoek startten, daarna was er een werksessie halverwege werkpakket I (februari 2023) en aan het eind van werkpakket I (oktober 2023). Voor de andere werkpakketten werden validatiesessies georganiseerd in april, mei en juli 2024. Hierin presenteerden we de voorlopige bevindingen aan een publiek van professionals, waarna we de bevindingen samen bediscussieerden en verdiepten. Deze sessies boden de mogelijkheid om de overkoepelende analyse aan te vullen en onduidelijkheden beter te begrijpen. Daarnaast is deelgenomen aan de kenniskring stedelijke netwerkondersteuning in Amsterdam en is samen met experts gewerkt aan de ontwikkeling van deskundigheidsbevorderingsmateriaal. Tot slot kwamen we regelmatig bijeen met de expertgroep¹ en de stuurgroep², die inhoudelijk en organisatorisch meedachten over het 'Social Network First'-project.

¹ Expertgroep: prof.dr. Hans Kroon, hoogleraar Ambulantisering (Trimbos & Tranzo); dr. Lia van Doorn, lector Wonen en Welzijn (Hogeschool Utrecht); dr. Nienke Boesveldt, programmaleider Ambulantisering (UvA).

² Stuurgroep: Janet van Velzen, projectleider netwerkondersteuning; Leger des Heils Amsterdam; Barbra Velthuisen, directeur maatschappelijke opvang HVO-Querido; Yolanda Veerhuis, regiomanager perMens; dr. Lilian Linders, lector Empowerment & Professionalisering, Hogeschool Inholland; dr. Lex Veldboer, lector Stedelijk Sociaal Werk, Hogeschool van Amsterdam.

Alle andere producten uit dit onderzoek, zoals de podcasts en infographics zijn te vinden op:

www.inholland.nl/socialnetworkfirst

1.4 Opzet van het rapport

In hoofdstuk 2 geven we een theoretische inleiding, waarin een aantal belangrijke concepten en theorieën worden besproken die achter de ontwikkeling van netwerkondersteuning liggen.

In hoofdstuk 3 beschrijven we de doelen die betrokkenen zien voor resourcegroepen en wat er nodig is om die doelen te realiseren. In dit hoofdstuk beschrijven we tevens de verschuiving van resourcegroepen naar netwerkondersteuning. Dit hoofdstuk is een samenvatting van een eerder verschenen tussenrapport (Steenvoorde et al., 2023).

In hoofdstuk 4 gaan we in op wat werkt bij netwerkondersteuning. We beschrijven acht categorieën van interventies van netwerkondersteuners, gericht op het betrekken van het netwerk, de versterking van het netwerk en de samenwerking daarmee.

In hoofdstuk 5 zoomen we uit naar de stedelijke context en hoe die invloed heeft op netwerkondersteuning. We kijken zowel naar sociaal beleid en de organisatie van de maatschappelijke opvang als naar demografische factoren zoals bevolkingssamenstelling.

Hoofdstuk 6 is het concluderende hoofdstuk waarin we stilstaan bij de uitkomsten van het onderzoek en wat die betekenen voor de bredere inzet van netwerkondersteuning in de maatschappelijke opvang. We beschrijven in dit hoofdstuk bovendien de competenties (kennis, vaardigheden en attituden) en randvoorwaarden die professionals nodig hebben om aan netwerkondersteuning te werken.

Dank

Dit onderzoek was niet mogelijk geweest zonder de groeiende groep netwerkondersteuners, die in de praktijk een nieuwe werkwijze hebben ontwikkeld en hun ervaringen met twijfels en trots met ons wilden delen, in interviews en bijeenkomsten. Ook de cliënten, naasten en andere betrokkenen die meewerkten aan het onderzoek zijn wij dank verschuldigd voor het delen van hun ervaringen. De organisaties danken we voor hun bereidheid om in de spannende fase van een nieuwe werkwijze ontwikkelen en opschalen openheid te geven aan onderzoekers om mee te kijken. De stuurgroep en expertgroep danken wij voor het delen van hun expertise om het onderzoek tot een goed einde te brengen. Tot slot dank aan Niels Hermens, Josine Steenvoorde en Nina IJdens, die in een eerdere fase van het onderzoek meewerkten.

2. Netwerkkondersteuning: een theoretische inleiding

Sociale verbondenheid is voor mensen die dak- en thuisloos zijn (geweest) niet vanzelfsprekend. Sociale relaties zijn dikwijls beschadigd of verloren gegaan, en gevoelens van schaamte en stigma maken het moeilijk om relaties te onderhouden of te hervatten (Van der Laan, 2020). Wolf (2002) stelt dat sommige dak- en thuisloze mensen zich in een proces van 'uitburgering' bevinden. Bovendien is het voor mensen die dakloos zijn vaak maar beperkt mogelijk om zelf regie te voeren over hun leven, vanwege hun kwetsbare maatschappelijke positie. Ze zijn afhankelijk van de keuzes van anderen: de persoon bij wie ze op de bank slapen, de sociaal werker die ze toegang geeft tot de opvang of de beleidsmaker die bepaalt waar ze wel of niet recht op hebben (Van der Laan, 2020; Huber, 2021).

Tegelijkertijd weten we dat een gevoel van eigen regie en een gevoel van sociale verbondenheid psychologische basisbehoeften zijn (Ryan & Deci, 2017). Doordat mensen die dakloos vaak niet of beperkt in staat zijn deze basisbehoeften te vervullen, is het moeilijk om dakloosheid te doorbreken en hebben zij – nadat ze weer een woning hebben – een hoog risico om nogmaals dakloos te worden (Boesveldt & Palm, 2024).

Netwerkkondersteuners richten zich daarom op zowel de versterking van het sociale netwerk en daarmee de sociale verbondenheid van dak- en thuisloze mensen, als op het versterken van de eigen regie. Beide begrippen en hun onderlinge samenhang zullen hieronder toegelicht worden in relatie tot netwerkkondersteuning. Hierbij wordt ook gekeken naar de relatie met eigen kracht en de invloed van de participatiesamenleving.

2.1 Het sociale netwerk en interventies

Het sociale netwerk heeft verschillende functies. Allereerst is het belangrijk voor het verlenen van sociale en emotionele steun, zoals je hart kunnen luchten, een praatje maken en gezelligheid bieden. Daarnaast dragen sociale contacten bij aan een gevoel ergens bij horen en kunnen zij helpen bij het bereiken van doelen en praktische steun bieden (zie voor uitgebreidere beschrijving: Machielse, 2024; Wilken 2016). Sociale contacten kunnen sterk of oppervlakkig zijn, beide typen hebben een eigen rol (Granovetter, 1973). Met een hechte vriend voer je vaker een goed gesprek, terwijl een oppervlakkige kennis juist een tip voor een nieuw huis of een nieuwe baan kan geven.

Naast verbondenheid met mensen, kan je je ook verbonden voelen met een plek, je 'thuis' voelen (Duyvendak, 2017) en verbonden zijn met een gemeenschap (Machielse, 2024). Deze verschillende vormen van verbondenheid hangen met elkaar samen: een positieve interactie met de buurman draagt bij aan een thuisgevoel en je onderdeel voelen van een gemeenschap draagt bij aan positieve interactie met anderen die daar eveneens onderdeel van zijn. Mensen die dakloos zijn, zijn 'ont-ankerend' (Van Regenmortel, 2006): zij zijn niet of maar beperkt verbonden aan een plek of een gemeenschap.

Er is steeds meer bekend over het belang van sociale verbondenheid voor de psychische en fysieke gezondheid van mensen enerzijds en de risico's van eenzaamheid anderzijds. Eenzaamheid is niet (alleen) een individueel probleem, maar (tevens) een bredere trend met maatschappelijke oorzaken (Machielse, 2024). Daarmee wordt bedoeld dat eenzaamheid (eveneens) het gevolg is van de verminderde kwaliteit en beschikbaarheid van plekken die verbondenheid met anderen faciliteren, ook wel de sociale infrastructuur genoemd. Machielse (2024) pleit voor het versterken van deze sociale infrastructuur om de maatschappelijke eenzaamheid te verminderen.

In de afgelopen jaren is een breed palet aan interventies ontwikkeld om te werken aan netwerkkondersteuning (zie voor een overzicht Schoenmakers, 2024; Wilken, 2016). Die interventies variëren van het bevorderen van ontmoeting en gezamenlijke activiteiten tot sociale vaardigheidstrainingen. Het zwaartepunt ligt bij individuen en groepen en minder bij de door Machielse (2024) voorgestelde versterking van de bredere sociale infrastructuur. Uitdagend hierbij is dat mensen die eenzaamheid ervaren, vaak terughoudend zijn in het aangaan van sociale contacten vanwege eerdere negatieve ervaringen (Schoenmakers, 2024). Angst voor afwijzing, zelfstigma en schaamte zorgen bij hen voor weerstand tegen werken aan netwerkkondersteuning (Schoenmakers, 2024; Wilken, 2016). Het is in die gevallen vaak beter om netwerkkondersteuning niet op te dringen, maar creatieve ingangen te zoeken om het netwerk voorzichtig te betrekken, door bijvoorbeeld te beginnen met oppervlakkige contacten en laagdrempelige praktische steun als ingang te gebruiken.

Hoewel interventies vooral individueel gericht zijn, is er sinds een paar jaar ook steeds meer aandacht voor de 'sociale basis' (Deuten & Kwakernaak, 2023), in lijn met de door Machielse bepleite aandacht voor versterking van de bredere sociale infrastructuur. Vanuit de nationale en lokale overheden zijn er hoge verwachtingen van de sociale basis om cohesie te bevorderen en sociale integratie van groepen in een kwetsbare positie, zoals mensen die dakloos zijn (geweest), te vergroten. In de praktijk blijkt de buurt slechts in zeer geringe mate als sociaal vangnet of steunsysteem te fungeren (Bredewold, 2014; Veldboer, 2018). De buurt is voor veel wijkbewoners geen belangrijke bron van sociaal contact, zij hebben die contacten via werk, hobby's of andere sociale verbanden. In de buurt ontbreken bovendien vaak laagdrempelige ontmoetingsplekken, waar mensen in een kwetsbare positie zich welkom voelen (Linders, 2010; Pols, 2016). Vooroordelen van buurtbewoners over mensen die uit een kwetsbare positie komen en gebrekkige tolerantie voor mensen die sociaal onhandig zijn, hinderen sociale integratie (Pols, 2016; Veldboer, 2018). Daarom wordt gepleit voor de ontwikkeling van sociale of 'participatieve' plekken (Huber et al., 2019) waar mensen in een kwetsbare positie sociale vaardigheden kunnen ontwikkelen, sociale contacten kunnen opdoen en zich onderdeel kunnen voelen van een gemeenschap, al dan niet als opstap naar sociale contacten buiten die gemeenschap. Zo kan, in lijn met het pleidooi van Machielse, eenzaamheid meer als collectief vraagstuk worden opgepakt.

2.2 Eigen regie en eigen kracht

Eigen regie gaat om zelf beslissingen nemen (Van Regenmortel, 2011). Eigen regie (zelf besluiten) en eigen kracht (zelf doen) worden vaak door elkaar gehaald. Dat geeft verwarring: mag iemand zelf besluiten of gaat het vooral om zelf doen? Denk aan het voorbeeld van de post openen: eigen kracht is dat iemand zelf de post opent, eigen regie is dat iemand besluit of hij zelf de post opent (of dat niet doet, of het aan iemand anders vraagt). We werken deze twee begrippen hier los van elkaar uit, beginnend met eigen regie.

Onderliggend aan eigen regie is de vraag wat iemand echt wil, een zeer moeilijk te beantwoorden vraag. Want wat we willen wordt beïnvloed door onze aanleg, onze opvoeding, onze omgeving en onze omstandigheden (Ryan & Deci, 2017). Daarnaast wordt steeds meer duidelijk hoe ook verslaving, stress uit traumatische ervaringen, bestaansonzekerheid en interactie met overheidssystemen onze keuzes over 'wat we willen' beïnvloeden (Custers, 2023).

Ingewikkeld aan eigen regie is dat er een verschil kan zijn tussen wat mensen in eerste instantie zeggen te willen en wat ze eigenlijk willen. Dat wat mensen eigenlijk willen, noemen we tweede orde preferenties (Tonkens, 2001). Een duidelijk voorbeeld treffen we bij iemand die verslaafd is aan alcohol. Deze persoon zal in eerste instantie zeggen bier te willen, maar onderliggend wil hij of zij zich

niet meer depressief of eenzaam voelen of iets te doen hebben. In de praktijk treedt bij deze articulatie van (veronderstelde) eigen regie een dilemma op. Enerzijds is paternalisme een groot risico, wanneer iemand anders voor de cliënt bedenkt wat hij of zij eigenlijk wil en wat goed is. Anderzijds bestaat het risico om alleen de behoefte aan alcohol te horen en te weinig aandacht te geven aan de eigenlijke behoefte, namelijk zich niet meer depressief of eenzaam voelen. Het gevaar bestaat dan dat een hulpverlener een cliënt niet kan helpen, omdat die geen duidelijke hulpvraag verwoordt

, terwijl hulp wel nodig is. Daarom wordt er ook vaak voor gepleit om eigen regie niet op te vatten als een statisch gegeven (dit is wat iemand wil), maar als een dynamisch en interactief proces (samen zoeken we uit wat je wilt) (Van Regenmortel, 2011; Tonkens, 2001).

Hoewel eigen kracht iets anders is dan eigen regie, hangen de twee begrippen wel sterk samen, zeker in relatie tot de sociale omgeving. Met eigen kracht wordt bedoeld op de inzet en ontwikkeling van talenten, vaardigheden en rollen. Net als met de ontwikkeling van eigen regie is het niet makkelijk om krachtgericht te werken. De nadruk ligt snel te veel op zelf doen vanuit onrealistische verwachtingen over wat mensen zelf kunnen (Duyvendak, 2023) of juist te veel op overnemen (Wolf, 2016). Mensen in een kwetsbare positie hebben vaak zelf weinig zicht meer op hun krachten en in interacties met hun omgeving ligt de nadruk vooral op hun kwetsbaarheid (Van Regenmortel, 2011; Wolf, 2016). De kunst is om een passend evenwicht te vinden, aansluitend bij de behoeften, krachten en ontwikkelingsmogelijkheden van een persoon (Van Regenmortel, 2011; Wolf, 2016).

2.3 Het sociale netwerk en eigen regie

Het versterken van eigen regie hangt nauw samen met het sociale netwerk. Deze relatie tussen eigen regie en het sociale netwerk kan positief zijn (regie versterkend) of juist negatief (regie beperkend) (Van Regenmortel, 2011).

We zien dat sociale contacten het gevoel van eigen regie kunnen versterken, wanneer zij helpen om besluiten van de cliënt te articuleren. Dat houdt in dat sociale contacten sensitief zijn voor uitingen van eigen regie van de persoon die dakloos is, ook wanneer deze uitingen subtiel of non-verbaal zijn. Daarnaast kunnen sociale contacten vanuit betrokkenheid meedenken over wat iemand wil, bijvoorbeeld door te wijzen op eerder geuite wensen of door de eerder besproken tweede order preferenties te belichten. Zo kunnen ze helpen om wensen en behoeften van de cliënt te realiseren (Abma, 2010; Metze, 2016). Andersom leert de ervaring ook dat iemand uit het sociale netwerk soms juist te veel vanuit eigen aannames denkt en daardoor voorbijgaat aan de eigen regie van de persoon die dakloos is zelf (Van Regenmortel, 2011; Metze, 2016).

2.4 Eigen kracht en het sociale netwerk

Om eigen kracht in stand te houden en te helpen versterken is een omgeving nodig die uitnodigt om vaardigheden en rollen te (her)ontwikkelen (Huber, 2021; Van Regenmortel, 2011; Wolf, 2016). Omdat sociale contacten de persoon die dakloos is vaak goed kennen, soms uit betere tijden, kunnen zij een rol spelen in het (her-) ontdekken van eigen kracht en het vinden van een balans tussen overvragen (iemand te veel belasten) en ondervragen (iemand alles uit handen nemen). Net als met eigen regie kan het netwerk ook te veel overnemen. In zulke gevallen zijn sociale contacten niet per se helpend (Abma, 2010; Metze; 2016; Van Regenmortel, 2011).

In haar onderzoek naar resourcegroepen in de ggz van Tjaden zien we dat in de meest succesvolle groepen een zekere rolverbreiding optrad (2022). In die groepen was de hulpvrager (cliënt) niet alleen

meer hulpvrager, maar tevens helper, maatje en adviseur voor de anderen. Dat veronderstelt dat de omgeving, in dit geval de deelnemers in de groep, ruimte bieden voor die nieuwe rollen en dat bovendien aanmoedigen, bijvoorbeeld door vertrouwen en hoop uit te spreken dat positieve verandering mogelijk is. Als hulpvragers (in dit geval mensen in de maatschappelijke opvang) de gelegenheid krijgen iets voor een ander te betekenen, kunnen wederkerige relaties ontstaan. En in wederkerige relaties is het gemakkelijker om zelf om hulp te vragen. Zo kunnen duurzame sociale relaties ontstaan met balans tussen geven en nemen (Jager-Vreugdenhil & Linders, 2022).

2.5 Eigen regie en sociaal netwerk in de participatiesamenleving

De aandacht voor eigen regie en het sociale netwerk – en daarmee interventies gericht op netwerkondersteuning – is onderdeel van een bredere maatschappelijke ontwikkeling die de participatiesamenleving wordt genoemd. Hierin staat aandacht voor zelfredzaamheid van mensen in een kwetsbare positie centraal, al dan niet samen met hun omgeving. Zelfredzaamheid, eigen regie en eigen kracht worden vaak door elkaar gebruikt, terwijl het feitelijk maar deels overlappende concepten zijn. Bovendien circuleren er heel verschillende betekenissen van deze concepten. Tonkens (2018, p. 309) laat bijvoorbeeld zien dat er van zelfredzaamheid minstens drie definities in omloop zijn: ‘Ten eerste: jezelf redden, zelf doen. Ten tweede: zelf hulp vragen in je eigen netwerk. Ten derde: professionele hulp vragen.’

Een belangrijke drijfveer bij de opbouw van de verzorgingsstaat was dat mensen hierdoor minder afhankelijk werden van de mensen in hun directe sociale omgeving. Het idee van de participatiesamenleving – waarin deze ontwikkeling gekeerd werd – is juist dat dit ideaal van onafhankelijk zijn van de sociale omgeving ook weer nadelen heeft, zoals een toename van eenzaamheid en sociale fragmentatie. Met het uitroepen van de participatiesamenleving moest onderlinge steun tussen sociale contacten weer groter worden en werd tegelijkertijd bezuinigd op de voorzieningen van de verzorgingsstaat (Bredewold et al., 2018).

Er zijn de afgelopen jaren verschillende kritieken geformuleerd op de participatiemaatschappij. Allereerst wijzen critici erop dat de afhankelijkheid van de directe sociale omgeving nadelen heeft, zoals nieuwe vormen van onderdrukking en ongelijkheid. Sommige gemeenschappen dragen immers veel zwaardere lasten dan anderen. Mensen die vaak al in een kwetsbare maatschappelijke positie zitten, worden nu ook nog eens gevraagd om voor elkaar te zorgen, in plaats van zorg vanuit de samenleving te ontvangen (Bredewold et al., 2018).

Metze (2016) stelt dat het huidige sociale beleid een participatiesamenleving veronderstelt waarin mensen graag voor elkaar zorgen, terwijl die samenleving in de praktijk slechts beperkt bestaat en burgers dat ook niet per se willen. Het gevolg is het ontstaan van een ‘autonomie-paradox’ (Grootegoed, 2012), waarin burgers die ondersteuning nodig hebben heel tegenstrijdige boodschappen krijgen. Enerzijds: red je zelf, anderzijds: spreek je netwerk aan; en op de achtergrond nog het ‘oude’ frame: voor hulp ga je naar een professional. Meerdere onderzoeken laten zien dat veel mensen in een kwetsbare positie de voorkeur geven aan professionele ondersteuning boven ondersteuning vanuit hun informele sociale netwerk. Zij ervaren professionele ondersteuning als minder bedreigend voor hun gevoel van onafhankelijkheid (Bredewold et al., 2018; Steyaert & Kwekkeboom, 2012; Linders, 2010).

Een andere kritiek richt zich op de onduidelijkheid die is ontstaan in de participatiesamenleving. In de oude verzorgingsstaat was de norm: als je hulp nodig hebt, vraag je dat aan een professional. De nieuwe norm is onduidelijk. Vraag je hulp aan iemand uit je netwerk, moet je het eigenlijk zelf

oplossen, of mag je toch nog een professional vragen? Linders (2010) laat in haar proefschrift zien hoe de verandering naar een participatiesamenleving leidt tot allerlei vormen van onduidelijke verwachtingen en handelingsverlegenheid (van informele partijen) en vraagverlegenheid (van burgers die ondersteuning nodig hebben, burgers die ondersteuning willen bieden en betrokken professionals).

Een fundamentele kritiek is dat de participatiesamenleving te veel uitgaat van positiviteit, van het idee dat mensen zelfredzaam (kunnen) zijn, eigen regie hebben en voor elkaar willen en kunnen zorgen. Daardoor is er minder ruimte voor kwetsbaarheid, voor situaties waarin het niet lukt om problemen zelf of met het netwerk op te lossen, en voor het idee dat sommige problemen misschien wel niet op te lossen zijn (Den Brabander, 2022; Duyvendak, 2023).

Een risico van een groter beroep op het sociale netwerk is dat informele sociale contacten worden overvraagd. In de literatuur over mantelzorgers wordt al langer gewezen op het gevaar van burn-outs en uiteindelijk het afhaken van deze sociale steunbronnen, ook wel de 'mantelval' genoemd (Steyaert & Knaeps, 2016). Een belangrijke oorzaak hiervan is – naast de overvraging – dat deze sociale contacten onvoldoende worden meegenomen in afstemming met professionele zorg. Het is daarom van belang dat formele en informele partijen, samen met de persoon om wie het gaat, tot goede afspraken komen over wie wat doet en hoe besluiten worden genomen. In theorie bieden resourcegroepen precies dat: een steungroep om iemand heen, bestaande uit betrokken formele en informele partijen, die gezamenlijk een plan maken en dat uitvoeren.

2.6 Samengevat

- Eerder onderzoek laat zien dat netwerkondersteuning nodig is voor mensen die dakloos zijn, om hun gevoel van verbondenheid te versterken en (toekomstige) sociale, psychische en fysieke problemen terug te dringen.
- Eerder onderzoek naar netwerkondersteuning bij andere groepen laat zien dat het niet eenvoudig is om het netwerk te versterken en samen te werken met het netwerk, ook omdat betrokkenen verschillende ideeën hebben over rollen.
- Het sociale netwerk kan bijdragen aan eigen regie, maar deze ook beperken.
- In de praktijk wordt eigen regie vaak als een statisch fenomeen opgevat (wat iemand zegt is wat iemand wil), terwijl het een interactief proces is (samen verken je wat iemand wil en kan).
- Afstemming tussen cliënten, naasten en sociaal werkers is noodzakelijk.

3. Doelen en verwachtingen

In het eerste half jaar van het project 'Social Network First?' voerden we een verkennend onderzoek uit waarin we de volgende onderzoeksvragen wilden beantwoorden vanuit het perspectief van de verschillende betrokkenen (werkpakket I):

- a.) Welke doelen denken professionals, dakloze mensen en hun netwerk te kunnen bereiken met het aanbieden van de resource-methode aan daklozen op de wachtlijst voor opvang?
- b.) Wat is er in hun beleving en ervaring nodig om een steungroep van formele hulpverleners en informele contacten op te zetten?
- c.) En hoe denken betrokkenen samen met de dakloze en de steungroep de eigen regie van de dakloze te kunnen versterken?

3.1 Verschuiving van resource-methode naar netwerkondersteuning

We begonnen dit onderzoek vanuit de resource-methode, waarvan bekend is dat die in de ggz leidt tot een sterker sociaal netwerk en meer eigen regie (Tjaden, 2022). De methode richt zich op de ontwikkeling van een steungroep, bestaande uit mensen uit het formele hulpverleningsnetwerk en uit informele contacten, zoals familie, vrienden en andere sociale contacten. De cliënt heeft de regie in de steungroep en bepaalt ook de samenstelling ervan. Onderdeel van de methode is dat de steungroep regelmatig bij elkaar komt, doelen en acties bespreekt, en dat juist het fysieke samenkomen een extra gevoel van steun geeft aan de cliënt (Tjaden, 2022).

De verwachting was dat de resource-methode ook in de maatschappelijke opvang toegepast kon worden. Uit de interviews van 'Social Network First?' blijkt dat betrokkenen ervaren dat de resource-methode in de maatschappelijke opvang moeilijk of niet toe te passen is op de manier zoals dat in de ggz gebeurt. Netwerkondersteuners vertelden dat zij vrijwel nooit met mensen die dak- en thuisloos zijn een 'echte' steungroep, waarin formele en informele contacten samenkomen, hebben opgezet. Vooral de informele contacten samenbrengen is lastig, een groep van formele contacten (hulpverleners) samen krijgen lukt vaker.

Netwerkondersteuners noemden diverse knelpunten waar zij tegenaan lopen bij het vormen van steungroepen rondom en met dak- en thuisloze mensen. Zo hebben sommigen volgens hen een te klein sociaal netwerk om een steungroep te vormen. Een deel van de dak- en thuisloze mensen wil z'n naasten niet betrekken, of wil niet dat de netwerkondersteuner contact opneemt met z'n naasten. Schaamte speelt hierbij een belangrijke rol. De cliënten willen vaak liever pas contact met hun familie en vrienden als het beter met hen gaat. In Haarlem werd de resource-methode ingezet als laatste optie, namelijk wanneer mensen geen beschikking voor de maatschappelijke opvang kregen. Hierdoor waren cliënten niet geïnteresseerd in netwerkondersteuning, ze wilden vooral een huis.

Daarnaast paste het strakke stramien van steungroepen – regelmatig fysiek samenkomen – volgens de geïnterviewden niet goed bij dak- en thuisloze mensen. Zo bleek het vaak lastig om iedere zes weken een passend moment te vinden waarop de cliënt en de mensen uit zijn netwerk konden samenkomen. Ook waren cliënten soms een tijd niet goed bereikbaar, waardoor afspreken moeizaam ging. In de ggz speelt dat volgens geïnterviewden minder, omdat cliënten dan dikwijls intern wonen. Tot slot gaven netwerkondersteuners aan dat dak- en thuisloze mensen het tempo van de resource-methode als opdringerig (kunnen) ervaren. De vertrouwensband tussen netwerkondersteuner en cliënt

kan hierdoor beschadigd raken, terwijl die juist zorgvuldig is opgebouwd en van groot belang is voor een succesvol ondersteuningstraject.

Kortom, de interviews lieten zien dat de context van dak- en thuisloze mensen – klein netwerk, gevoelens van schaamte, (tijdelijke) onbereikbaarheid, kwetsbare relatie met professional – het moeilijk maakt om steungroepen te vormen zoals dat in de ggz gebeurt. De netwerkkondersteuners vertelden dat zij met cliënten wel ‘varianten’ van steungroepen ontwikkelen, zoals een steungroep met één informeel contact of een steungroep via WhatsApp. Belangrijker vinden de netwerkkondersteuners dat de cliënt ervaart een steunend netwerk te hebben, maar dat hoeft niet in de vorm van een echte steungroep. Een netwerkkondersteuner vertelt hierover bijvoorbeeld:

‘Of iemand nou wel of geen steungroep opzet als hulpverlener, het belangrijkste is dat de Amsterdammer ervaart dat hij een steungroep heeft. Dat hij mensen heeft waarop ie kan steunen! Dat vind ik het belangrijkste, maakt niet uit hoe zich dat vormgeeft!’ – netwerkkondersteuner

Omdat betrokkenen aangeven dat het opbouwen van en werken met steungroepen niet goed past bij de leefwereld van dak- en thuisloze mensen, hebben de MO-organisaties het werken volgens de resource-methode losgelaten. De vier organisaties spreken sindsdien niet meer over de resource-methode, maar over netwerkkondersteuning. Het belang van een steunend netwerk opbouwen rondom de cliënt staat in netwerkkondersteuning nog steeds centraal, maar het als strak ervaren stramien is losgelaten. Netwerkkondersteuners proberen cliënten waar mogelijk nog wel steeds te stimuleren tot het opbouwen van een steungroep.

Wij volgden in ons onderzoek deze ontwikkeling binnen de maatschappelijke opvang en hebben de term netwerkkondersteuning overgenomen en gebruikt in het verdere onderzoeksproject en dit rapport.

Een belangrijke kanttekening bij deze verschuiving is dat in de expertgroep van dit onderzoek discussie was over het loslaten van de resource-methode door de praktijk. Opgemerkt werd dat ook in de ggz het opstellen van steungroepen een lange aanlooptijd had en complex was. Wellicht is er door de geïnterviewden in de maatschappelijke opvang uitgegaan van een te rigide interpretatie van de resource-methode.

3.2 Doelen van netwerkkondersteuning

Aan alle netwerkkondersteuners is gevraagd wat volgens hen de doelen zijn van netwerkkondersteuning. Cliënten werden in interviews gevraagd welke doelen zij zelf willen bereiken en in hoeverre hun informele netwerk betrokken is bij het behalen van die doelen. We bespreken hieronder de doelen die uit deze interviews in de verkennende fase naar voren kwamen.

3.2.1 Doelen van cliënten

Veel cliënten geven aan dat een eigen woning of eigen plek vinden het belangrijkste doel is. Dit vinden zij zo belangrijk, omdat ze verwachten vanuit die basis hun leven weer te kunnen oppakken. Begeleiders onderschrijven deze wens. Cliënten vertelden hierover:

‘De basis goed hebben, mijn woning. En de rust vinden in mijn leven. Rust en de basis. En dan stap voor stap zeg maar, de maatschappij in ook.’ – cliënt

'Ja een eigen plek, terug naar een eigen plek. Dat was het allerbelangrijkste. Mijn veiligheidsgevoel terug. Dat krijg je alleen op een eigen plek. Anders is het onmogelijk.' – cliënt

Andere doelen die cliënten noemden waren stoppen met drank- en drugsgebruik, het vinden van werk of dagbesteding, contact herstellen met familie, zich beter voelen en praktische doelen zoals het behalen van een rijbewijs. In sommige gevallen spelen naasten een rol bij het behalen van deze doelen. Zo was er een naaste die mee ging naar gesprekken, om extra uitleg te geven of namens hem het woord te voeren omdat de persoon die dakloos was zelf snel in paniek raakte. Ook zorgde deze naaste dat de dakloze persoon therapie kreeg voor traumaverwerking, een te kleine woning weigerde en uiteindelijk een passende woning kreeg. De naaste vertelde een belangrijke rol te hebben:

'Daardoor hebben we het doel (een eigen woning) bereikt. Als ze alleen met hem hadden moeten werken, was het veel moeilijker geweest. Dan waren we er nog niet geweest, hoor. Hij wil heel graag, maar hij ziet altijd beren op de weg.' – naaste

Tegelijkertijd geeft een deel van de geïnterviewde dakloze mensen aan dat zij geen doelen hebben behaald samen met hun informele netwerk. Zij willen liever iets zelf oplossen of naar een professional gaan voor ondersteuning, in plaats van dat zij hulp aan naasten vragen.

3.2.2 Doelen volgens netwerkondersteuners

In de interviews met netwerkondersteuners, projectleiders en ambtenaren kwamen deels andere doelen van netwerkondersteuning naar voren. Zij noemden vaak verminderen van eenzaamheid, herstellen van verbroken contacten, nieuwe contacten leggen, zelfredzaamheid vergroten en het gevoel terugvinden iets bij te dragen aan de samenleving.

Een deel van de netwerkondersteuners geeft aan geen doelen te hebben met de netwerkondersteuning, zij vinden het vooral belangrijk om zich te laten leiden door de doelen van de degene die ze begeleiden. Werken aan doelen die niet vanuit iemand zelf komen, is volgens hen weinig zinvol:

'Het zijn hersteldoelen, maar wel die van cliënt. Het is niet dat ik per se een doel heb. (...) Wat nieuw is in de netwerkondersteuning is dat de cliënt de regie heeft.' – netwerkondersteuner

Netwerkondersteuners zijn verdeeld over de vraag of het ontlasten van formele zorg en het verminderen van de vraag naar opvang en woningen ook een doel is van netwerkondersteuning. Een aantal noemt het goed en nastrevenswaardig dat het informele netwerk taken op zich neemt die anders door professionals gedaan zouden worden. Dat kan aan het eind zijn, als de formele ondersteuning eindigt en het informele netwerk de ondersteuning overneemt. Maar ook tijdens het formele ondersteuningstraject kunnen naasten een deel van de formele zorg overnemen. Een professional zegt hierover:

'... in plaats van dat ze [naasten] 's avonds op de bank zitten, kunnen ze ook gewoon een keertje helpen met het zoeken naar een baan of het opstellen van een cv.' – netwerkondersteuner

Tegelijkertijd zijn er netwerkondersteuners die juist benadrukken dat het vaak overbelaste netwerk ontlast moet worden. Zij stellen dat naasten vooral naasten moeten kunnen zijn, zonder dat zij formele hulpverleningstaken overnemen. Voor hen is het belangrijker dat cliënten een steunend netwerk om

zich heen ervaren, waarin ze zich praktisch en emotioneel gesteund voelen (zie ook Van der Ent & Huber, 2024). Een netwerkkondersteuner beschrijft het zo:

‘Het belangrijkste doel kan misschien wel zijn dat alle betrokken partijen omtrent de cliënt weten wat er speelt met een cliënt en dat de cliënt zichzelf ook prettig en fijn voelt om dat met z'n allen te delen. Dat iemand er niet alleen voor staat.’ – netwerkkondersteuner

Er is een grote variatie aan mogelijke doelen van netwerkkondersteuning. Voor mensen die dakloos zijn, zijn deze doelen vaak praktisch van aard: zij hopen dat netwerkkondersteuning hen helpt bij het vinden van een huis of het vinden van werk. Netwerkkondersteuners leggen meer de nadruk op doelen als het verminderen van eenzaamheid of het stimuleren van zelfredzaamheid.

3.2.3 Tijdelijkheid en duurzaamheid

Netwerkkondersteuners noemden vaak dat zij passanten zijn in het leven van cliënten. Ze zijn slechts tijdelijk bij hen betrokken. Ten dele omdat ondersteuningstrajecten vrijwel altijd eindig zijn, maar ook omdat netwerkkondersteuners van baan kunnen wisselen. In de interviews met netwerkkondersteuners werd regelmatig genoemd dat het informele netwerk wél blijvend is en dat iemand langdurig steun kan krijgen van naasten.

Tegelijkertijd zijn er vraagtekens te zetten bij dit veronderstelde duurzame karakter van het informele netwerk. Zo hoorden we voorbeelden waarin juist naasten tijdelijk betrokken (willen) zijn. Bijvoorbeeld in de situatie van een dakloze man met een zeer behulpzame vriendin, die veel regelt en een grote steun voor hem is. Na een tijdje zegt ze echter een stapje terug te gaan doen, omdat ze niet altijd zo intensief betrokken kan blijven. Ze vindt dat ze nu ‘zelf aan de beurt is’ en dat de man meer zelf moet gaan doen. In een ander voorbeeld leek er sprake van een succesvolle steungroep, waarin een vrouw die dakloos was, samen kwam met twee vrienden en een netwerkkondersteuner. Maar na een tijdje verbreekt de dakloze vrouw het contact met de vriendin in haar steungroep, om redenen die voor de vrienden niet bekend zijn. De vrouw neemt een ander telefoonnummer, en haar vrienden kunnen geen contact meer met haar opnemen. In deze gevallen hebben de sociale relaties eerder een tijdelijk dan een duurzaam karakter.

Daarnaast werd in interviews kritiek geuit op het idee dat professionals slechts tijdelijk betrokken zijn bij mensen die dak- en thuisloos zijn. Sommige dakloze mensen én netwerkkondersteuners vonden dat geen goede situatie. Belangrijk hierbij is dat in netwerkkondersteuning (extra) veel wordt geïnvesteerd in een goede vertrouwensband. Netwerkkondersteuners leggen veel nadruk op echt contact maken met de persoon die dakloos is, waardoor betrokkenen vrezen dat het later weer verbreken van deze werkrelatie moeilijk of zelfs nadelig kan zijn. Een cliënt beschrijft zijn hulpverlener zelfs als een maatje en is heel stellig dat zij niet uit zijn leven kan verdwijnen:

‘Dat is het domste dat je kan doen. In de twee, drie jaar dat maatschappelijk werkers naast je staan, ... ze weten alles van je. Ze weten vaak meer van je dan je eigen ouders. En dat moet je niet, na drie jaar, je hebt ons niet meer nodig en nou flikker je maar op. Dat werkt niet!’ – cliënt

De interviews laten zien dat netwerkkondersteuning niet zomaar kan stoppen als iemand een plek krijgt in een voorziening, maar dat dakloze mensen en hun netwerk juist gebaat zijn bij continuering en dus een goede overdracht naar een nieuwe hulpverlener. Regelmatig hoorden we dat de wachtlijst slechts het begin van het traject is: ‘met de woning beginnen de problemen pas’. Ook geïnterviewde dakloze

mensen benadrukken dit. Ze hebben juist dan baat bij netwerkondersteuning om goed te kunnen 'landen' op hun nieuwe plek. Bijvoorbeeld door met ondersteuning van het informele netwerk of de professional de mensen in de buurt te gaan leren kennen.

3.3 Samengevat

- Geïnterviewden ervaren dat de resource-methode niet goed past bij dak- en thuisloze mensen, omdat hun netwerk klein is, er schaamte speelt en omdat het rigide stramien van de methode een goede relatie tussen professional en cliënt in de weg staat.
- Als alternatief zetten MO-organisaties in op netwerkondersteuning, waarin ze een steunend netwerk rondom een cliënt willen creëren. Als het mogelijk is, proberen ze een steungroep op te zetten.
- Doelen van cliënten en netwerkondersteuners kunnen verschillen, hoewel sommige netwerkondersteuners vooral de hersteldoelen van hun cliënt willen volgen.
- Het idee is dat professionals passanten zijn en het sociaal netwerk van een cliënt duurzaam is, maar in de interviews bleek dit niet altijd op te gaan.

4. Werkzame mechanismen in de netwerkondersteuning

In dit hoofdstuk gaan we in op de vraag wat werkt in netwerkondersteuning aan mensen die dak- of thuisloos zijn (werkpakket II). Daarmee beantwoorden we de volgende onderzoeksvragen:

2. Wat zijn de werkzame mechanismen van de interventies die netwerkondersteuners inzetten bij mensen die dak- of thuisloos zijn?
3. Hoe dragen deze mechanismen bij aan het versterken van de eigen regie van cliënten?
4. Welke knelpunten komen professionals daarbij tegen?

Uitgangspunt om de werkzame mechanismen te beschrijven zijn de interventies die netwerkondersteuners inzetten, zoals netwerkondersteuners en hun cliënten die beschreven in de interviews. Tijdens deze interviews brachten we het verloop van het traject van individuele cliënten in kaart door een tijdlijn te maken van de activiteiten die werden ontplooid en de doorbraakpunten daarin. Tijdlijnonderzoek helpt namelijk om te leren over hoe processen – in dit geval een ondersteuningsproces – verlopen (Sheridan et al., 2011). Momenten waarop de netwerkondersteuner een interventie verrichtte, werden nader geanalyseerd door het CIMO-model op te stellen. Hierin beschreven we de context van een cliënt, de interventie van de netwerkondersteuner, het mechanisme dat daarmee in gang wordt gezet en de outcome (uitkomst) die daarvan het gevolg is. Op basis van de analyse van deze beschrijvingen, laten we in dit hoofdstuk zien welke generieke mechanismen werkzaam zijn bij netwerkondersteuning aan dak- en thuisloze mensen. We bespreken daarbij hoe de eigen regie van de cliënt wordt versterkt, evenals welke knelpunten netwerkondersteuners tegenkomen. Waar relevant, gebruiken we eveneens data uit werkpakket I om de mechanismen toe te lichten.

De interventies die netwerkondersteuners verrichten, hebben we geclusterd in acht categorieën: aandacht voor de randvoorwaarden voor de netwerkondersteuner, creëren van de basisvoorwaarden voor de cliënt, bewustwording van het netwerk bevorderen, het netwerk vergroten en begrenzen, werken aan relatieherstel of -behoud, gezamenlijke besluitvorming faciliteren, helpen versterken van sociale vaardigheden en stimuleren van wederkerigheid en sociale verantwoordelijkheid. Iedere categorie (bijvoorbeeld 'creëren basisvoorwaarden') bestaat uit enkele onderdelen (bijvoorbeeld 'investeren in de relatie'), waarin we voorbeelden van interventies die 'werken' beschrijven, ofwel interventies die werkzame mechanismen bevatten, en we deze mechanismen toelichten.

In de acht categorieën zit een zekere opbouw: de netwerkondersteuner zal vaak beginnen met aandacht hebben voor randvoorwaarden en het creëren van de basisvoorwaarden en pas later gezamenlijke gesprekken gaan voeren met alle betrokkenen. Echter, afhankelijk van de cliënt en diens situatie kan het zijn dat de volgorde van ingezette categorieën anders is, of dat bepaalde onderdelen minder of niet van toepassing zijn. In situaties waarin er al een actief netwerk is, is het vergroten van het netwerk bijvoorbeeld minder nodig. Bij andere cliënten komt het ondersteuningstraject door hun situatie juist niet verder dan bewustwording van het netwerk bevorderen. Zoals in hoofdstuk 1 is aangekondigd, bestaat een netwerk uit zowel betrokken professionals (zoals hulpverlener, huisarts,

buurtteam) als informele contacten (familie, kennissen, vrienden, burens). In dit hoofdstuk richten we ons voornamelijk op de werkzame mechanismen in relatie tot het informele netwerk.

4.1 Aandacht voor randvoorwaarden

Om netwerkkondersteuning te kunnen bieden, moet aan bepaalde randvoorwaarden worden voldaan. Het gaat hierbij om voldoende tijd hebben, mogelijkheden voor netwerkkondersteuners om competenties te ontwikkelen en onderhouden, cliënten die openstaan voor netwerkkondersteuning, een goede ontvangstruimte voor het netwerk en een goede onderlinge overdracht. Deels zijn dit voorwaarden die de organisatie dient te faciliteren en deels zijn het voorwaarden waarvoor de netwerkkondersteuner aandacht moet hebben.

4.1.1 Zorgen dat er genoeg tijd is

Allereerst moet een netwerkkondersteuner genoeg tijd hebben per cliënt. Dat is essentieel om een vertrouwensband op te bouwen en te behouden, maar ook voor het opbouwen en versterken van een netwerk. Een strak stappenplan volgen, werkt niet volgens netwerkkondersteuners niet: je moet tijd door brengen met een cliënt, in kleine stappen met hem of haar werken, ondersteuning op maat bieden en vooral goed contact houden. Een netwerkkondersteuner zegt hierover:

'Het contact niet verliezen is duizend keer belangrijker dan het creëren van een [steungroep], om eerlijk te zijn. Je kan hele kleine stapjes zetten, maar dat kan niet als hij "uit contact" is'. – netwerkkondersteuner

4.1.2 Competenties ontwikkelen en onderhouden

Daarnaast is het belangrijk dat netwerkkondersteuners bepaalde competenties hebben ontwikkeld in trainingen. Deze competenties moeten worden onderhouden, bijvoorbeeld door met collega's onderling te reflecteren en evalueren in intervisie of casuïstiekbesprekingen. Zo kunnen netwerkkondersteuners elkaar helpen met de cultuurverandering die nodig is voor netwerkkondersteuning. Intervisie en casuïstiekbespreking zijn des te belangrijker omdat de doelgroep van dak- en thuisloze mensen een steeds complexere problematiek heeft, legt een netwerkkondersteuner uit. Daardoor komen de betrokken professionals en naasten er samen niet altijd uit. Onderling overleg met collega-netwerkkondersteuners kan dan oplossingsrichtingen geven. Een netwerkkondersteuner vertelt:

'Hoe lastig het ook soms is, er zijn altijd wel weer ergens mogelijkheden. Zo moet je het ook bekijken, maar wel goed overwogen. En dan zoek je toch meer intern het netwerk op. Dus dan ga je weer met je collega's zitten, met het team, of de manager van: Goh, wat hebben we hier [voor situatie], waar moeten we naar kijken, wat zijn consequenties als we dat en dat doen? Echt op een andere manier.' – netwerkkondersteuner

4.1.3 Cliënten die openstaan voor netwerkkondersteuning

Netwerkkondersteuners geven aan dat cliënten ruimte in hun hoofd moeten hebben om open te staan voor netwerkkondersteuning. Daarvoor is nodig dat een cliënt uit een directe overlevingsstand is. Wat precies de juiste fase in de keten is voor netwerkkondersteuning kan per cliënt verschillen. In enkele gevallen hoorden we dat netwerkkondersteuning helemaal niet passend is voor een cliënt, bijvoorbeeld omdat hij of zij er niet open voor staat door een persoonlijkheidsstoornis. Er is dan van alles

geprobeerd, maar de cliënt wil echt geen netwerk betrekken. Een netwerkondersteuner vertelt over een cliënt die niet naar geplande gezamenlijke gesprekken met het netwerk kwam en zegt over dit knelpunt: 'Je blijft afhankelijk van de hoofdrolspeler. Als die niet komt opdagen dan heeft het allemaal geen zin om daar met elkaar te zitten.' Dit zijn uitzonderingen, bij de meeste cliënten lukt het om in meer of mindere mate netwerkondersteuning in te zetten.

4.1.4 Over een goede ontvangstruimte beschikken

Als antwoord op de vraag wat nodig is om goede netwerkondersteuning mogelijk te maken, noemen netwerkondersteuners ook praktische zaken, zoals het belang van een goede ontvangstruimte. Veel spreekruimtes zijn ingericht voor twee of drie mensen, maar bij netwerkgesprekken zijn vaak meerdere mensen aanwezig. Een netwerkondersteuner vertelt over zijn werkruimte:

'Ook een leuke ruimte om af te spreken met netwerk, dat ontbreekt. Je hebt alleen twee hokjes. Je gaat dan nog eerder naar de bieb, maar daar ga je ook niet echt persoonlijke dingen bespreken. [Wat we missen is een] wat gezelligere ruimte, wat huiselijk of zo.' – netwerkondersteuner

4.1.5 Zorgvuldige overdracht

Een andere randvoorwaarde is het zorgvuldig overdragen van (kennis over) het netwerk na afronding van een fase van het traject. Wanneer een cliënt namelijk naar een andere fase van de keten gaat, zijn er weer andere sociaal werkers betrokken. Als wachtlijstbegeleiders wel met netwerkondersteuning werken, maar de ambulante teams hier bijvoorbeeld nog niet vertrouwd mee zijn, dan is het niet vanzelfsprekend dat het opgebouwde netwerk overgedragen wordt aan een nieuwe ondersteuner of locatie. Voor organisaties en professionals ligt een taak om met elkaar afspraken te maken over hoe netwerkondersteuning gecontinueerd wordt door de keten van begeleiding.

4.1.6 Samengevat

Bij netwerkondersteuning is aandacht voor bepaalde randvoorwaarden noodzakelijk, zoals:

- zorgen dat netwerkondersteuners genoeg tijd hebben om met de cliënt een vertrouwensband op te bouwen, deze te behouden en om het netwerk van de cliënt te versterken;
- zorgen voor de benodigde competenties en deze onderhouden via training, coaching of intervisie;
- cliënten die openstaan voor netwerkondersteuning;
- kunnen beschikken over een goede ontvangstruimte;
- zorgen voor een zorgvuldige overdracht van (kennis over) het netwerk.

4.2 Creëren basisvoorwaarden

Een netwerkondersteuner werkt voor en tijdens de netwerkondersteuning eveneens aan enkele basisvoorwaarden: investeren in de relatie tussen cliënt en netwerkondersteuner, voldoende ervaren bestaanszekerheid bij cliënt en het tegengaan van overvraging van het netwerk. Deze basisvoorwaarden zijn ook relevant bij andere vormen van ondersteuning, maar extra relevant bij netwerkondersteuning aan mensen die dak- of thuisloos zijn vanwege de kwetsbare situatie waarin zij zich bevinden en de vaak broze staat van hun netwerk.

4.2.1 Investeren in de relatie tussen cliënt en netwerkkondersteuner

Het is essentieel dat netwerkkondersteuners een goede relatie hebben met de cliënt, waarin er vertrouwen en goed contact is. De interviews laten diverse manieren zien om deze vertrouwensvolle relatie op te bouwen. Zo helpt het als de netwerkkondersteuner en de cliënt de tijd hebben en nemen om elkaar te leren kennen. Positief voor de vertrouwensband is het als netwerkkondersteuners laten zien dat ze moeite doen om te helpen, waardoor de cliënt merkt dat de netwerkkondersteuner oprecht betrokken is en hem of haar de moeite waard vindt. Een naaste legt uit:

'Je moet eerst meer tijd besteden aan het leren kennen dan aan het hulpverleners. Het zijn vaak mensen die wantrouwend zijn, dus je moet eerst het vertrouwen winnen. Doe de persoon beseffen dat je voor hem of haar bezig bent. Niet dat ze denken: daar komt ze weer. [De netwerkkondersteuner] heeft dat ook wel gedaan. Hij (cliënt) vertrouwt haar wel, hij heeft ook gezien dat ze zich aan haar woord hield. Dat is voor hem belangrijk.' – naaste

Daarnaast is het van belang dat netwerkkondersteuners eerlijk en duidelijk zijn over wat zij wel en niet kunnen doen voor een cliënt. Een cliënt vertelt dat dit zijn vertrouwen vergrootte:

'Ze zei niet: ik ga dit doen en dan komt er niets van terecht. Nee, ze zei: meneer [...] ik ga het proberen. En als het niet kan, dan heeft ze ook het lef, de durf om te zeggen, het is me niet gelukt of het kan niet. Je hoeft niet meer daar te zoeken, want het kan niet.' – cliënt

Je aanpassen aan het tempo en de leefwereld van de cliënt is eveneens belangrijk om vertrouwen te creëren. Netwerkkondersteuners doen dit bijvoorbeeld door met cliënten af te spreken op een locatie naar keuze van de cliënt, of de cliënt actief zelf op te zoeken. Omdat ze zich aanpassen aan het tempo van de cliënt blijft de eigen regie voor een groot deel bij de cliënt. Een netwerkkondersteuner noemt dit 'aankabbelen': tijd doorbrengen met een cliënt en dan het juiste moment afwachten om iets te zeggen of doen.

'Het gaat erom dat je op het juiste moment iets inzet. Dat het werkt voor de daklozen, dit is buiten je eigen invloed. Je moet hierbij observeren: wat is het juiste moment? Soms kabbel je maar wat aan met iemand. Hoe kom je in relatie met die persoon? Wat dan helpend is, is dat je niet verbonden bent aan een plek. Ik probeer bijvoorbeeld in relatie te komen door ontbijt op bed te brengen bij iemand onder de A10, of naar een inloop te gaan als ik weet dat iemand daar vaak naartoe gaat.' – netwerkkondersteuner

Voor echt contact maken met de cliënt is het volgens sommige netwerkkondersteuners belangrijk om een ervaringsdeskundige te betrekken, liefst al bij de intake. Ook vertellen netwerkkondersteuners dat het voor de relatie goed werkt om hun eigen ervaringen te delen, bijvoorbeeld over hun eigen contacten met naasten. Door zich af en toe kwetsbaar op te stellen kan een gelijkwaardige(re) werkrelatie ontstaan. 'Professioneel moet je voor werk en privé [mengen] oppassen. Maar tegelijkertijd heb ik in mijn werk ervaren, dat als je echt contact wil maken, je moet laten zien wie je bent. En daar zit een stukje kwetsbaarheid in', vertelt een netwerkkondersteuner.

Voor een goede relatie tussen netwerkkondersteuner en cliënt is het bovendien belangrijk dat de netwerkkondersteuner betrokken blijft bij de cliënt. Dat is ongeacht de keuzes die de cliënt maakt, zoals agressief gedrag vertonen en daardoor een opvangplek verliezen, of alcohol blijven drinken. Het idee

is dat de cliënt zo beseft dat iemand vertrouwen in hem of haar heeft, maar hij of zij wél zelf actief moet zijn om de situatie te verbeteren. Een goed voorbeeld hiervan zagen we bij een cliënt die drugsverslaafd was, in een destructieve relatie zat en vaak niet naar afspraken kwam. De netwerkondersteuner vertelt dat zij – ondanks alle gemiste afspraken – in contact bleef met deze cliënt door elke keer begrip te tonen, psycho-educatie te geven over hoe een verslaving werkt, en bereikbaar bleef voor de cliënt. Dit droeg eraan bij dat de eigen regie van de cliënt versterkt werd en zij uiteindelijk haar destructieve relatie beëindigde.

Een knelpunt in het investeren in een goede relatie is dat sommige sociaal werkers niet goed aansluiten op waar de cliënt zit in diens herstel. Bijvoorbeeld door allerlei herstelplannen op te stellen, terwijl aan de eigen regie van de cliënt voorbij wordt gegaan. Een ervaringsdeskundige benoemt dat dit vooral bij jongere, minder ervaren hulpverleners gebeurt:

‘Soms zeggen cliënten overal wel ja op, maar sluit het niet meer aan bij wat de cliënt wil. Dat is ook een leerproces he, vooral bij jongere hulpverleners. Dat ze heel graag zelf iets willen, maar daar ergens het contact met de cliënt verliezen.’ – ervaringsdeskundige

Daarnaast zagen we dat sommige cliënten de relatie met hun netwerkondersteuner als haast ‘te goed’ zagen. In deze gevallen zag de cliënt deze relatie meer als een vriendschap dan als een hulpverleningstraject waar een einde aan komt. Voor netwerkondersteuners is het bij tijd en wijle een balanceer-act: enerzijds een goede relatie creëren met vertrouwen en daarin ruimte nemen om eigen ervaringen te delen, anderzijds ook een professionele houding aannemen en een zekere afstand bewaren.

4.2.2 Bijdragen aan bestaanszekerheid

Ook hoorden we dat voldoende bestaanszekerheid een basisvoorwaarde is voor netwerkondersteuning. Wanneer er voldoende bestaanszekerheid is en wat dit behelst, verschilt per cliënt. Een aantal cliënten gaf aan dat enige stabiliteit, bijvoorbeeld in de vorm van een onderkomen, een voorwaarde is om contact op te nemen met het netwerk. Zoals in het geval van een cliënt die een woning kreeg, en hierdoor zijn kinderen weer kon ontvangen en daarom contact met hen opnam. Voor andere cliënten is een onderkomen niet noodzakelijk voordat er netwerkondersteuning geboden kan worden. Een netwerkondersteuner zegt: ‘Het hangt ook af van de situatie, het is maatwerk: kijken wat kan en niet kan [op dat moment].’

4.2.3 Tegengaan overvraging van het netwerk

Het informele netwerk van dak- of thuisloze mensen is vaak overbelast, omdat naasten zorgen voor of zorgen hebben om hen. Netwerkondersteuners geven aan dat zij zich daar bewust van zijn en nagaan of naasten wellicht zelf ondersteuning nodig hebben: ‘Dan heb je die periode in het begin, je moet ze even laten ademen. Vooral familie, in het begin moeten die even bijkomen. Dan ga ik wel op zoek, zij hebben ondersteuning nodig.’ Soms wordt daarbij de keuze gemaakt om een naaste te ontlasten en overvraging tegen te gaan. Een voorbeeld hiervan zagen we bij een cliënt met een licht verstandelijke beperking en een drankverslaving. Hij woonde al tien jaar bij zijn zus, maar de zus kon deze zorg niet meer opbrengen. De netwerkondersteuner faciliteerde dat de cliënt een plek in een opvang kreeg, waardoor hij niet meer bij zijn zus in huis hoefde te wonen.

Hoewel de cliënt eerst boos was op zijn zus, en zij zich schuldig voelde, kwam hierdoor wel een doorbraak in de situatie van de cliënt en zijn netwerk. Daardoor kon later gebouwd worden aan een gezonde(re) relatie tussen broer en zus. De netwerkondersteuner legt uit dat verhuizen uit het huis van de zus het beste was: 'Dat lijkt heel tegenstrijdig, want je wil juist iemands netwerk versterken, maar dat netwerk is kapot op dit moment.' Dit voorbeeld laat tevens zien dat netwerkondersteuning niet per se leidt tot minder beroep op opvangplekken. In dit geval werd er juist voor gekozen om opvang buiten het netwerk te regelen. Het idee hierachter was dat dit op de lange termijn beter is voor het herstel van de cliënt.

4.2.4 **Samengevat:**

Netwerkondersteuning bestaat ook uit werken aan enkele basisvoorwaarden:

- een vertrouwensband creëren tussen netwerkondersteuner en cliënt;
- bijdragen aan bestaanszekerheid kan de netwerkondersteuner doen door per cliënt te kijken wat mogelijk is en sensitief te zijn of het betrekken van het netwerk al mogelijk en wenselijk is;
- tegengaan van overvraging van het netwerk door te kijken of naasten ondersteuning nodig hebben en hen indien nodig te ontlasten.

4.3 **Bewustwording van het netwerk bevorderen**

Een netwerkondersteuner zet zich – als één van de eerste activiteiten – in om het bewustzijn van het netwerk bij de cliënt te bevorderen. Hierbij gaat het om het belang van een netwerk bespreken, iemands bestaande netwerk in kaart brengen en steeds haakjes zoeken om over het netwerk in gesprek te gaan.

4.3.1 **Belang van een netwerk bespreken**

Vanaf de start van het contact bespreken netwerkondersteuners met cliënten dat het belangrijk is om een sociaal netwerk te hebben. Zij leggen uit dat zij als professional tijdelijk in beeld zijn, maar dat het (informele) netwerk blijvend is (hoewel, zoals we eerder zagen, in de praktijk die tijdelijkheid soms anders uitpakt, daar komen we in de discussie op terug). Daarmee willen ze dat de cliënt beseft hoe belangrijk het is om mensen om zich heen te hebben. Een cliënt verwoordt het zo:

'Het eerste gesprek wat ik hier met haar had, [ze zei] van, het netwerk is echt heel belangrijk. Daar heeft ze gewoon echt op gehamerd, weet je, als je geen netwerk om je heen hebt dan is het heel moeilijk om vooruit te komen.' – cliënt

Sommige mensen die dak- en thuisloos zijn hebben een steunend netwerk waarin mensen in het buitenland een rol spelen. Door digitaal contact kunnen zij een belangrijke bron van steun zijn. Toch, zo vertelt een netwerkondersteuner, zijn sociale contacten in Nederland ook belangrijk. Ze geeft een voorbeeld van een cliënt die vooral contact heeft met zijn zussen in het buitenland en zegt dat hij daarnaast dichter bij steun nodig heeft:

'En dan zeg ik ook: Ik weet dat je sterk bent, je kan het, en nu gaat het goed met jou. Maar leven is gemaakt van ups en downs. Je moet hier mensen hebben. Niet alleen zussen ver weg, maar mensen hier. En tegelijkertijd, het is ook een manier om te integreren in Nederland.' – netwerkondersteuner

4.3.2 Het bestaande netwerk in kaart brengen

Netwerkkondersteuners gebruiken vaak een ecogram om de belangrijkste contacten van een cliënt in kaart te brengen. Het gaat hierbij bovendien om de positie die een sociaal contact in het netwerk inneemt. Staat iemand op afstand of juist heel dichtbij? Door samen een ecogram te maken en hierop door te vragen, kan een beter beeld ontstaan van wie een cliënt om zich heen heeft. Tevens wordt het gebruikt om te kijken welke personen betrokken kunnen worden bij de cliënt. Bij een aantal cliënten resulteert dit in het inzicht dat er eigenlijk best voor hen belangrijke mensen in hun leven zijn. Al is het maar één persoon in het buitenland, zoals bij deze cliënt:

'Ik begeleid een jongen die geen familie of netwerk heeft in Nederland, maar uit ons gesprek bleek dat hij wel een hele betrokken tante heeft in Suriname met wie hij veel contact heeft. Die bellen we nu in tijdens onze gesprekken.' – netwerkkondersteuner

Soms is juist het omgekeerde het geval. Een cliënt maakte bijvoorbeeld een ecogram en tekende in de uiterste hoek een prullenbakje waar veel contacten ingingen. De netwerkkondersteuner en de cliënt zelf schrokken ervan, maar tegelijkertijd maakte dit inzicht het gesprek mogelijk over het opbouwen van nieuw netwerk.

Andere cliënten staan niet open voor het maken van een ecogram. Als zij heel gesloten zijn of op straat in een overlevingsstand zitten, helpt het als de netwerkkondersteuner hem of haar daar op zoekt en simpelweg present is. Dit kan ook een beeld opleveren van de cliënt en diens netwerk. Zo kwamen we voorbeelden tegen van netwerkkondersteuners die toevallig naasten van de cliënt tegenkwamen bij een bezoek aan de opvanglocatie. Op die manier kunnen netwerkkondersteuners, zelfs als iemand nog weinig openstaat voor ondersteuning, toch beginnen met het in kaart brengen van het netwerk.

4.3.3 Zoeken naar haakjes om in gesprek te gaan

Het bestaande netwerk van de cliënt bespreken kan bij dakloze mensen een uitdaging zijn, omdat het onderwerp door schaamte en trots gevoelig ligt. Netwerkkondersteuners vragen er deels direct naar, maar zijn hier ook op een indirecte manier mee bezig: ze zoeken continu naar haakjes. Hiermee bedoelen netwerkkondersteuners dat ze continu alert zijn op wie sociale contacten van de cliënt kunnen zijn. Dat doen zij door terloops vragen te stellen. 'Je let op wie er belt, je vraagt wat de plannen zijn of wat heb je gisteren gedaan, met wie. Je let op wie hij benoemt', vertelt een trainer netwerkkondersteuning. Of, zoals een netwerkkondersteuner zegt: '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.' Zo nu en dan worden vragen gesteld die netwerkkondersteuners zelf vrij brutaal kunnen vinden, zoals een netwerkkondersteuner die vertelt over een cliënt die zogenaamd geen netwerk had, maar wel steeds aan het appen was. Hij zegt:

'Als iemand zegt: ik heb geen netwerk, om dan een keer heel brutaal te vragen van: wie staat er bovenaan je WhatsApplijst? ... Of ja, hoe ziet je dag eruit, hoe zag je week eruit, dan zie je dat mensen in één keer in een voetbalteam zitten.' – netwerkkondersteuner

Het is belangrijk om te kunnen aanvoelen en aftasten wanneer het netwerk besproken kan worden. Aan de ene kant bepaalt de cliënt wanneer hij of zij de sociale contacten wil bespreken, anderzijds onderneemt de netwerkkondersteuner steeds pogingen hiertoe. Dit vraagt om een zekere sensitiviteit:

'Heel goed aftasten. En de ene keer kan iemand het wel hebben, de andere keer niet. Het is altijd aftasten. En heel goed aanvoelen kan het nu wel of niet. En ook weer snel doorgaan als het niet lukt. Maar het doel van netwerkkondersteuning is: het [netwerk] altijd in je achterhoofd houden.' – netwerkkondersteuner

In sommige situaties kan een cliënt terughoudend zijn in het spreken over het netwerk om zo bepaalde sociale contacten te beschermen. Bijvoorbeeld als hij of zij onderdak vindt bij vrienden of familieleden die afhankelijk zijn van een bijstandsuitkering. Het is een dilemma: moet je dan openheid van zaken geven of het sociale netwerk beschermen tegen mogelijk nadelige gevolgen, zoals gekort worden op de uitkering vanwege de kostendelersnorm? Als een cliënt hier open over is, kan de netwerkkondersteuner met hem of haar de opties met voor- en nadelen bespreken.

4.3.4 **Samengevat**

Bewustwording van het eigen netwerk bevorderen bij de cliënt is een eerste stap tot versterking van dat netwerk. Wat hierbij onder meer werkt:

- benadruk vanaf het begin het belang van het hebben van een sociaal netwerk;
- breng vervolgens samen het netwerk van cliënt in kaart met bijvoorbeeld een ecogram of wees aanwezig bij cliënt en observeer slechts als deze gesloten is over de sociale contacten;
- zoek naar haakjes om over het netwerk in gesprek te gaan en wees hierbij zo nu en dan brutaal en vaak juist sensitief;
- houd rekening met mogelijke dilemma's rondom het netwerk waar cliënt mee worstelt en bespreek zo mogelijk de opties met voor- en nadelen.

4.4 **Netwerk vergroten**

Een ander onderdeel van netwerkkondersteuning is werken aan het vergroten van het netwerk. Bij deze interventie gaat het om het opnieuw betrekken van bestaande en inactieve sociale contacten, maar ook om het creëren van een nieuw netwerk via werk, activiteiten in de buurt of dagbesteding. Belangrijk om zich te realiseren is dat een groter netwerk niet altijd beter is, in sommige gevallen is het juist nodig om het netwerk te begrenzen.

4.4.1 **Bestaande sociale contacten opnieuw betrekken**

De netwerkkondersteuner kijkt vaak eerst of bestaande sociale contacten opnieuw betrokken kunnen worden. Soms is een cliënt zich weinig bewust van de potentie van deze contacten, en netwerkkondersteuners bespreken dan welke sociale contacten iemand al heeft. Het is hierbij belangrijk om breed te kijken naar contacten. Het gaat namelijk niet alleen om familie of vrienden:

'Je hebt ook mensen die gevluht zijn en helemaal niemand meer hebben, maar ze zijn wel vaak mensen tegengekomen in de tijd dat ze hier zijn. Ze hebben wel al eens met de buurman of de pastoor gesproken. Het beperkt zich niet alleen maar tot familie of directe naasten. Het kan iedereen zijn uit de omgeving. Het is belangrijk dat dat blikveld zo open mogelijk [is].' – netwerkkondersteuner

4.4.2 Nieuw netwerk creëren

Het netwerk vergroten kan ook door nieuwe contacten te ontmoeten, bijvoorbeeld via werk, activiteiten of dagbesteding. Door in te zetten op ontmoeting en participatie kan iemand andere, nieuwe rollen aannemen dan alleen die van cliënt. De netwerkkondersteuner kan bijvoorbeeld een cliënt stimuleren om de (nieuwe) buurt te gaan verkennen of op zoek te gaan naar activiteiten, zoals in het buurthuis, waarbij hij of zij nieuwe mensen kan ontmoeten. Hiervoor zijn bepaalde sociale vaardigheden nodig (zie paragraaf 4.8) en een sociale infrastructuur waarbij aansluiting gevonden kan worden (zie ook hoofdstuk 2).

Om de eigen kracht van cliënten te versterken, zullen netwerkkondersteuners hen zoveel mogelijk zelf acties laten ondernemen. We zagen in ons onderzoek regelmatig dat het voor cliënten een hoge drempel kan zijn om nieuwe contacten aan te gaan. Soms is het nodig een cliënt meer bij de hand mee te nemen. Een netwerkkondersteuner nam haar cliënt, die pas kort in Amsterdam verbleef en de Nederlandse taal nog nauwelijks sprak, bijvoorbeeld mee naar een stichting van en voor mensen uit haar land van herkomst. Een andere netwerkkondersteuner noemt het inschakelen van een (andere) organisatie of deelname aan lotgenotencontact. Van belang hierbij is dat je als netwerkkondersteuner goed de sociale kaart kent en korte lijnen hebt met andere organisaties en professionals die betrokken zijn of kunnen worden bij de cliënt. Een netwerkkondersteuner vertelt:

'Ik heb een heel groot netwerk hier in Amsterdam. Ik wandel altijd overal binnen. En dan gelijk even die kaartjes [uitwisselen]. Dat is gewoon handig. Ook als iemand op een gegeven moment pleite is, even bellen: zit die bij jullie, ik heb hem nodig. Of dat je tegen cliënt kunt zeggen: ga daar eens kijken. (...) Je hebt elkaar nodig.' – netwerkkondersteuner

Af en toe zijn netwerkkondersteuners wat dwingender in het stimuleren van de cliënt om een nieuw netwerk te creëren. We hoorden over een cliënt in de maatschappelijke opvang die zijn bed niet meer uitkwam en niemand wilde zien. Zijn netwerkkondersteuner heeft op een gegeven moment als voorwaarde voor opvang gesteld dat de man deelnam aan de dagbesteding. Daar bloeide hij op en kreeg hij nieuwe sociale contacten, die zelfs op bezoek kwamen toen hij een plek kreeg bij beschermd wonen.

Het geforceerd deelnemen aan de dagbesteding zorgde voor een doorbraak in het opbouwen van een nieuw netwerk. Hierbij is het zo nu en dan zoeken naar een balans tussen eigen regie van de cliënt respecteren en iemand meer onder druk begeleiden. Mensen in kwetsbare situaties zijn de regie over hun eigen leven soms kwijt en verliezen ook de motivatie om over zichzelf te beschikken. In sommige gevallen kan onder druk deelnemen aan een sociale activiteit een cliënt over een drempel heen helpen.

4.4.3 Netwerk begrenzen?

Zoals gezegd, een groter netwerk is niet altijd beter of in het belang van de cliënt. In het informele netwerk van cliënten zitten soms personen die mogelijk een negatieve invloed hebben op het herstel van de cliënt. Bijvoorbeeld als het gaat om drugsdealers of naasten die de cliënt slecht behandelen. Het uitgangspunt van netwerkkondersteuners is dat zij hun cliënten zelf laten bepalen wie zij in hun netwerk willen hebben en wie niet (meer). Ze bespreken daarbij de mogelijke gevolgen van deze (misschien risicovolle) sociale contacten. Dit kan de cliënt helpen om hier een bewuste keuze in te

maken (zie ook paragraaf 4.6 over gezamenlijke besluitvorming). Een netwerkondersteuner vertelt dat in trainingen deze eigen regie wordt benadrukt:

'Wij zeggen ook heel vaak van: je moet ook dealers in het netwerk betrekken. En daarmee bedoelen we personen die wij, als hulpverlener, als slecht ervaren... Dus bijvoorbeeld een slechte ex of een dealer, of wat dan ook. Maar als iemand daar gewoon blij mee is, ja, het blijft wel iemand uit iemands netwerk. Dus dan zeggen we ook van: Nou, kan diegene iets voor jou betekenen? ... Als het voor de rest... Ik heb ze nooit ontmoet, maar misschien zijn ze wel hartstikke leuke jongens en kan [een cliënt] daar gewoon af en toe een nachtje slapen, of kan hij een beetje tijd met hun doorbrengen.' – netwerkondersteuner

Toch zijn er ook situaties waarin netwerkondersteuners twijfels hebben bij bepaalde mensen in het netwerk en of de cliënt deze mensen wel in z'n netwerk wil. Bijvoorbeeld wanneer er naasten zijn die zich opdringen en geen goede intenties hebben:

'Soms nam zij [cliënt] ook een vriend mee naar een afspraak, maar hij ging van alles vragen, dingen over haar kinderen, over financiën... Dingen waar hij zich niet mee bezig hoefde te houden ... Toen vroeg ik daarna: wilde je wel dat die man mee was? En toen zei ze nee, eigenlijk niet maar, hij drong heel erg aan en wilde per se. Dus toen zei ik ook, als hij het nog een keer vraagt dan zeg ik wel tegen hem dat ik het liever alleen met jou doe. Dus ja, dat is dan zoeken.' – netwerkondersteuner

Ook netwerkondersteuners moeten soms om zichzelf te beschermen kritisch zijn en het contact met het netwerk van hun cliënt begrenzen. Bijvoorbeeld wanneer naasten dreigend of manipulatief naar hen toe zijn, of wanneer naasten te veel aandacht vragen van de netwerkondersteuner. Een netwerkondersteuner vertelde dat ze werd gestalkt met berichtjes en bedreigd door een man die dit ook naar haar cliënt deed. Maar we hoorden voorbeelden van naasten die vaak met de netwerkondersteuner bellen met persoonlijke hulpvragen, zoals de aanvraag van bepaalde voorzieningen of gewoon om hun verhaal even kwijt te kunnen. Ten dele valt dit onder het werk van de ondersteuner, als het gaat om het ondersteunen van het netwerk in relatie tot de cliënt, zodat het netwerk zelf overeind blijft. Maar soms vraagt het netwerk zelf om zorg bij problemen die niets met de cliënt te maken hebben. Netwerkondersteuners moeten er dan voor waken dat dit niet ten koste gaat van het ondersteunen van de cliënt. Intervisie en casuïstiekbesprekingen kunnen netwerkondersteuners helpen om hier goed mee om te gaan en de balans te behouden tussen het netwerk vergroten en het netwerk begrenzen (omdat het schadelijk is voor cliënt of netwerkondersteuner).

4.4.4 **Samengevat**

Uitbreiden van het sociale netwerk kan door:

- cliënt te helpen bij contact maken met bestaande contacten die verwaterd zijn, hanteer daarbij een brede blik op sociale contacten;
- cliënt te motiveren tot ontmoeting en participatie om nieuwe mensen te leren kennen, bijvoorbeeld via nieuwe activiteiten in de buurt of dagbesteding;
- zo nodig het (informele) netwerk te begrenzen als contacten niet helpend zijn voor cliënt, de netwerkondersteuner door naasten wordt geïntimideerd of als deze te veel aandacht vragen.

4.5 Werken aan relatieherstel of relatiebehoud

Het herstellen en behouden van het bestaande sociale netwerk is ook belangrijk onderdeel van netwerkkondersteuning. Veel dak- of thuisloze mensen zijn door de jaren heen het contact met naasten, zoals vrienden en familie, kwijtgeraakt. Soms zijn de relaties met naasten verslechterd, bijvoorbeeld doordat deze overbelast zijn of doordat hun vertrouwen is beschadigd door de problemen en het daarmee samenhangend gedrag van cliënt. Werken aan relatieherstel of -behoud betekent daarom tevens het bespreken van problemen en ruis in deze relaties van cliënten met hun netwerk, bijvoorbeeld als gevolg van schaamte, schuld of trauma. HVO-Querido spreekt van SSSTTRRLV – ‘Schuld, Schaamte, Stigma, Trots, Trauma, Taboe, Ruzie, Rouw, Levend Verlies’ – omdat deze factoren relevant kunnen zijn bij relatieherstel.

4.5.1 In kleine stappen contact herstellen

Netwerkkondersteuners vertellen regelmatig over hun eigen ervaringen met moeizame contacten met hun eigen naasten. Dit draagt bij aan een goede vertrouwensrelatie met de cliënt en kan bovendien kleine denkstappen bij de cliënt in gang zetten waardoor deze relatieherstel als belangrijker gaat zien. Zo vertelt een cliënt:

‘En dan vertelt ze gewoon van hoe zij het heeft ervaren, familiebanden, zij had ook iemand waarmee het slecht ging, een broer waarmee het slecht ging. Weet je wel, die herkenning. Ja, en dan ga je erop een andere manier naar kijken. ... En dat zet je aan het denken. Dan ga je er over nadenken, dan denk je van, ze heeft gelijk, weet je. Gewoon, je moet gewoon die banden zien te herstellen. En dat kon ook wat makkelijker natuurlijk omdat ik perspectief had op een eigen woning en zo.’ – cliënt

Netwerkkondersteuners benadrukken dat relatieherstel ook kan bestaan uit leuke dingen doen met elkaar. Bijvoorbeeld wanneer een cliënt samen met een naaste een wandeling maakt, een kop koffie drinkt of een keertje naar de bioscoop gaat. Het mooiste hierbij zijn activiteiten vanuit een relatie van gelijkwaardigheid, waarbij de cliënt even geen ‘cliënt’ is maar gewoon een sociaal contact.

4.5.2 Via triadische gesprekken

Werken aan relatieherstel of -behoud gebeurt eveneens via triadische³ gesprekken met betrokken partijen of de steungroep. Deze gesprekken kunnen helpen om elkaar beter te begrijpen en ruimte te geven aan zorgen of angsten. Een netwerkkondersteuner vertelt over een cliënt die een werkende, gescheiden man was. Ze gingen twee keer samen om de tafel met zijn ex-vrouw en haar nieuwe vriend. Tijdens deze gesprekken konden alle betrokkenen hun frustraties uiten en proberen de anderen te begrijpen, vertelt de netwerkkondersteuner. Uiteindelijk heeft het openlijk bespreken van elkaars frustraties geleid tot meer wederzijds begrip tussen cliënt en zijn ex-vrouw en is hun contact verbeterd. In een ander voorbeeld was een moeder erg bezorgd om haar dak- en thuisloze zoon en zij was bang dat hij weer terug zou vallen in drugsgebruik. In een triadisch gesprek werd de zoon gestimuleerd om transparant te zijn en kon de moeder al haar emoties tonen. De cliënt gaf daarna aan dat dit triadische gesprek zijn moeder een hart onder de riem had gestoken en de relatie verbeterd had.

³ Triadisch verwijst naar de driehoek van cliënt, naaste en professional.

In sommige gevallen is de relatie zo beschadigd dat netwerkkondersteuners behoefte hebben aan meer specialistische expertise. De inzet van systeemtherapeuten bijvoorbeeld is dan gewenst om relaties tussen cliënten en naasten te kunnen herstellen.

4.5.3 Naasten individueel ondersteunen

Soms is het helpend als de netwerkkondersteuner de naasten apart spreekt, voorafgaand aan een triadisch gesprek. Een netwerkkondersteuner licht toe:

'Soms is het nodig dat de netwerkkondersteuner eerst contact opneemt met de personen uit de steungroep, zodat er wat lading kwijt kan. Lading van gekwetstheden, van even goed voorsorteren, of dat diegene voelt wat nodig is. Maar dat kan niet anders dan met toestemming van de Amsterdammer (de cliënt). Daar ligt altijd de regie.' – netwerkkondersteuner

Voor naasten is het moeilijk dat iemand kampt met dakloosheid en andere problematiek. Netwerkkondersteuners vertellen dat nu ze meer oog hebben voor het netwerk, ook proberen een steun te zijn voor de naasten. Bijvoorbeeld door de moeder van een verslaafde cliënt met ggz-problematiek te bellen en haar een luisterend oor te bieden. Netwerkkondersteuners kunnen bovendien meer informatie over de problematiek van een cliënt verschaffen, zodat naasten hen beter begrijpen en kunnen steunen. Naasten kennen de cliënt vaak goed en willen graag wat betekenen, maar weten soms niet goed hoe. Een netwerkkondersteuner kan hen meer uitleg geven over problematiek en gedrag dat bijvoorbeeld voortkomt uit drugsgebruik of vanuit een psychische aandoening, en daarmee bevorderen dat de naasten tot steun kunnen zijn voor de cliënt.

Een belangrijk aandachtspunt bij netwerkherstel en -behoud is dat het sociale netwerk van een cliënt niet (weer) verloren gaat als de cliënt doorstroomt naar een volgende plek in de keten. Nu is het nog niet vanzelfsprekend dat het herstelde en opgebouwde netwerk goed wordt overgedragen tussen begeleiders, bijvoorbeeld wanneer een cliënt van de wachtlijst naar een woonvoorziening gaat. Zorgen voor continuïteit in de aandacht voor netwerkkondersteuning is essentieel en een belangrijk onderdeel van de bredere borging in de organisaties.

4.5.4 Samengevat

Werken aan relatieherstel of -behoud doen netwerkkondersteuners op verschillende manieren:

- in kleine stappen werken aan het contact herstellen;
- triadische gesprekken voeren waarin het van belang is openheid te stimuleren en aandacht te hebben voor zorgen of angsten van naasten;
- naasten met zorgen of angsten apart spreken, bijvoorbeeld voorafgaand aan groepsgeprek en hen ter ondersteuning psycho-educatie bieden.

4.6 Gezamenlijke besluitvorming van cliënt, naaste en hulpverlener

Netwerkkondersteuners proberen zoveel mogelijk gesprekken te organiseren met de cliënt, naaste(n) en hulpverleners, om tot een gezamenlijk besluit te komen. Voor professionals is het faciliteren van gezamenlijke besluitvorming met cliënt én naasten een nieuwe competentie.

4.6.1 Faciliteren dat betrokken partijen gezamenlijk vraagstukken bespreken

Netwerkkondersteuners faciliteren dat de verschillende betrokken (formele en informele) contacten met elkaar aan tafel zitten samen met de cliënt. Daarbij is duidelijkheid en transparantie belangrijk, zodat de ondersteuning goed is afgestemd en mensen niet langs elkaar heen werken. Een netwerkkondersteuner legt uit:

'[De persoonlijk begeleider en ik] hebben gezorgd dat alle partijen met elkaar aan tafel zitten. Ook de broer (in het buitenland) en ex-man van cliënt zitten erbij. En die samenwerking tussen alle betrokkenen maakt dat cliënt zich heel erg gesteund voelt. Men komt eens in de zoveel tijd online samen. Fysiek zou te omslachtig zijn met die verschillende partijen... Zorgen voor duidelijkheid, anders zit iedereen op zijn eigen eiland en kunnen dingen dubbel gebeuren. De transparantie daarin is wel heel fijn geweest.' – netwerkkondersteuner

Om te komen tot gezamenlijke besluitvorming is het belangrijk om ieders perspectief aan bod te laten komen. Waar zo'n open gesprek met de cliënt én naasten over de verschillende overwegingen enkele jaren eerder ondenkbaar zou zijn geweest, aldus de netwerkkondersteuner, nemen de belangen van de naasten van cliënt nu een belangrijke plek in.

4.6.2 Opties met mogelijke gevolgen bespreken en regie bij cliënt laten

Om cliënt en zijn of haar naaste(n) te ondersteunen om een bewuste keuze te kunnen maken, is het als netwerkkondersteuner van belang om de opties te bespreken met de mogelijke consequenties daarvan. Zo kan een cliënt zelf met het netwerk een weloverwogen keuze maken. Een helder voorbeeld hiervan zagen we bij een cliënt met diverse problemen – criminaliteit, schulden, verslaving – die een liefdesrelatie kreeg. Zijn vriendin, die vier kinderen heeft, bood aan dat hij na zijn detentie bij haar mocht komen wonen, ook met enkelband. De netwerkkondersteuner en andere professionals zagen dat de relatie veel goeds bracht, dus wilden ze deze niet afraden, maar wel eerlijk zijn over hun zorgen. 'Dus we hadden overleg met casemanager, reclassering, klantmanager, OM, politie en vriendin. Wat is een reëel traject dat voor iedereen haalbaar is? Iedereen gunde hen de relatie', vertelt de netwerkkondersteuner. In dit overleg bespraken ze de mogelijke gevolgen van samenwonen en lieten ze de cliënt en zijn vriendin een bewuste en geïnformeerde keuze maken:

'Het is hun leven. Zij moeten eigen regie over hun leven hebben. Als hulpverleners hebben we al best veel zeggenschap, welk traject, werken, soms ook opleiding. Dus grote beslissingen mag je zelf doen. Als je daar spijt van krijgt, dan heb je daar ook een les geleerd. Het gaat ook om iemand vertrouwen geven.' – netwerkkondersteuner

4.6.3 Naasten betrekken om cliënt beter te ondersteunen

Netwerkkondersteuners kunnen naasten eveneens bevragen om de cliënt beter te leren kennen, signalen te duiden en ondersteuning beter te laten aansluiten op de behoefte van de cliënt. Dit speelt

in situaties waarin cliënten zelf minder communicatief zijn en waarin een naaste dan het woord voert voor de cliënt of contactpersoon is. Zo zagen we in de situatie van een cliënt die onvoorspelbaar gedrag vertoont en verslaafd is dat de moeder een belangrijke rol speelt in het begrijpen van het gedrag van de cliënt:

‘Je moet steeds schakelen, wat werkt voor de familie, wat werkt voor cliënt? [...] Moeder kan goed helpen om patronen in kaart te brengen. Je gaat dan om tafel met het netwerk om hulpverlening verder te krijgen, om signalen te begrijpen, om achtergronden te begrijpen. Als hulpverlener ken je iemand pas kort, het netwerk kan dan helpen.’ – netwerkondersteuner

4.6.4 **Samengevat**

Gezamenlijke besluitvorming van cliënt, naasten en hulpverlener faciliteren kan door:

- ervoor te zorgen dat betrokken partijen gezamenlijk vraagstukken bespreken in een open sfeer, waarbij ieders perspectief aan bod komt;
- de opties met mogelijke gevolgen te bespreken met cliënt en naasten (bewuste, geïnformeerde keuze maken);
- de beslissing, dus de regie, bij de cliënt te laten (vertrouwen geven);
- via naasten de cliënt beter te leren kennen en te kunnen ondersteunen.

4.7 **Stimuleren wederkerigheid en sociale verantwoordelijkheid**

Netwerkondersteuners bevorderen waar mogelijk bovendien dat de cliënt in zijn sociale netwerk niet alleen de rol van hulpvrager heeft, maar ook zelf iets doet voor anderen. De relatie krijgt dan een meer wederkerig karakter, waarin de cliënt niet alleen de ontvangende partij is van hulp, maar ook ondersteuning kan bieden. Sommige netwerkondersteuners kijken daarom samen met de cliënt en het netwerk hoe de cliënt daarin zijn of haar sociale verantwoordelijkheid kan nemen.

4.7.1 **Waar mogelijk stimuleren dat cliënt iets doet voor een ander**

Van betekenis zijn voor een ander helpt cliënten om niet alleen ontvanger, maar ook gever te zijn. Netwerkondersteuners bekijken daarom of cliënten mogelijk vrijwilligerswerk kunnen doen of ondersteuning kunnen bieden aan hun naasten. Dat kan op een laagdrempelige manier, zoals in het voorbeeld van een cliënt die thee- en filmavonden organiseerde voor haar sociale contacten om hen iets terug te geven voor de geboden ondersteuning. Een netwerkondersteuner vertelt:

‘De methode werkt zo mooi om de cliënt weer het nut te laten voelen in het leven. Zij moeten niet alleen zorg ontvangen en zijn hulpeloos, maar door deze werkwijze ontdekken zij dat ze zelf ook wat toe te voegen hebben en van waarde zijn. Er kan een stukje wederkerigheid zijn in het contact en zij zijn nodig voor de familie.’ – netwerkondersteuner

4.7.2 **Bewustwording van de belangen van en risico's voor naasten**

Hiervoor noemden we het voorbeeld van de man die bij zijn geliefde – en haar kinderen – kon gaan wonen na detentie. In een gesprek waarin gezamenlijke besluitvorming centraal stond, werden de opties en voor- en nadelen hiervan met de cliënt en zijn vriendin besproken. De netwerkondersteuner vertelt:

'We hebben echt alle risico's uitgelegd. Want als er iets [ruzie] gebeurt, dan wordt hij eruit gezet he? En komt er vanwege de kinderen en zijn achtergrond waarschijnlijk een melding bij Veilig Thuis. We hebben hier heel openlijk over gesproken. En toen heeft hij ook beseft: ik moet een eigen traject, niet alles op haar gooien.' – netwerkondersteuner

De cliënt bleek zich heel verantwoordelijk te voelen voor zijn geliefde én haar kinderen. Vanuit dit verantwoordelijkheidsgevoel koos hij ervoor om niet bij haar in te trekken, maar zijn traject in de maatschappelijke opvang te volgen. Hiermee heeft de relatie een grotere kans van slagen en is er minder risico voor de kinderen. Dit voorbeeld maakt duidelijk dat de inzet van naasten niet instrumenteel wordt benaderd – en in dit geval niet leidt tot een lagere druk op de opvang – maar dat juist een steunende en wederkerige relatie wordt gestimuleerd. De hoop is dat dit leidt tot een duurzaam herstel, waarbij de cliënt niet terug zal vallen in dakloosheid.

4.7.3 **Samengevat**

Sociale verantwoordelijkheid stimuleren netwerkondersteuners door cliënten:

- waar mogelijk te stimuleren om iets te doen voor anderen;
- de regie over hun eigen leven te laten nemen, en daarbij tevens de sociale verantwoordelijkheid richting naasten te stimuleren.

4.8 **Stimuleren sociale vaardigheden**

Om wederkerigheid in relaties met anderen te bevorderen of te herstellen, helpen netwerkondersteuners hun cliënten met sociale vaardigheden die nodig zijn om een netwerk te behouden, te versterken of uit te bouwen. Ze coachen hen bij sociale interactie door advies te geven, te oefenen of samen gevolgen van gedrag en alternatieve mogelijkheden te bespreken.

4.8.1 **Sluit aan bij wat cliënt aan kan en wil**

Voor het opbouwen van nieuw netwerk heb je sociale vaardigheden nodig. Je moet bijvoorbeeld weten hoe je je kan opstellen in een nieuwe groep of hoe je bij het inloopuurtje in het buurthuis een praatje kan maken. Het is belangrijk om niet te overschatten wat cliënten kunnen of durven. Soms is contact opnemen met het buurtteam al heel spannend, zo vertelt een netwerkondersteuner. Goed inschatten en aansluiten bij wat een cliënt kan, is daarom van belang.

4.8.2 **Concrete voorbeelden voor gedrag aanreiken**

Een netwerkondersteuner vertelt hoe ze haar cliënt concrete tips geeft voor zijn gedrag tegenover zijn naasten. Zo adviseerde ze hem om zijn ouders een berichtje te sturen op een feestdag, en motiveert ze hem om het goed te maken met zijn vriendin na een ruzie: 'Hij belde dat hij het had opgefokt. En toen zei ik: Ah, dat valt vast best mee. Doe even extra je best, stuur even een berichtje, stuur een bosje bloemen. Koop iets lekkers voor haar.'

Door te wijzen op de eigen rol in sociale relaties en te helpen met sociale vaardigheden door te bespreken wat hij of zij kan doen, wordt de cliënt beter in staat om een relatie goed te houden, te herstellen of te versterken.

4.8.3 Gedrag oefenen

Soms helpt het ook om gedrag samen te oefenen. Een netwerkondersteuner vertelt over een cliënt die snel gaat schreeuwen in gesprekken met anderen. Samen hebben ze gesprekken voorbereid, door te oefenen en te bespreken welke triggers maken dat de cliënt gaat schreeuwen. Cliënt leerde hierdoor beter het eigen gedrag te sturen. Een andere netwerkondersteuner hielp zijn cliënt assertiever te worden door het gewenste gedrag met cliënt te bespreken. Daarna ging de cliënt oefenen, terwijl de netwerkondersteuner aan de zijlijn meekeek:

*'Hij is ook veel mondiger geworden. Het 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'. (...)
Dat is ook soms mooi om te zien dat ze, juist omdat ze al die dingen zelf moeten doen en zelf benaderen, dat ze dan ook zichzelf soms daar ook gesterkt in voelen, omdat ze dat weer kunnen en het ook daadwerkelijk doen en zien dat het werkt. En dat [lukt] je niet als iemand altijd het maar voor je doet.'* – netwerkondersteuner

4.8.4 Samengevat

Het stimuleren van sociale vaardigheden bij een cliënt bevordert relatieherstel en -behoud en versterkt de wederkerigheid in diens relaties. Daarbij helpt:

- inschatten wat de cliënt aankan en daarbij aansluiten;
- aanreiken van concrete voorbeelden van gedrag;
- bespreken en oefenen van gedrag en mogelijke gevolgen.

4.9 Conclusie

Dit hoofdstuk beschrijft wat werkt in het bieden van netwerkondersteuning aan mensen die dak- en thuisloos zijn. De acht categorieën, variërend van aandacht voor randvoorwaarden tot het stimuleren van sociale vaardigheden, vertegenwoordigen een brede aanpak die flexibel kan worden aangepast aan de specifieke situatie en behoeften van elke cliënt. De volgorde en inzet van interventies kunnen variëren, afhankelijk van de omstandigheden van de cliënt. Deze flexibiliteit is cruciaal omdat die de netwerkondersteuner in staat stelt om interventies op maat te bieden, dat wil zeggen, interventies die aansluiten bij de individuele behoeften en het netwerk van de cliënt.

Het is essentieel dat sociaal werkers voortdurend streven naar het bevorderen van de eigen regie van de cliënten. Dit kan bijvoorbeeld door sociale vaardigheden te stimuleren of met het netwerk te kijken welke ondersteuning het beste past bij de cliënt en het netwerk. Dit betekent dat cliënten en het netwerk actief betrokken moeten worden bij het besluitvormingsproces en gestimuleerd moeten worden om zelf verantwoordelijkheid te nemen voor hun sociale relaties en ondersteuning. Door interventies te richten op het vergroten van bewustwording en het versterken van sociale vaardigheden, kunnen cliënten hun eigen netwerk beter begrijpen en benutten. Netwerkondersteuners spelen hierbij een cruciale rol door niet alleen ondersteuning te bieden, maar door cliënten ook te begeleiden in het versterken van hun eigen sociale netwerken.

Een netwerkondersteuner kan alleen goed werken als wordt voldaan aan duidelijke randvoorwaarden vanuit de organisatie. In dit hoofdstuk werden hiervoor al een aantal punten besproken zoals goede

training, casuïstiekbesprekingen en voldoende tijd om deze manier van werken in de praktijk te brengen. In het volgende hoofdstuk gaan we dieper in op het belang van beleids- en organisatorische voorwaarden die belangrijk zijn voor netwerkondersteuning en beschrijven we de rol van de stedelijke context waarbinnen netwerkondersteuning plaatsvindt.

5. Stedelijke context

In het vorige hoofdstuk schetsten we wat werkt bij netwerkondersteuning voor mensen die dak- of thuisloos zijn. Deze werkzame mechanismen staan niet op zichzelf, maar worden direct of indirect beïnvloed door de bredere context waarin zij plaatsvinden. In dit hoofdstuk analyseren we hoe die context invloed heeft op netwerkondersteuning (werkpakket III). Hiervoor hebben we interviews gehouden met projectleiders, managers en ambtenaren, en gebruikgemaakt van eerdere interviews met netwerkondersteuners, cliënten en naasten (werkpakket I en II).

We kijken in dit hoofdstuk naar de invloed van de stedelijke context, direct en indirect, dat laatste via sociaal beleid en de organisatorische context. We eindigen met een conclusie waarin de belemmerende en bevorderende factoren worden samengevat. We beginnen met een korte schets van de stedelijke contexten van Amsterdam en Haarlem in kerncijfers.

Stedelijke contexten Amsterdam en Haarlem

‘Social Network First?’ speelt zich af in Amsterdam en Haarlem. Hoewel beide woongebieden stads zijn en op sommige vlakken nauwelijks van elkaar verschillen, zien we dat Amsterdam op een aantal punten ‘stedelijker’ is dan Haarlem. Zo heeft Amsterdam vijf keer het aantal inwoners van Haarlem (CBS, 2020a). De bevolkingsdichtheid van beide omgevingen is ongeveer gelijk (CBS, 2020a). De adressen- omgevingsdichtheid in Amsterdam is wel twee keer zo groot als in Haarlem (CBS, 2020a).

Een ander typisch stedelijk kenmerk van een stad is de heterogeniteit ofwel diversiteit van inwoners. Uit cijfers blijkt dat er geen grote verschillen bestaan tussen de leeftijden van inwoners in Haarlem en Amsterdam (CBS, 2020a). Haarlem telt verhoudingsgewijs iets meer kinderen en ouderen en Amsterdam iets meer studenten. Het opleidingsverschil tussen inwoners in beide steden verschilt eveneens nauwelijks (CBS, 2020b). Amsterdam telt iets meer theoretisch geschoolde mensen en in Haarlem heeft verhoudingsgewijs iets meer middelbaar geschoolde inwoners. Op praktische geschooldheid verschillen beide steden nauwelijks. Op het gebied van etnische diversiteit zijn de verschillen aanzienlijk groter (CBS, 2020b). In Amsterdam heeft 38 procent van de inwoners een niet-westerse migratieachtergrond, in Haarlem slechts 16 procent. Het verschil tussen het percentage inwoners met een westerse migratieachtergrond is minder groot (14 procent in Haarlem en 19 procent in Amsterdam).

In een stad leef je anoniemer dan in een dorp. In een individualistische leefomgeving ligt eenzaamheid op de loer. We zien dat in Amsterdam meer mensen zich eenzaam voelen dan in Haarlem op alle gemeten niveaus (sociale-, emotionele- en ernstige eenzaamheid) (RIVM, 2022a). In vergelijking met Amsterdam hebben Haarlemse inwoners meer contact met familie, vrienden of burens (CBS, 2020b). In Haarlem doen mensen meer aan vrijwilligerswerk dan in Amsterdam (CBS, 2020b). Het ‘vertrouwen in anderen’ en de sociale cohesie in beide steden verschillen echter nauwelijks (CBS, 2020b). Op het gebied van gezondheid zijn ook nauwelijks grote verschillen op te merken (RIVM, 2022b). Inwoners van

Haarlem zijn over het algemeen iets gezonder, behalve op het gebied van obesitas. De verschillen zijn niet groot. De inwoners in beide steden zijn tevreden over de inzet van hun gemeente op het gebied van leefbaarheid en veiligheid. Ook hierin laten de cijfers nauwelijks verschil zien (CBS, 2023). Als we kijken naar het aantal overlast meldingen in het afgelopen jaar dan zijn deze verhoudingsgewijs precies gelijk (CBS, 2022a). Een ander aspect dat invloed heeft op de aanwezigheid van sociale cohesie in een wijk is de woontijd. Hierin zien we wel verschillen. In Amsterdam verhuizen mensen vaker – gemiddeld om de vijf komma twee jaar – dan in Haarlem – gemiddeld na zeven jaar (CBS, 2024b).

Een stad kenmerkt zich onder andere door de aanwezigheid van maatschappelijke tegenstellingen en grote ongelijkheden. De percentages personen met een hoog of laag inkomen verschillen niet veel tussen beide steden (CBS, 2020a). Ook de percentages huishoudens met een hoog inkomen komen vrij overeen (CBS, 2020a). Wel wonen in Amsterdam meer huishoudens met minder geld (CBS, 2020a). Zo zijn er in Amsterdam meer huishoudens met een laag inkomen (verschil van 10 procent) en leven er meer mensen onder de armoedegrens of van een inkomen tot 120 procent van het sociaal minimum (CBS, 2020a). Bovendien telt de stad meer geregistreerde huishoudens met schulden (CBS, 2020b). Amsterdam scoort net iets hoger op sociaaleconomische status (SES) die iets zegt over welvaart, opleidingsniveau en arbeidsmarktdeelname van inwoners (CBS, 2022b). De spreiding van de SES-score is in Amsterdam hoger dan Haarlem; dat wil zeggen dat inwoners in Haarlem minder onderling van elkaar verschillen (rond het Nederlands gemiddelde) op gebied van financiële welvaart, opleidingsniveau en arbeidsverleden.

Een ander kenmerk van de stad zijn de grote tekorten, zoals het huizentekort. Op het gebied van woningen zien we dat Haarlem iets meer woningvoorraad heeft per inwoner dan Amsterdam, maar het verschil is klein (CBS, 2020b). Er is wel een verschil te zien in de verhouding koop- en huurwoningen. Haarlem heeft meer koopwoningen (53 procent) dan Amsterdam (29 procent) (CBS, 2020b).

Hoewel de verschillen tussen de steden niet heel groot zijn, zien we binnen de steden wel verschillen. In Amsterdam zijn er bijvoorbeeld wijken die worden aangeduid als 'ontwikkelbuurten'. Daar stapelen problemen, zoals armoede, sociale uitsluiting en geringe sociale organisatie, zich op en zorgen voor grote maatschappelijke uitdagingen die om ongelijk investeren van de gemeente vragen.

5.1 Stedelijke context

We onderscheiden drie stedelijke factoren die invloed hebben op netwerkondersteuning: stedelijke anonimiteit, migratiediversiteit en de stad als 'podium van maatschappelijke tegenstellingen.'

5.1.1 Stad als wereld vol vreemden⁴

Een vaak genoemd kenmerk van een stad is anonimiteit, veelal opgemerkt als het tegengestelde van een dorpse omgeving, wat volgens betrokkenen invloed heeft op dakloosheid. 'Als je in een dorpse setting opgroeit en woont, is de kans dat je dakloos wordt een stuk kleiner, omdat de verbanden tussen mensen hechter zijn, terwijl dit in een stad een stuk anoniemer is', aldus een beleidsadviseur. Eenmaal een huis gevonden, dan kan diezelfde anonimiteit ook buurtintegratie of opbouw van een nieuw netwerk in de weg staan.

Tegelijkertijd kan 'urbane anonimiteit' vrijheid geven en ervoor zorgen dat je, zoals een netwerkkondersteuner het verwoordt, 'als paradijsvogel sneller geaccepteerd wordt'. Voor netwerkkondersteuning betekent dit, dat er verschillende mogelijkheden zijn om te verbinden met gelijkgestemden. Als het om sociale acceptatie van 'vreemden' gaat, lijkt Amsterdam hiervoor een betere plek te zijn dan Haarlem, volgens betrokkenen, al uiten zij in beide steden zorgen over de sociale veiligheid in wijken waar relatief veel mensen in kwetsbare situaties wonen.

5.1.2 De wereld in een stad: migratiediversiteit

In zowel Amsterdam als Haarlem wonen veel mensen met een migratieachtergrond. De aanwezigheid van verschillende culturen en achtergronden heeft invloed op netwerkkondersteuning. Van meerdere geïnterviewde professionals hoorden we dat taal een barrière kan zijn in de communicatie met het informele netwerk van een cliënt. In een vooronderzoek noemden netwerkkondersteuners dat het belangrijk is om cultuursensitief te handelen, bijvoorbeeld in de omgang met schaamte en cultureel gepaste manieren van hulp vragen (Interne monitoring voortgang netwerkkondersteuning, 2021).

Zowel in Amsterdam als Haarlem zijn veel dak- en thuisloze mensen met een migratieachtergrond. Een aantal geïnterviewden geeft aan dat het ontbreken van 'je roots' en familie dichtbij, netwerkkondersteuning kan bemoeilijken. Een beleidsmaker uit Amsterdam merkt op:

Het hangt af waar mensen vandaan komen. Als je hier geboren bent, en dus familie en vrienden hebt, is dat anders dan wanneer die mensen ergens anders vandaan komen, zoals burgers uit de Europese Unie die hier als arbeidsmigrant komen. Zij hebben niets hier. –
beleidsmaker

Uit de verhalen opgetekend in hoofdstuk 4 blijkt dat fysieke afstand geen belemmering hoeft te vormen om naasten te betrekken. Dit komt door toenemende mogelijkheden op het gebied van digitale communicatie die sinds de coronaperiode een vlucht hebben genomen (zie bijvoorbeeld het verhaal over de Surinaamse tante die via videobellen aangehaakt is). Tot slot kan de aanwezigheid van verschillende culturen in een stad juist bevorderend werken voor netwerkkondersteuning. Als het gaat om het opbouwen van een nieuw netwerk zijn er in een stad namelijk altijd wel etnische en religieuze gemeenschappen te vinden waar aansluiting bij gevonden kan worden. Of praktische hulp, zoals tolken en informele steunpunten.

⁴ 'De stad als wereld vol vreemden' is overgenomen van de titel van een boek van socioloog Lyn H. Lofland: *A World of Strangers: Order and Action in Urban Public Spaces* (1973).

5.1.3 De stad als podium van maatschappelijke tegenstellingen⁵

In de stad zien we veel tegenstellingen rond belemmerende en bevorderende factoren voor dak- en thuisloze mensen in relatie tot netwerkkondersteuning.

Te beginnen met de belemmeringen. In een stad leven meer mensen die dak- en thuisloos zijn met complexe problemen: geen huis, armoede, sociale uitsluiting, al dan niet in combinatie met psychische en verslavingsproblemen. Daarnaast bestaan er, zoals een beleidsmedewerker het verwoordt, 'gigantische en chronische tekorten'. Het hoge aantal dakloze mensen, in combinatie met tekorten aan woningen en opvangplekken, zorgt voor continue overbelasting en druk in de maatschappelijke opvang. Dit heeft tot gevolg dat de doorstroom en uitstroom stukt. Een projectleider van een zorgorganisatie merkt op hoe het tekort aan woningen in steden invloed heeft op netwerkkondersteuning. Ze zegt: 'Het moet een verschil zijn als je [eerder] jaren moet wachten dan een paar maanden op een huis. In een kortere tussenstand kan je makkelijker bij iemand slapen.'

Hoe groter die tekorten, zoals vooral in Amsterdam het geval is, hoe strenger de selectie aan de poort. Amsterdam maakt onderscheid in mate van zelfredzaamheid. Een beleidsmedewerker uit Amsterdam legt uit: 'Die grens tussen economisch [zelfredzaam] en niet, wordt natuurlijk ook door de lokale context beïnvloed. Het blijft mensenwerk. Als je een plek hebt voor tien mensen kijk je anders dan als je een plek voor drie mensen hebt.' Door de screening op zelfredzaamheid, waarbij alleen mensen met een lage zelfredzaamheid worden toegelaten tot de opvang, wordt netwerkkondersteuning vooral aangeboden aan mensen met zeer ernstige en complexe problemen. Door de complexiteit van de problemen gaat de aandacht van netwerkkondersteuners vaak naar die problemen en is het minder makkelijk om netwerkkondersteuning te bieden (zie het vorige hoofdstuk).

Zwaardere problemen scheppen ook bevorderende factoren. De rijksoverheid verdeelt geld voor de maatschappelijke opvang naar rato van het aantal dakloze mensen. Zo krijgt een stad als Amsterdam, naar verhouding met de omvang, een veel groter budget dan Haarlem, omdat de concentratie van dakloosheid in Amsterdam groter is.⁶ Dit is terug te zien in de concretisering van het daklozenbeleid. In Amsterdam zijn de mogelijkheden van ondersteuning, opvang en perspectieven per groep dakloze mensen concreet uitgewerkt in handreikingen, stappenplannen en informatie. Amsterdam biedt ook verschillende voorzieningen en alternatieve of informele opvangplekken en initiatieven zoals inloophuizen, winteropvang en noodopvang. Hiervoor kun je, in ieder geval overdag, altijd wel ergens terecht. Bovendien zijn er in een stad als Amsterdam meer mogelijkheden om een nieuw netwerk op te bouwen, omdat er een groot aanbod is van groepen, zoals lotgenotengroepen of buurtinitiatieven zoals buurtcirkels. Amsterdam zet daarnaast in op gratis en toegankelijke voorzieningen in de sociale basis, zoals bibliotheken en inloophuizen. Een deel van deze voorzieningen zijn ook in een stad als Haarlem te vinden, maar Amsterdam zet hier doelbewuster op in. Deze plekken dragen volgens een beleidsmaker van de gemeente Amsterdam bij aan ontmoeting en het potentieel opdoen van nieuwe relaties.

Keerzijde van deze veelheid aan collectieve voorzieningen en initiatieven is de onoverzichtelijkheid ervan waardoor het moeilijk is je weg erin te vinden. Amsterdam heeft in absolute zin veel collectieve

⁵ Ontleend aan Charlotte Williams, aangehaald door Schrooten & Veldboer (2021).

⁶ In een onderzoek uitgevoerd door HHM in opdracht van gemeente Haarlem (Benchmark Maatschappelijke opvang Haarlem, 2021) staat dat de gemeente in 2020 21,8 procent minder budget ontving dan het landelijk gemiddelde. Dit terwijl Amsterdam ver boven het gemiddelde uitschiet. Amsterdam krijgt een budget van 63,80 euro per inwoner en Haarlem 14,10 euro per inwoner.

voorzieningen in aandachtswijken. Er wordt tevens geïnvesteerd in sociaal participatieve plekken voor bijzondere doelgroepen, zoals Buurtcirkels of doelgroep-specifieke inloophuizen. Ten opzichte van de grote vraag zijn er echter toch nog te weinig voorzieningen. Er is in deze aandachtswijken zelfs sprake van relatieve verschraving van het laagdrempelige collectieve voorzieningenniveau (Huwaë, Rözler & Veldboer, 2024).

5.2 Beleidsfactoren

De stedelijke context heeft ook via het gemeentelijk beleid invloed op de wijze waarop netwerkkondersteuning in Amsterdam en Haarlem uitpakt. Dit gaat enerzijds over de wijze waarop het beleid wordt uitgevoerd en anderzijds over spanningen op beleidsniveau met andere domeinen en regelgeving.

5.2.1 Cocreatie en continuïteit

De wijze waarop netwerkkondersteuning uitpakt in de praktijk hangt niet alleen af van de cliënt, het netwerk en de begeleider. Het beleid van gemeenten en organisaties speelt eveneens een rol bij de totstandkoming, vormgeving en doorontwikkeling van netwerkkondersteuning. In de pilotfase van Haarlem en Amsterdam kwamen we een aantal factoren tegen die bevorderend of belemmerd zijn geweest voor de (door)ontwikkeling van netwerkkondersteuning. Ten eerste zien we dat het organiseren van cocreatie tussen netwerkkondersteuners, de gemeente en zorgorganisaties, bevorderend werkt voor het vormgeven van netwerkkondersteuning in de praktijk. Een projectleider die werkt bij een zorgorganisatie in Amsterdam vertelt hierover dat het gehele project een samenwerking is tussen de gemeente, GGD en zorgaanbieders: 'Het is echt een vorm van cocreatie en niet iets dat van bovenaf opgelegd wordt. We zien allemaal de meerwaarde, anders zouden we er niet mee doorgaan.'

In Amsterdam is de brede en horizontale samenwerking op stedelijke niveau goed van de grond gekomen. Dit komt mede doordat er al een sterk samenwerkingsverband bestond onder de naam Platform Opvanginstellingen Amsterdam (POA), waarop de zorgorganisaties kunnen voortbouwen. We zien dat een sterke co-creatie aan het begin van belang is om het vraagstuk gezamenlijk te formuleren en doorontwikkelen. Een Haarlemse beleidsmaker vertelt dat het in Haarlem ontbrak aan het formuleren van een gezamenlijk vraagstuk in het begin en concludeert: '(..) en dan is het pleisters plakken zonder dat je weet waar de wond zit.'

Ten tweede is het bevorderen van continuïteit en structurele inzet van belang voor de doorontwikkeling van netwerkkondersteuning in de praktijk. We zien dat wisselingen in bezetting bij de gemeente en bij de organisaties in Haarlem ervoor zorgden dat een nauwe samenwerking op stedelijk niveau moeilijk van de grond kwam. Hierdoor is sommige kennis over het verloop van de pilot verloren gegaan. Ook speelde in Haarlem op de achtergrond een 'tijdrovende aanbestedingsprocedure' en heeft dit volgens een projectleider van een van de zorgorganisaties voor onzekerheid in het zorglandschap gezorgd. Hij zegt hierover: 'Het punt is als je [als organisatie] weinig bestaanszekerheid hebt en je moet op een opdracht inzetten om aan je toekomst te werken, dan ga je als organisatie toch minder doorontwikkelen.'

In Amsterdam probeert men structurele inzet te borgen door netwerkkondersteuning tijdens wachtlijstbegeleiding toe te voegen aan de subsidieopdracht. Deze verankering in aanbestedingen

stimuleert organisaties om netwerkondersteuning verder te organiseren. Volgens een projectleider van een zorgorganisatie is structurele financiering belangrijk om netwerkondersteuning aan te kunnen bieden. We horen van meerdere respondenten dat ervoor gewaakt moet worden dat het niet bij een incidentele pilot blijft. Volgens een beleidsmaker van de gemeente Haarlem worden 'organisaties doodgegooid met pilots en nieuwe probeersels (...), maar zo werk je niet aan het structureel oplossen van problemen'. Een projectleider van een van de zorgorganisaties vertelt dat ze nu voor de uitdaging staan de pilot goed te borgen, vast te houden met elkaar en te monitoren. Er moeten, zo zegt ze, structuren worden ontwikkeld die uitnodigen om dit niet los te laten. 'Een grote uitdaging', volgens een beleidsmedewerker uit Amsterdam: 'Ik omarm het [netwerkondersteuning], maar de grootste uitdaging is het verduurzamen hiervan. Een pilot kan altijd, maar nu ervoor zorgen dat we het met z'n allen gaan doen.'

5.2.2 Integrale aanpak

Een beleidsmedewerker van de gemeente Haarlem legt uit dat netwerkondersteuning idealiter uitgaat van een persoonsgerichte benadering. Dit stimuleert professionals om buiten hun eigen domein te kijken en handelen. De realiteit is anders. Op het niveau van het beleid, of dit nu landelijk of lokaal is, zien we dat er structuren en regelgeving zijn, die belemmerend kunnen werken voor een integrale benadering en uitvoering van netwerkondersteuning. De Haarlemse beleidsmedewerker vertelt dat in de praktijk sprake is van een verkokerde organisatiestructuur, met schotten tussen afdelingen zoals de Wmo en de afdeling Werk & Participatie. Ook is er landelijke regelgeving, zoals de kostendelersnorm en regelgeving rondom toeslagen, die netwerkondersteuning in de weg staat. Hierdoor staan gemeenten en burgers voor een dilemma. Gemeenten willen netwerkondersteuning inzetten, in eerste instantie in de hoop dat mensen in hun netwerk opvang- en woonoplossingen kunnen vinden, maar korten tegelijkertijd mensen met een bijstandsuitkering of toeslagen als er meerdere volwassenen op één adres wonen.

Een alternatieve context: regio Zuid Oost Utrecht

Netwerkondersteuning wordt door het Leger des Heils aangeboden aan mensen die dak- en thuisloos zijn in de omgeving Zeist en Veenendaal. We zijn in gesprek gegaan met een projectleider en een beleidsadviseur om te zien of netwerkondersteuning in deze dorpse setting anders uitpakt dan in de stedelijke omgevingen van Haarlem en Amsterdam. Uit een interne evaluatie blijkt dat netwerkondersteuning in de regio Zuid Oost Utrecht lijkt bij te dragen aan het terugdringen van dakloosheid en het vinden van opvang- en woonoplossingen in het eigen netwerk.

In deze regio werken ze niet met een Centrale Toegang, een loket bij de gemeente of GGD waar screening plaatsvindt om toegang tot de maatschappelijke opvang te bepalen. De sociale wijkteams geven een beschikking af aan alle mensen die marginaal gehuisvest of thuisloos zijn. Netwerkondersteuning wordt ingezet om samen met de persoon en diens netwerk naar een oplossing te zoeken voor de situatie en om de route naar de maatschappelijke opvang in Utrecht te voorkomen. De projectleider ziet netwerkondersteuning daarom als een preventieve interventie.

Een tweede aspect dat opvalt als je deze regio vergelijkt met Haarlem en Amsterdam, is het gebrek aan grote opvangvoorzieningen, hoewel er soms wel lokale plekken beschikbaar zijn. Dakloze mensen verblijven met name bij familie, vrienden, op campings en in bedrijfsgebouwen.

Tot slot is de ambulante begeleiding in de regio Zuid Oost Utrecht zo georganiseerd dat netwerkkondersteuners hun begeleiding nog een tijdje voort kunnen zetten zodra iemand een plek heeft. Hierdoor kunnen zij meer continuïteit bieden in de begeleiding en de samenwerking met het netwerk.

5.3 Organisatiefactoren

5.3.1 Organiseren van netwerkkondersteuning door alle fasen heen

Netwerkkondersteuning heeft volgens betrokkenen meerwaarde in elke fase van maatschappelijke opvang. In Amsterdam wordt netwerkkondersteuning nu door alle fasen heen geboden, van wachtlijstbegeleiding en opvang tot uitstroom en ambulante begeleiding. Betrokkenen willen dat netwerkkondersteuning begint in de buurt waar mensen wonen die (dreigend) dakloos zijn, met ondersteuning van professionals uit buurt- en wijkteams. Hoewel netwerkkondersteuning in elke fase belangrijk is, zien we dat de werkwijze in verschillende fasen anders werkt.

Cliënten noemen vaak dat ze pas weer contact op willen nemen met naasten als er een huis is om iemand te ontvangen. Van netwerkkondersteuners horen we daarnaast dat tijdens het wachten op een huis allerlei praktische zaken rondom een verhuizing prioriteit krijgen. In Haarlem wordt netwerkkondersteuning nu aangeboden in opvangvoorzieningen terwijl dit, volgens een beleidsmedewerker van een van de zorgorganisaties 'minder goed werkt' aangezien 'de tijd (in de opvang) te kort is om echt aan netwerkopbouw te doen.'

Daarnaast zien we dat als iemand op straat leeft of in een crisis en een overlevingsstand zit, je als netwerkkondersteuner lastig over netwerken kan beginnen. Je kunt heel subtiel tijdens gesprekken zaadjes planten, maar zoals een projectleider van een zorgorganisatie zegt: 'De echte stappen komen later.' Een plek is niet voor niets één van de basisvoorwaarden zoals te lezen is in hoofdstuk vier. Veel betrokkenen die wij spraken, denken dat netwerkkondersteuning vooral veel potentie heeft als het preventief wordt ingezet, dus in de sociale basis en door de buurtteams, of als iemand een stabiele plek heeft om vanuit te leven. Daarmee kan voorkomen worden dat iemand (opnieuw) in de maatschappelijk opvang belandt. Anderen benadrukken juist het belang van aandacht voor het netwerk in alle fasen. Ons onderzoek geeft nog geen duidelijk inzicht in welke fase netwerkkondersteuning het beste werkt. Daar is verder onderzoek voor nodig.

5.3.2 Borging van werkwijze

In de pilotfase was bij de organisaties volop tijd, ruimte en aandacht voor netwerkkondersteuning. Nu deze is gestopt zien we zowel een proces van verwatering als borging op gang komen.

Netwerkkondersteuning wordt steeds meer onderdeel van het reguliere hulpverleningsproces, ingebed in de basismethodiek en de reguliere deskundigheidsbevordering, als aandachts- of leefgebied.

Sommige betrokkenen zijn bezorgd dat netwerkkondersteuning zo verwatert, andere zien integratie in

de reguliere werkwijze juist als wenselijk. Juist omdat de tijd van professionals onder druk staat, kan integratie van netwerkondersteuning in de basismethodiek ervoor zorgen dat netwerkondersteuning niet als iets extra's wordt gezien. Bovendien doet op deze manier elke nieuwe medewerker kennis op van de werkwijze.

Voor een goede borging van de werkwijze benadrukken betrokkenen het belang van voldoende tijd voor professionals om te werken aan netwerkondersteuning met cliënten en de mogelijkheid om te blijven leren. Ze benadrukken dat het belangrijk is om netwerkondersteuning 'als cultuurverandering' te zien waarvoor een lange adem nodig is. Netwerkondersteuning vraagt om aandacht, tijd, ruimte en de implementatie van structuren, zodat blijvend wordt geleerd en samengewerkt tussen teams, afdelingen en organisaties. Bij de een is die verandering sneller gemaakt dan bij de ander. Betrokkenen zien bij sommige medewerkers weerstand omdat netwerkondersteuning niet past bij hun eigen hulpverlenersstijl, ze zien de meerwaarde er niet van in of komen tijd te kort om zich erin te verdiepen.

We zien verschillen tussen de zorgorganisaties in hoe zij werken aan implementatie van netwerkondersteuning, vooral in de mate van vrijblijvendheid. Dat wil zeggen: sommige organisaties laten het aan medewerkers en teams zelf om te beslissen welke deskundigheidsbevordering zij nodig hebben, anderen zijn directiever. Om het werken aan netwerkondersteuning te bevorderen zijn vakgroepen, casuïstiekbesprekingen, intervisie en verdiepende trainingen nodig. Tijdens de pilot werden deze stedelijk georganiseerd, nu is het aan organisaties zelf. Een projectleider bepleit het belang van ambassadeurs: '[zodat je] altijd mensen binnen de organisaties hebt die rondlopen met het gedachtegoed.'

Het verankeren van de werkwijze in werkprocessen en systemen is van belang voor een goede borging. De fysieke inrichting van spreekruimtes maakt het nu niet makkelijk om daar met mensen uit het netwerk af te spreken. Ook zorgregistratiesystemen zijn niet gericht op het werken met netwerken, er is bijvoorbeeld vaak geen logische plek waar netwerkgesprekken geregistreerd kunnen worden op een makkelijk terugvindbare manier. Bovendien gaat het in de overdracht van de ene professional naar de volgende, bijvoorbeeld vanwege een verhuizing, volgens betrokkenen nog weleens mis, waardoor het netwerk weer uit beeld raakt. Van enkele netwerkondersteuners hoorden wij dat zij niet weten of de werkwijze ook ingezet wordt door hun ambulante opvolgers. Daarom bepleiten netwerkondersteuners, dat als een cliënt verhuist, het informele netwerk moet meeverhuizen.

5.4 Conclusie

De wijze waarop netwerkondersteuning vorm krijgt in de praktijk hangt niet alleen af van de cliënt, netwerkondersteuner en het netwerk. De omgeving waarin zij uitgevoerd wordt, heeft eveneens direct of indirecte invloed. We zien zowel bevorderende als belemmerende factoren op stedelijk, beleids- en organisatorisch niveau.

Grote steden worden gekenmerkt door een hoge mate van anonimiteit en diversiteit. Dit zorgt ervoor dat inwoners elkaar niet altijd (her)kennen en dat heeft invloed op de onderlinge verbondenheid en het wederzijds vertrouwen. Dit maakt het bijvoorbeeld lastiger om te werken aan netwerkondersteuning in wijken met weinig sociale veiligheid. Ook de hoge mate van diversiteit in beide steden speelt een rol bij netwerkondersteuning. Dit gaat om zaken als een taalbarrière, afwezigheid van familie en vrienden, schaamte en culturele verschillen. Tegelijkertijd is de stad een vindplaats voor samenkomst

van mensen met allerlei achtergronden en culturen en is er in een steden een hogere tolerantie voor verschil.

Hoe in Amsterdam en Haarlem beleidsmatig invulling is gegeven aan netwerkkondersteuning, heeft invloed gehad op het succes van de aanpak. Aandacht voor een gezamenlijk aanpak van gemeente en zorgorganisaties, vanuit een gedeelde urgentie en vervolgens verankering in beleid, draagt bij aan netwerkkondersteuning. Die borging is nodig omdat netwerkkondersteuning een cultuurverandering vraagt. Betrokkenen benadrukken dat alleen een pilot niet genoeg is, zeker omdat er veel andere pilots lopen, die ook aandacht vragen.

Netwerkkondersteuning wordt gezien als een middel om meer integraal te werken, omdat er niet aanbodgericht naar ondersteuning gekeken wordt. In de praktijk wordt netwerkkondersteuning echter beperkt door regelgeving zoals kostendelersnormen en toeslagenregelingen.

Gedurende het onderzoeksproject is de inzet van netwerkkondersteuning verschoven van alleen het begin naar een bredere inzet. Betrokkenen zien netwerkkondersteuning als waardevol in alle fasen van de opvang: ter preventie van dakloosheid, tijdens wachtlijstbegeleiding, in de maatschappelijke opvang en bij ambulante ondersteuning thuis. In elke fase spelen andere factoren die netwerkkondersteuning beïnvloeden en waar netwerkkondersteuners rekening mee moeten houden.

Op organisatieniveau is het belangrijk om netwerkkondersteuning te borgen in systemen en methoden. Netwerkkondersteuning vraagt om een cultuurverandering binnen organisaties en daarmee om een lange adem van betrokkenen, zonder te verwachten dat er al op korte termijn grote resultaten worden behaald.

6. Discussie en conclusie: doorontwikkeling van netwerkondersteuning

'Housing First' is het centrale onderdeel van het Nederlandse beleid gericht op dakloosheid: eerst wonen, daarna kijken naar ondersteuning. Omdat er op veel plekken wachtlijsten zijn voor woningen en opvang zetten steeds meer gemeenten in op netwerkondersteuning in de maatschappelijke opvang. De afgelopen twee jaar hebben wij vanuit de perspectieven van alle betrokkenen, aangevuld met theorie en eerder onderzoek, onderzocht hoe sociaal werkers, die we in de context van dit onderzoek netwerkondersteuners noemen, netwerkondersteuning in zetten. We richtten ons daarbij vooral op het versterken van en samenwerken met het informele netwerk. De samenwerking van netwerkondersteuners met het formele netwerk hebben we alleen opgenomen voor zover dat van invloed was op de samenwerking met het informele netwerk.

In de beginfase van het onderzoek is de aanvankelijk ingezette resource-methode verbreed naar netwerkondersteuning, omdat de netwerkondersteuners in de praktijk ondervonden dat de resource-methode onvoldoende past bij de doelgroep vanwege de complexe en meevoudige problemen van mensen die dakloos zijn. In navolging daarvan spreken wij in ons onderzoek van netwerkondersteuning (zie hoofdstuk 3). In de expertgroep leidde de verschuiving tot discussie, omdat veel van de uitdagingen met netwerkondersteuning in de maatschappelijke opvang ook te zien zijn in de geestelijke gezondheidszorg (zie ook het onderzoek van Tjaden, 2022). De worstelingen van netwerkondersteuners en andere betrokkenen, die we in dit rapport beschreven hebben, zijn niet uniek. Het werken aan netwerkondersteuning is niet makkelijk, en zeker niet bij mensen die dak- en thuisloos zijn (geweest) (zie ook Boesveldt & Otto, 2022). Netwerkondersteuning vergt een cultuurverandering bij alle betrokkenen: professionals, cliënten, de MO-organisaties en het (lokale) beleid gericht op de maatschappelijke opvang. Cultuurveranderingen vragen tijd, aandacht en doorzettingsvermogen. Vanuit dat perspectief bezien is het indrukwekkend welke ontwikkeling de onderzochte netwerkondersteuners en hun organisaties al hebben doorgemaakt in de aandacht die ze hebben voor het netwerk en de vele interventies die ze inzetten om het netwerk te betrekken.

Het belang van netwerkondersteuning in de maatschappelijke opvang staat voor ons niet ter discussie, op basis van theorie (hoofdstuk 2) en ons onderzoek. Een gevoel van sociale verbondenheid is een psychologische basisbehoefte (Ryan & Deci, 2017) en beschermt tegen psychische, sociale en fysieke problemen (Machielse, 2024). Mensen die dakloos zijn hebben vaak een klein en beschadigd netwerk. Een deel van de mensen die dakloos zijn geweest, raakt opnieuw dakloos, waarbij eenzaamheid vaak een (in)directe oorzaak is (Huber, Van Doorn & Davelaar, 2022). Daarom is het belangrijk dat organisaties en professionals werken aan netwerkondersteuning, ook al is dat soms een worsteling. We hebben in ons onderzoek veel mooie voorbeelden gehoord van samenwerking met het netwerk, relatieherstel en steun vanuit het netwerk. Tegelijkertijd is het goed om ook stil te staan bij waar het knelt of ingewikkeld is.

In de vorige hoofdstukken keken we naar de aanleiding (1), het theoretisch perspectief (2); de doelen en verwachtingen (inclusief de verschuiving van de resource-methode naar netwerkondersteuning) (3); wat werkt in netwerkondersteuning (4); en de context van netwerkondersteuning (6). In dit laatste hoofdstuk reflecteren we op overkoepelende uitkomsten, gekoppeld aan het onderzoeksdoel van dit project: *Meer praktische kennis ontwikkelen over hoe netwerkondersteuning in te zetten bij dakloze mensen, over wat in die context werkt en over het samen met dakloze mensen en hun netwerk versterken van de eigen regio*. We beschrijven aan de hand van vier thema's (waarom en met welk doel, wat werkt, benodigde kennis en vaardigheden en de context van netwerkondersteuning) onze

conclusies, discussiepunten en aanbevelingen (werkpakket IV). We gaan in op wat goed gaat, wat uitdagingen zijn en welke ontwikkelingsmogelijkheden er zijn.

6.1 Waarom en met welk doel

In ons onderzoek zagen we dat veel betrokkenen, zowel professionals als cliënten, naasten en anderen, zoekend zijn, ook als ze in principe overtuigd zijn van de waarde van netwerkkondersteuning. Die zoektocht richt zich vooral op het prioriteren van aandacht voor het sociale netwerk ten opzichte van andere doelen en de onderlinge verhoudingen tussen het sociale netwerk, de cliënt en de netwerkkondersteuner.

6.1.1 Wat eerst en wat niet

Netwerkkondersteuning is mede gestart om de vraag naar opvang en woningen terug te dringen. Al snel werd duidelijk dat de mogelijkheid voor verblijf bij het netwerk beperkt was en het doel om de vraag naar opvang te verminderen is losgelaten. In hoofdstuk 3 beschrijven we hoe de doelstelling van netwerkkondersteuning verschoven is.

Netwerkkondersteuners vrezen dat een focus op het inzetten van het netwerk voor praktische zaken ten koste gaat van de andere waarden van een netwerk, zoals emotionele steun of een gevoel van verbondenheid (zie ook Van der Ent & Huber, 2024). Soms kan een praktische vraag (wie kan er met je mee naar het ziekenhuis) een ingang zijn om het over netwerk te hebben, maar in veel gevallen zijn steunbronnen in het netwerk voor 'grotere' praktische hulp al 'opgebrand' of weggevallen, voor zover ze er ooit al waren.

Cliënten gaven zelf aan dat ze hun netwerk niet verder wilden belasten, dat ze zich schaamden voor hun problemen of dat ze eerst hun praktische problemen wilden oplossen. Volgens netwerkkondersteuners zitten cliënten vaak nog te veel in 'overlevingsstand' om bezig te zijn met netwerkontwikkeling. Zeker in de beginfase lukt het maar beperkt om taken van professionals over te dragen aan het informele netwerk, voor zover dat überhaupt wenselijk is. Ook als cliënten zich in rustiger vaarwater bevinden, merken netwerkkondersteuners bij hen weerstand om hun netwerk te betrekken – vanwege schaamte, traumatische ervaringen, het ontbreken van sociale contacten of een voorkeur om hun eigen gang te gaan. Een belangrijk deel van de netwerkkondersteuning richt zich dan ook op het creëren van basisvoorwaarden voor netwerkkondersteuning (zie hoofdstuk 4).

6.1.2 Onderlinge verhoudingen

Als samengewerkt wordt met het netwerk ontstaat regelmatig onduidelijkheid over de verhouding tussen netwerkkondersteuner, naaste en cliënt. Netwerkkondersteuners merkten dat cliënten en hun netwerk terughoudender werden in hun bereidheid om mee te werken aan netwerkkondersteuning als ze te veel inzetten op praktische steun vanuit het netwerk (onderdak, hulp bij administratie). Cliënten en verschillende naasten noemden dat hulp bij praktische en psychische problemen vooral een taak is van de hulpverlener en niet iets om aan naasten te vragen, in lijn met eerdere onderzoeken bij andere doelgroepen (zie hoofdstuk 2). Ook voor de langere termijn zien we verschillende verwachtingen. Netwerkkondersteuners beschrijven zichzelf als 'passanten', alleen het netwerk zou 'duurzaam' zijn. In de leefwereld van mensen die dakloos zijn, hoorden we echter ook veel voorbeelden van wisselingen en fragiele contacten, terwijl juist de netwerkkondersteuner de stabiele factor was. Cliënten waarderen de werkrelatie met de netwerkkondersteuner soms zelfs zo dat ze de netwerkkondersteuner een 'vriend' noemen, van wie ze het liefst duurzaam ondersteuning zouden krijgen.

6.1.3 Verschuivende beelden

Onderliggend aan de grotere focus op netwerkondersteuning is een verschuiving in de manier waarop we naar mensen en de samenleving kijken (zie hoofdstuk 2): van de focus op individuele cliënten, naar mensen als onderdeel van een groter sociaal verband, ook als dat sociale verband beperkt of beschadigd is. Wat dit betekent voor de verhouding tussen cliënten, het sociale netwerk en professionals is nog niet duidelijk. De normatieve vragen die daaronder liggen, zoals waarom en met welk doel het netwerk wordt betrokken en wie waar verantwoordelijk voor is, blijven vaak impliciet.

6.1.4 Samengevat

- Betrokkenen zijn vaak zoekend in de verhouding tussen aandacht voor het sociale netwerk en andere doelen en de verhouding tussen cliënten, het sociale netwerk en netwerkondersteuners.
- Op korte termijn verminderen van professionele ondersteuning lukt beperkt en kan ten koste gaan van het netwerk, omdat het netwerk dan overvraagd wordt en afhaakt.
- Een belangrijk deel van de netwerkondersteuning richt zich op het creëren van basisvoorwaarden voor netwerkondersteuning (zie hoofdstuk 4).
- De onderliggende verschuiving in visie op hoe mensen met ondersteuningsvragen zich verhouden tot hun omgeving en de samenleving blijft vaak impliciet.

6.2 Wat werkt in netwerkondersteuning

De kernvraag van dit onderzoek was de vraag wat werkzame elementen zijn in netwerkondersteuning. De interventies die professionals inzetten tijdens netwerkondersteuning hebben we geclusterd in acht categorieën. Ze hielden zich bezig met aandacht voor randvoorwaarden; het creëren van basisvoorwaarden; de bewustwording van het netwerk bevorderen; het netwerk vergroten en begrenzen; werken aan relatieherstel of -behoud; het faciliteren van gezamenlijke besluitvorming; het helpen versterken van sociale vaardigheden; en het stimuleren van sociale verantwoordelijkheid. Onder deze categorieën vallen verschillende interventies, de werkzame mechanismen in netwerkondersteuning die beschreven zijn in hoofdstuk 4. Hier gaan we met name in op de relatie met eigen regie, meer mogelijkheden voor verbinding en rol van timing en tijd.

6.2.1 Netwerkondersteuning en eigen regie

Netwerkondersteuning wordt volgens betrokkenen ook ingezet om de eigen regie van cliënten te versterken. Netwerkondersteuners zijn zich bewust van het belang van eigen regie en spreken hier ook over in relatie tot het netwerk. Zij vinden dat cliënten hun eigen beslissingen moeten nemen, ook over het betrekken van het netwerk. We zagen weinig voorbeelden van een interactieve vorm van eigen regie, waarbij sociale contacten juist helpen om de eigen regie van een cliënt te versterken, bijvoorbeeld door een cliënt te herinneren aan eerder geuite wensen en behoeften of te helpen bij het nastreven hiervan (zie hoofdstuk 2). Eigen regie wordt in de praktijk vooral passief geïnterpreteerd: als de client geen contact wil met zijn netwerk, dan is dat zijn keuze.

6.2.2 Meer mogelijkheden voor verbinding

Een tweede punt is de inzet op alternatieve manieren van netwerkondersteuning. Dat begint met de aansluiting bij collectieve voorzieningen, die kunnen helpen om nieuwe mensen te ontmoeten. Collectieve voorzieningen, zoals buurtcirkels of huizen van de wijk, worden nu nog weinig ingezet,

hoewel een enkele netwerkkondersteuner hier juist wel expliciet aan werkt. Dit hangt samen met het feit dat cliënten vaak nog niet weten in welke buurt zij gaan wonen en met het gegeven dat een deel van de netwerkkondersteuners nog minder op dit soort voorzieningen gericht is. In de training voor netwerkkondersteuning is weinig aandacht voor het verbinden van cliënten aan collectieve voorzieningen, terwijl in de literatuur juist de verbinding met meer collectieve vormen van verbondenheid als kansrijk wordt gezien (zie hoofdstuk 2).

We zien op basis van ons onderzoek ook meer mogelijkheden voor het inzetten van digitale hulpmiddelen, een relatief nieuwe ontwikkeling binnen het sociaal werk. We hoorden voorbeelden van netwerken die zo op grote afstand toch betrokken waren bij de hulpverlening en van netwerkkondersteuners, cliënten en naasten die elkaar op de hoogte hielden in een appgroep, juist als het niet (vaak) lukte om fysiek af te spreken. Digitale middelen worden echter nog niet standaard ingezet.

6.2.3 Tijd en timing

Om aan netwerkkondersteuning te werken zijn timing en voldoende tijd van groot belang. Het (weer) opbouwen van een steviger sociaal netwerk kost veel tijd, zowel in tijd per week als de duur van het contact (zie ook hoofdstuk 4).

Over het algemeen is de tijd waarin een professional aan een cliënt verbonden is beperkt, omdat cliënten weer doorstromen naar een andere plek, zeker aan het begin van een opvangtraject. Tijdens de pilotfase van netwerkkondersteuning was er voor professionals meer tijd om netwerkkondersteuning te bieden, daarna is dit minder geworden. Netwerkkondersteuners hebben vaak meer cliënten in de caseload en andere verantwoordelijkheden. Het risico is dat daardoor de aandacht voor netwerkkondersteuning verwatert. Het bieden van netwerkkondersteuning kost immers veel tijd en sociaal werkers zich ook op andere levensgebieden, waar vaak (eveneens) complexe problemen spelen. Het kost professionals minder tijd om die problemen van de cliënt zelf op te lossen, dan om hiervoor steun te zoeken in het netwerk. Tijd investeren in het netwerk levert minder directe resultaten op. Vaak worden alleen de eerste stappen gezet om het netwerk in kaart te betrekken.

Gedurende de looptijd van het onderzoek is de inzet van netwerkkondersteuning verbreed naar de hele opvangketen. In alle fasen van dakloosheid kan de netwerkkondersteuner 'zoeken naar haakjes', maar in sommige fasen zal het betrekken van het netwerk beter werken dan in andere. Sommige betrokkenen bepleiten dat netwerkkondersteuning vooral preventief ingezet moet worden of als iemand weer een eigen woning heeft, omdat die dan de stabiliteit en mentale ruimte heeft voor netwerkkondersteuning. Verschillende cliënten noemden ook zelf dat ze eerst hun leven op orde willen krijgen, voordat ze weer hun netwerk willen betrekken. Andere betrokkenen noemden juist dat het netwerk belangrijk is om te helpen goed voorbereid weer in een eigen huis te gaan wonen, of juist bij de toegang tot de opvang, omdat dan het gevoel van urgentie het grootst zou zijn. In ons onderzoek zien wij geen overtuigend argument voor een bepaalde fase die het meest geschikt zou zijn voor om netwerkkondersteuning in te zetten. Aandacht hebben voor het netwerk door de hele keten lijkt dan ook het meest passend, wat eveneens naar voren kwam in eerder onderzoek naar netwerkkondersteuning in de maatschappelijke opvang (Huber, Joanknecht & Metze, 2013). Wel zien we dat elke fase en situatie een andere aanpak vraagt. Soms kun je grotere stappen zetten en soms is het slechts een kwestie van 'zaadjes planten'.

6.2.4 **Samengevat**

- Netwerkkondersteuners zetten veel verschillende interventies in, die wij gecategoriseerd hebben in bijvoorbeeld bevorderen van het bewustzijn van het netwerk of werken aan relatieherstel.
- Netwerkkondersteuners zien het belang van eigen regie in relatie tot het netwerk; hebben meerdere mogelijkheden tot verbinding tot hun beschikking; hebben voldoende tijd nodig om te werken aan netwerkkondersteuning; en moeten hun interventies aanpassen aan de fase waarin een cliënt zich bevindt.

6.3 **Benodigde kennis, vaardigheden en attituden**

Gekoppeld aan de vraag naar 'wat werkt', hebben we ook aandacht besteed aan de benodigde kennis, vaardigheden en attituden van sociaal werkers om aan netwerkkondersteuning te werken. Onder de vraag naar kennis, vaardigheden en attituden ligt de veronderstelling dat netwerkkondersteuning meer vraagt dan regulier sociaal werk. Gedurende het onderzoek bleek die veronderstelling onderwerp van veel discussie, zowel binnen de onderzoeksgroep als met netwerkkondersteuners, trainers van de organisaties en docenten van de betrokken hogescholen.

6.3.1 **Beroeps- en opleidingsprofiel**

Netwerkkondersteuning is een belangrijk onderdeel van het beroepsprofiel sociaal werk (BPSW, 2022). Veel van de benodigde kennis, vaardigheden en attituden die wij in hoofdstuk 4 beschrijven, overlappen met de generieke competenties van een sociaal werker die aan bod komen tijdens de opleiding tot sociaal werker (Landelijk opleidingsdocument sociaal werk, 2017). Denk hierbij aan een presente houding, het omgaan met weerstand, gelijkwaardigheid, bewustzijn van het eigen referentiekader, outreachende hulpverlening, motiverende gespreksvoering en krachtgericht werken.

Ook het samenwerken met het netwerk is een integraal onderdeel van de generieke sociaal werk opleiding. Aankomende professionals leren hoe zij cliënten kunnen ondersteunen bij het verbeteren van relaties met hun omgeving. Er is aandacht voor de positieve bijdrage van een steunend netwerk aan de draagkracht van cliënten. Studenten leren hoe zij een ecogram kunnen maken, zodat inzicht wordt verkregen in de behoefte aan uitbreiding van het netwerk. In de opleiding is bovendien aandacht voor hoe een cliënt in de eigen omgeving steun kan vinden, zich kan verbinden aan activiteiten en zelf steun kan geven aan mensen om zich heen (Landelijk opleidingsdocument sociaal werk, 2017). In ons onderzoek hoorden we echter van professionals dat het werken aan en met het netwerk een nieuwe manier van werken is – in ieder geval in de ondersteuning van dakloze mensen. Sociaal werkers noemden vaak een zekere terughoudendheid om het netwerk te bespreken met cliënten die dak- of thuisloos zijn, omdat relaties vaak beschadigd of uitgeput zijn en een cliënt (in eerste instantie) afwijzend kan reageren.

Tijdens de opleidingen tot sociaal werker wordt beperkt geoefend met triadische gespreksvoering. Maar juist in de triadische gesprekken ligt de kracht van netwerkkondersteuning: met meerdere personen aan tafel zitten en als netwerkkondersteuner het gesprek tussen naasten en cliënt faciliteren. Omgaan met ruis, schaamte, boosheid en vaak moeilijke verstandhoudingen is een nieuwe manier van werken. Vanuit de opleiding en het beroepsprofiel krijgen sociaal werkers de basis qua kennis, vaardigheden en attituden mee om aan netwerkkondersteuning te werken, maar in de praktijk, zeker binnen de maatschappelijke opvang, is daar wel verdieping bij nodig en voelt netwerkkondersteuning als 'nieuw' voor sociaal werkers.

6.3.2 Wat nodig is om netwerkondersteuning te gaan bieden

We hebben ook gekeken naar wat netwerkondersteuners nodig hebben om netwerkondersteuning in te kunnen zetten. Het blijkt van groot belang dat sociaal werkers leren hoe zij netwerkondersteuning kunnen bieden. Bijvoorbeeld door handvatten te krijgen over de manieren om bij de cliënt bewustwording van het netwerk te vergroten, en te weten hoe je steeds naar haakjes kunt zoeken om het netwerk bespreekbaar te maken. Voor de netwerkondersteuners in ons onderzoek is het vanzelfsprekend en gemakkelijker geworden om het netwerk bespreekbaar te maken. Trainen, toepassen, reflecteren en ervaring opdoen hebben voor hen het verschil gemaakt. Ook het organiseren van intervisie en casuïstiekbesprekingen is van grote waarde. Dit biedt netwerkondersteuners de gelegenheid met elkaar in gesprek te gaan over complexe situaties en vormt een platform om van elkaar te leren én het belang van het netwerk scherp te houden. Onderzoek naar de implementatie van nieuwe methodieken laat zien dat coaching, supervisie en casuïstiekoverleg belangrijke factoren zijn in de mate waarin een nieuwe werkwijze beklijft (Boendermaker, 2023).

Bij een deel van de cliënten is de relatie met (een deel van) het netwerk zo complex dat meer nodig is dan ondersteuning van een netwerkondersteuner. Als er bijvoorbeeld sprake is van trauma, dan vraagt werken aan relatieherstel volgens betrokkenen om meer expertise en is ondersteuning van bijvoorbeeld systeemtherapeuten gewenst als specialistische hulp. Hier zijn nu vaak lange wachtlijsten voor, waardoor netwerkondersteuning stagneert.

6.3.3 Samengevat:

- Netwerkondersteuning hoort bij de basisvaardigheden van sociaal werkers.
- Aanvullende training en casuïstiekbespreking zijn nodig om netwerkondersteuning in de praktijk toe te passen.
- Vanwege de complexiteit van de relaties van cliënten is soms de inzet van een systeemtherapeut gewenst.

6.4 De context van netwerkondersteuning

In het onderzoek hebben we ook gekeken naar de invloed van de stedelijke context op netwerkondersteuning, zowel direct als indirect via beleid en organisatie (hoofdstuk 5). Wat opvalt is dat de context op de verschillende niveaus telkens zowel belemmerende als bevorderende factoren omvat. In veel gevallen gaat het ook vooral om hoe netwerkondersteuners zelf inspelen op deze factoren.

6.4.1 Werken in de stad

Op stedelijk niveau komt uit ons onderzoek en de literatuur naar voren dat in de stad sociale verbindingen minder sterk zijn, maar dat dit ook vrijheid en tolerantie biedt. Culturele diversiteit in grote steden kan zorgen voor taalbarrières en culturele uitdagingen. Tegelijkertijd biedt de stad een grote variëteit aan culturele gemeenschappen en informele steunnetwerken waarmee kan worden samengewerkt en is er een relatief hoge dichtheid aan collectieve voorzieningen. Met het gebruik van digitale communicatie wordt een nieuw potentieel aan netwerk op afstand betrokken. Er is in steden een grote druk op opvang en woningmarkt, maar er zijn ook veel middelen, mogelijkheden en voorzieningen.

6.4.2 Inbedding in beleid

Netwerkkondersteuning biedt de mogelijkheid om samen met het netwerk praktische en maatwerkoplossingen te ontwikkelen, bijvoorbeeld voor tijdelijk onderdak. Bij de uitvoering van deze informele oplossingen lopen netwerkkondersteuners tegen regelgeving aan op andere domeinen, vooral op het gebied van sociale zekerheid (zowel lokaal als nationaal), zoals de kostendelersnorm en toeslagenregelingen. Meer flexibiliteit op het gebied van sociale zekerheid zou het potentieel van netwerkkondersteuning kunnen vergroten.

Een belangrijke stimulerende factor voor het starten met netwerkkondersteuning in Amsterdam was een reeds bestaand stevig samenwerkingsverband tussen organisaties en gemeente. Dit verband vormde een stevige basis om te werken aan netwerkkondersteuning vanuit een gezamenlijke visie op wat er nodig was. Nog steeds is er een stedelijke kennisgroep die de ontwikkeling van de werkwijze volgt en ondersteunt. Dit samenwerkingsverband is volgens betrokkenen van grote waarde.

6.4.3 Organiseren van netwerkkondersteuning

In de startfase van netwerkkondersteuning in Amsterdam was er veel aandacht voor de pilot: uitkomsten werden gemonitord, professionals uitgebreid getraind en gecoacht via supervisie en casuïstiekoverleg en de werkwijze werd aangepast aan de hand van praktijkervaringen. Via de projectleiders was er afstemming met directeuren en de gemeente, zodat de oorspronkelijke doelstelling en methode (de Resource benadering) werden aangepast. Het is volgens betrokkenen belangrijk om die aandacht vast te houden, zeker nu netwerkkondersteuning breder wordt ingezet. Gezamenlijk willen betrokkenen de deskundigheid van netwerkkondersteuners verder ontwikkelen en praktische vraagstukken signaleren en vertalen naar organisatieverandering. Discontinuïteit in de aandacht voor netwerkkondersteuning kan ertoe leiden dat opgedane kennis en ervaring niet verder geborgd worden, maar juist verslappen. Betrokkenen benadrukken dat het belangrijk is om te blijven werken aan de borging van netwerkkondersteuning. Netwerkkondersteuners hebben tijd en deskundigheidsbevordering nodig en werkprocessen, systemen en beleid moeten aangepast worden om netwerkkondersteuning stevig te borgen.

6.4.4 Samengevat:

- Netwerkkondersteuning is goed mogelijk in een stedelijke context.
- Netwerkkondersteuning schuurt met regelgeving rondom sociale zekerheid, wachtlijsten voor opvang en woningen hinderen netwerkkondersteuning.
- Netwerkkondersteuning vraagt ook aanpassing van het beleid en de organisatie van zorg.

6.5 Aanbevelingen voor verdere ontwikkeling

De aandacht voor versterking van en samenwerking met het sociale netwerk, vraagt om een brede verschuiving in de doelstelling, opleiding, praktijk en organisatie van sociaal werk. Het onderzoek naar netwerkkondersteuning biedt een aantal concrete aanknopingspunten om die verschuiving te ondersteunen.

De doelstelling van sociaal werk is sinds een aantal jaar aan het verbreden van alleen de individuele cliënt naar aandacht voor het netwerk om de cliënt heen. De aandacht voor het netwerk is steeds breder geaccepteerd. Hoe dat praktisch vormgegeven wordt, is een volgende stap en onderwerp van veel discussie, zowel in theorie als in praktijk. Het moet voor alle betrokkenen duidelijk zijn waarom en

met welk doel netwerkondersteuning wordt ingezet. Het is belangrijk om deze normatieve vragen expliciet te bespreken en realistisch te zijn in de verwachtingen over de overdracht van taken en verantwoordelijkheden van professionals naar het sociale netwerk en cliënten zelf. Het gesprek daarover moet op alle niveaus gevoerd worden: nieuwe initiatieven gericht op netwerkondersteuning moeten hun doel helder hebben, organisaties moeten in hun beleid duidelijk hebben waarom en op welke manier ze met het netwerk willen werken en professionals moeten in overleggen met elkaar richting geven aan de keuzes die ze maken.

In ons onderzoek hoorden we regelmatig dat sociaal werkers handelingsverlegen waren, ook al hebben ze vanuit hun opleiding de basisvaardigheden om netwerk-ondersteunend te werken. Aanvullende training en casuïstiekbespreking zijn nodig om netwerkondersteuning in de praktijk toe te passen. Opleidingen zouden meer aandacht moeten besteden aan triadische gespreksvoering, zodat sociaal werkers beter toegerust instromen in de praktijk.

In aanvulling daarop noemen sociaal werkers dat het belangrijk is dat laagdrempelige specialistische hulp beschikbaar is voor ondersteuning bij complexe relaties binnen het netwerk, bijvoorbeeld vanwege trauma. Nu wordt netwerkondersteuning soms niet ingezet of komt niet van de grond vanwege de wachtlijsten voor systeemtherapie of omdat zelfs advies door een systeemspecialist niet beschikbaar is. Niet alle cliënten hebben deze specialistisch vorm van ondersteuning nodig, maar bij sommige cliënten zal het helpen om een doorbraak in het herstel van het netwerk te creëren.

Specifiek binnen de context van de maatschappelijke opvang is het belangrijk dat sociaal werkers hun interventies aanpassen aan de fase waarin een cliënt zich bevindt. Het is een belangrijke vaardigheid van netwerkondersteuners om in elke fase te kijken naar welke mogelijkheden er zijn om (meer) met het netwerk samen te werken en om goed in te schatten wanneer het meer of juist minder kansrijk is om een interventie van netwerkondersteuning toe te passen.

Als er een actief netwerk is waarmee samengewerkt wordt, kunnen sociaal werkers nog meer inzetten op interactieve vormen van eigen regie, waarbij samen met een cliënt en diens netwerk wordt gekeken naar wat wenselijk is en hoe dat te realiseren valt. Instrumenten zoals de resource-methode, Eigen Kracht-conferenties en *shared decision making* kunnen daarbij helpen.

In ons onderzoek blijkt de stedelijke context geen belemmerende factor te zijn zolang de netwerkondersteuners inspelen op die stedelijke context, bijvoorbeeld door rekening te houden met cultuurverschillen en digitale middelen, zoals WhatsApp en videobellen, in te zetten. Netwerkondersteuners ontwikkelen zelf vaardigheden in de inzet van digitale middelen, maar organisaties zouden hier meer in kunnen faciliteren en richtlijnen kunnen bieden voor het gebruik ervan. De stad biedt ook veel mogelijkheden om aan te sluiten bij collectieve voorzieningen (zoals geloofsgemeenschappen, doelgroep-specifieke voorzieningen of gekoppeld aan hobby's). Hier zou, zeker in de ambulante begeleiding, nog meer op ingezet kunnen worden.

Netwerkondersteuning vraagt tijd – in de aandacht tijdens de ondersteuning, in de duur van de ondersteuning om contact met het netwerk op te bouwen en voor het zich eigen maken van de benodigde vaardigheden door netwerkondersteuners. Hier ligt een belangrijke taak voor organisaties (en beleid) om netwerkondersteuners voldoende tijd te gunnen om intensieve begeleiding te kunnen bieden, zodat zij betekenisvol met het netwerk kunnen samenwerken.

Netwerkkondersteuning vraagt om herinrichting van werkprocessen, ICT-voorzieningen en de fysieke omgeving. Specifiek vragen betrokkenen aandacht voor de frictie tussen netwerkkondersteuning en de praktische inrichting van hulpverleningsprocessen, bijvoorbeeld in het fysiek ruimte maken voor netwerkgesprekken in spreekkamers en het digitaal ruimte maken in registratiesystemen voor de verwerking van informatie over het netwerk. In de overdracht van de ene organisatie naar de andere wordt het netwerk niet standaard meegenomen. Betrokkenen bepleiten dat processen en werkwijzen zo ingericht moeten zijn dat als een cliënt verhuist, het netwerk 'meeverhuist'. Netwerkkondersteuning heeft een stevige borging in organisaties nodig.

6.6 Tot slot

Met een knipoog naar 'Housing First' gaven we dit onderzoek de titel 'Social Network First?'. Uit het onderzoek blijkt echter duidelijk dat netwerkkondersteuning zelden een alternatief is voor opvang en ondersteuning naar huisvesting. Daarvoor zijn de netwerken van dakloze mensen te fragiel, hun problemen te groot en de randvoorwaarden te ingewikkeld (zie hoofdstuk 3). In de praktijk is de ambitie om opvang in het netwerk te vinden door netwerkkondersteuning dan ook grotendeels losgelaten.

In ons onderzoek hebben we veel voorbeelden gehoord van meer verbondenheid, praktische en emotionele steun en zelfwaardering als gevolg van een grotere betrokkenheid van en samenwerking met sociaal netwerk. Werken aan netwerkkondersteuning is een waardevolle aanvulling op de reguliere werkwijze in de maatschappelijke opvang, juist omdat mensen die dakloos zijn een fragiel sociaal netwerk hebben en wel, net als elk mens, behoefte hebben aan sociale verbondenheid. Het is aannemelijk dat op de langere termijn netwerkkondersteuning bijdraagt aan het terugdringen van hernieuwde dakloosheid, omdat mensen met een steviger netwerk minder risico hebben op sociale, psychische en fysieke problemen.

We hebben meegekeken met de opschaling van netwerkkondersteuning: toen we begonnen met ons onderzoek was netwerkkondersteuning nog een pilot, nu is het steeds meer onderdeel van de reguliere werkwijze, in ieder geval in Amsterdam. De worstelingen in de opschaling en uitrol die organisaties en netwerkkondersteuners daarin doormaakten zijn niet uniek. Andere initiatieven gericht op meer samenwerking met het netwerk lopen tegen vergelijkbare normatieve, methodische en organisatorische vraagstukken aan. Tegelijk zijn steeds meer professionals overtuigd van de werkwijze, voelen zij zich meer handelingsbekwaam en worden netwerken echt actiever betrokken bij de hulpverlening. Voor de komende jaren is de uitdaging om netwerkkondersteuning te borgen in de reguliere werkwijze en in te gaan passen in de werkprocessen en systemen. Met dit onderzoek hopen wij daar een bijdrage aan te hebben geleverd.

Referentielijst

- Abma, T. (2010). *Herinneringen en dromen van zeggenschap. Cliëntenparticipatie in de ouderenzorg*. Boom-Lemma.
- Boendermaker, L. (2023). *Leren implementeren. Waarom implementatie in de jeugdzorg nodig is*. Oratie UvA.
- Boesveldt, N. F., & Otto, M. (2022). *Netwerkactivering bij Rotterdamse Bankslapers: Onderzoeksrapportage Cliëntenperspectief*. Universiteit van Amsterdam.
- Boesveldt, N. & Palm, M. (2024) *De lessen van het Utrechtse herhaalde daklozenbeleid*. Geraadpleegd op 1 juni 2024, van <https://www.socialevraagstukken.nl/de-lessen-van-het-utrechtse-herhaalde-daklozenbeleid/>
- Bredewold, F. (2014). *Lof der oppervlakkigheid: Contact tussen mensen met een verstandelijke of psychiatrische beperking en buurtbewoners*. Universiteit van Amsterdam.
- Bredewold, F., Duyvendak, J. W., Kampen, T., Tonkens, E., & Verplanke, L. (2018). *De verhuizing van de verzorgingsstaat. Hoe de overheid nabij komt*. Van Genneep.
- BPSW (2022). *Beroepsprofiel van de Sociaal Werker*.
- CBS (2020a). *CBS in uw buurt*. Geraadpleegd op 1 juli 2023, van <https://www.cbs.nl/nl-nl/dossier/nederland-regionaal/regionale-statistieken>
- CBS (2020b). *Regionale kencijfers Nederland*. Geraadpleegd op 1 juli 2023, van <https://opendata.cbs.nl/statline/?dl=16D63#/CBS/nl/dataset/70072ned/table>
- CBS (2020c). *Geregistreerde problematische schulden, 1 oktober, 2020*. Geraadpleegd op 1 juli 2023 van <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2021/26/aantal-huishoudens-met-problematische-schulden-niet-toegenomen>
- CBS (2022a). *Veiligheidsmonitor 2021*. Geraadpleegd op 1 juli 2023, van <https://www.cbs.nl/nl-nl/publicatie/2022/09/veiligheidsmonitor-2021>
- CBS (2022b) *Statusscore per wijk en buurt o.b.v. welvaart, opleidingsniveau en arbeid*. Geraadpleegd 1 juli 2023, van <https://www.cbs.nl/nl-nl/achtergrond/2022/14/statusscore-per-wijk-en-buurt-o-b-v-welvaart-opleidingsniveau-en-arbeid>
- CBS (2024a). *30,6 duizend mensen dakloos in Nederland*. Geraadpleegd op 15 april 2024, van <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2024/13/30-6-duizend-dakloze-mensen-in-nederland>
- CBS (2024b) *1 op de 8 tachtigplussers woont al halve eeuw op hetzelfde adres*. Geraadpleegd op 15 april 2024, van <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2024/13/1-op-de-8-tachtigplussers-woont-al-halve-eeuw-op-hetzelfde-adres>
- Custers, A. (2023). *Systeemveranderingen nodig om mensen uit armoede te halen*. Geraadpleegd op 3 januari 2024, van <https://www.socialevraagstukken.nl/systeemveranderingen-nodig-om-mensen-uit-armoede-te-halen/>

- Den Brabander, R. (2022). *Wees positief!: Voorbij de retoriek van empowerment in het sociale domein* (p. 256). Amsterdam University Press.
- Denyer, D., Tranfield, D., van Aken, J. (2008) Developing design propositions through research synthesis. *Organ. Stud.* 29, 393–413.
- Deuten, J. & Kwakernaak, M. (2023). *Cijfers en de sociale basis*. Movisie.
- Duyvendak, J. W. (2017). *Thuis: Het drama van een sentimentele samenleving*. Amsterdam University Press.
- Duyvendak, J.W. (2023). *Beleid zorg en welzijn: mammoettanker op drift*. Geraadpleegd op 15 januari 2024, van <https://www.socialevraagstukken.nl/beleid-zorg-en-welzijn-mammoettanker-op-drift/>
- Engbersen G. & Scholten, P. (2018). *De Wereld in een stad: migratiediversiteit en stedelijk beleid in Europa*. WRR.
- Granovetter, M. S. (1973). The strength of weak ties. *American Journal of Sociology*.
- Grootegoed, E. (2012). Tussen zelfredzaamheid en eigen regie: Wmo en de autonomie-paradox. In: Steyaert, J. & Kwekkeboom, R. (2012). *De zorgkracht van sociale netwerken*. Movisie.
- Huber, M. A. (2021). *Sailing on self-management: Organizing empowerment in an institutional setting*. VU.
- Huber, M. A., Van Doorn, L. & Davelaar, M. (2022). *Waar staan we in de aanpak van dakloosheid in Nederland*. Geraadpleegd op 15 januari 2023, van: <https://www.socialevraagstukken.nl/waar-we-staan-in-de-aanpak-van-dakloosheid-in-nederland/>
- Huber, M. A., Metze, R., Veldboer, L., Stam, M., Van Regenmortel, T., & Abma, T. (2019). The role of a participatory space in the development of citizenship. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*.
- Huber, M. A., Joanknecht, L., & Metze, R. (2013). Netwerk- en regieversterking in de maatschappelijke opvang. *Journal of Social Intervention: Theory & Practice*.
- Huwaë, S., Rözer, J., & Veldboer, L. (2024). *Verschraling van wijkvoorzieningen?* HVA.
- Jager-Vreugdenhil, M., & Linders, L. (2022). Gevoelig voor kwetsbaarheid. In: Platform Lectoren Sociaal Werk (Ed.), *Denken over professionaliteit sociaal werk*. Rotterdam.
- Jansen, A., Schmit, M., & Boesveldt, N. F. (2022). *Dakloosheid bestrijden met Housing First – wat vraagt dit?* Geraadpleegd op 15 mei 2024, van: <https://www.socialevraagstukken.nl/dakloosheid-bestrijden-methousing-first-wat-vraagt-dit/>
- Linders, L. (2010). *De betekenis van nabijheid. Een onderzoek naar informele zorg in een volksbuurt*. SdU.
- Landelijk opleidingsdocument sociaal werk (2017).
- Lofland, L. H. (1973). *A world of strangers; order and action in urban public space*. University of California.
- Machielse, A. (2024). Versterk de sociale verbanden. *Vakblad Sociaal Werk*.

Metze, R. N. (2016). *Independence or Interdependence?: A Responsive Evaluation on Family Group Conferencing for Older Adults*. VU.

Mullainathan, S., & Shafir, E. (2013). *Scarcity: The new science of having less and how it defines our lives*. Picador.

Pols, J. (2016). Analyzing social spaces: Relational citizenship for patients leaving mental health care institutions. *Medical Anthropology*.

Rijksoverheid (2022). *Nationaal Actieplan Dakloosheid – Eerst een Thuis*.

RIVM (2022a). *Eenzaamheid per regio en gemeente*. Geraadpleegd op 1 juli 2023, van <https://www.vzinfo.nl/eenzaamheid/regionaal/volwassenen>

RIVM (2022b). *Resultaten Gezondheidsmonitor Volwassenen en Oudere*. Geraadpleegd op 1 juli 2023, van <https://www.rivm.nl/gezondheidsmonitor-covid-19/resultaten-gezondheidsmonitor-volwassenen-en-ouderen>

Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2017). *Self-determination theory: Basic psychological needs in motivation, development, and wellness*. The Guilford Press.

Steyaert, J., & Kwekkeboom, R. (2012). *De zorgkracht van sociale netwerken*. Movisie.

Steyaert, J., & Knaeps, J. (2016). *Mantelzorg: over wat is en zou kunnen zijn*. Geraadpleegd op 1 december 2023, van <https://sociaal.net/achtergrond/mantelzorg-is-en-zou-kunnen/>

Schoenmakers, E. (2024). Wat kun je doen? *Vakblad Sociaal Werk*.

Schrooten, M., & Veldboer, L. (2021). Sociaal werk en de stad. In: Raeymaeckers, P. et al. *Denken over sociaal werk*. Acco.

Steenvoorde, J., Lucas, P., Van der Ent, B., De Lange, M., IJdens, N., Huber, M., & Hermens, N. (2023). *Social Network First?*. Hogeschool InHolland.

Sheridan, J., Chamberlain, K., & Dupuis, A. (2011). Timelining: Visualizing experience. *Qualitative Research*, vol. 11(5), 552-569.

Tjaden, C. D. (2022). *Better together: On meaning, effectiveness and costs of resource groups for people with severe mental illness*. Tilburg University.

Tonkens, E. (2001). Vraaggericht werken in de sociale sector. *Tijdschrift voor de Sociale Sector*.

Tonkens, E. (2018). Liever kwaliteit van leven dan zelfredzaamheid. *Tijdschrift voor gezondheidswetenschappen*.

Van der Ent, B., & Huber, M.A. (2024). *Netwerk dak- en thuisloze mensen is zoveel meer dan praktische steun*. Geraadpleegd op 1 juni 2024, van: <https://www.binnenlandsbestuur.nl/sociaal/netwerk-dak-en-thuisloze-mensen-zo-veel-meer-dan-praktische-steun>

Van der Laan, J. (2020). *Giving voice to homeless people: Homeless people's personal goals, changing care needs and quality of life in the Dutch Social Relief System*. Radboud Universiteit.

Van Regenmortel, T. (2011). *Lexicon van empowerment*. Marie Kamphuis Stichting.

Van Regenmortel, T. (2006). *Zonder (t) huis*. Lannoo Uitgeverij.

Veldboer, L. (2018). *De stad als setting van sociaal werk*. HVA.

Wilken, J.P. (2016). *Werken met sociale netwerken. De professional als netwerker. Wmo-wijzer*. HU.

Wolf, J. R. (2002). *Een kwestie van uitburgering*. Radboud Universiteit.

Wolf, J. (2016). *Krachtwerk. Methodisch werken aan participatie en zelfregie*. Coutinho.