

Journal of Social Intervention: Theory and Practice –
2013- Volume 22, Issue 1, pp. 39–55
URN:NBN:NL:UI:10-1-114397

ISSN: 1876-8830

URL: <http://www.journalsi.org>

Publisher: Igitur publishing, in cooperation
with Utrecht University of

Applied Sciences, Faculty of Society and Law

Copyright: this work has been published under a
Creative Commons Attribution-Noncommercial-No
Derivative Works 3.0 Netherlands License

Drs. Max A. Huber is a junior researcher for the research
program “Assertive Outreach Work” at the research center
“Society and Law”, part of the Amsterdam University of
Applied Social Sciences. His research focuses on recovery,
empowerment and the employment of people with lived
experience. He regularly publishes on this subject. He
works as a developer for the Eropaf foundation.

Drs. Lineke Joanknecht is regional manager for the
“Eigen Kracht Centrale”, the coordinating institute
for Family Group Conferences (FGCs). She is involved
with multiple projects in child protection services, care
for the elderly and the prevention of home- evictions

due to debts. She participates in several national
platforms, such as the network of universities of
applied sciences involved with FGCs, to stimulate
the development of social work education. She
authored several articles on FGCs.

Drs. Rosalie Metze works as a PhD student for the
research program “Assertive Outreach Work” at
the research center “Society and Law”, part of the
Amsterdam University of Applied Social Sciences.
She researches, in cooperation with the Free
University of Amsterdam and other partners, FGCs
for elderly people. In the past, she also researched
FGCs in situations where people were threatened
with home eviction.

Correspondence to: Max A. Huber, Wibautstraat
80-86, 1091 GP, Amsterdam, the Netherlands.

E-mail: A.Huber@HvA.nl; www.hva.nl/kmr

Received: 28 August 2012

Accepted: 2 January 2013

Category: Practice

MAX A.
HUBER, LINEKE
JOANKNECHT,
ROSALIE METZE

NETWERK- EN REGIEVERSTERKING IN DE MAATSCHAPPELIJKE OPVANG

ABSTRACT

Social network empowerment in the homeless care

Family Group Conferences (FGCs) are on the rise. In this paper we focus on FGCs in relation to citizens in a vulnerable position, living in care for the homeless. We do this by using a meta-analysis

NETWERK- EN REGIEVERSTERKING IN DE MAATSCHAPPELIJKE OPVANG

of research on FGCs with citizens in various vulnerable positions. This analysis suggests that FGCs seem to be most effective in times of transition and that weakened or damaged social networks can form a complication, because of the experienced shame and shyness. Transition is a period of risk. However, it is simultaneously a chance for improvement since it creates a greater sense of urgency and possibly greater involvement. In the period preceding the FGCs, other social network empowerment methods should be employed to (re-)establish relations. If necessary this could continue after the conference. Therefore, we propose a model in which FGCs are a – small but significant – part of a broader process of social network empowerment. By doing so, social network empowerment can be more effective and make a greater contribution to recovery.

Keywords

Family Group Conferencing, social network, empowerment, care for the homeless, recovery, citizens in a vulnerable position, critical time intervention

SAMENVATTING

Netwerk- en regieversterking in de maatschappelijke opvang

Eigen Kracht-conferenties (EK-c's) worden steeds vaker ingezet in Nederland. In dit artikel richten we ons op de inzet van EK-c's voor burgers in kwetsbare situaties die in de maatschappelijke opvang verblijven. We doen dit door een meta-analyse te maken van het onderzoek dat gedaan is naar EK-c's voor burgers in verschillende soorten kwetsbare situaties. Uit deze analyse lijkt te komen dat EK-c's het meest effectief zijn in tijden van transitie. Daarnaast blijkt dat verzwakte of beschadigde sociale netwerken een complicerende factor kunnen zijn voor het succesvol organiseren van een EK-c, mede door de schaamte en vraagverlegenheid van de burger in kwestie. Een transitie is risicovol omdat het vaak gepaard gaat met destabilisatie en onvermogen tot aanpassing aan de nieuwe situatie. Aan de andere kant kan het ook een kans bieden op verbetering. De crisis creëert een gevoel van urgentie en mogelijk een grotere betrokkenheid. We zijn van mening dat voorafgaand aan de EK-c, en indien nodig ook achteraf, andere empowerende en netwerkversterkende methodes moeten worden ingezet om sociale relaties te herstellen. Om deze reden stellen we een model voor waarin de EK-c onderdeel uitmaakt van een breder proces van netwerkversterking en empowerment. In dit model is aandacht voor het versterken van het sociale netwerk regulier onderdeel van het werk, met de EK-c als klein maar belangrijk onderdeel daarvan. Op deze manier kan het proces van netwerkversterking effectiever worden en een grotere bijdrage leveren aan herstel.

Trefwoorden

Eigen Kracht-conferenties, sociaal netwerk, Empowerment, maatschappelijke opvang, herstel, burgers in een kwetsbare positie, critical time intervention

INLEIDING

De laatste jaren is er steeds meer aandacht voor eigen verantwoordelijkheid en wordt de verzorgingsstaat hervormd; er is minder geld en mensen moeten meer hun eigen kracht gebruiken. In beleidsnota's over de Wmo in het algemeen en specifiek voor de maatschappelijke opvang, wordt gesteld dat mensen meer zelf en samen moeten doen. Overwegingen hiervoor zijn principieel, om mensen meer zeggenschap te geven, maar ook financieel, gericht op bezuinigen.¹ In dit artikel bekijken we vooral wat dit betekent in de praktijk.² Daarbij gebruiken we de maatschappelijke opvang als casus.

Mensen die verblijven in de maatschappelijke opvang, burgers in een kwetsbare positie, krijgen ook te maken met de nadruk op eigen krachten, van henzelf en hun netwerk. Een veelgebruikt instrument hierbij is de Eigen Kracht-conferentie (EK-c), waarmee met verschillende groepen ervaring is opgedaan. Daaruit is gebleken dat een EK-c een bruikbaar instrument kan zijn om de eigen kracht te ontwikkelen, maar dat daarvoor wel een aantal voorwaarden en leerpunten zijn. EK-c lijkt het meest kansrijk als onderdeel van een breder proces van netwerk- en regieversterking, ondersteund door professionals en ingezet op transitiemomenten.

In dit artikel werken we deze redenering uit door achtereenvolgens aandacht te besteden aan sociale netwerken in de maatschappelijke opvang, de ontwikkeling van EK-c, een analyse van de onderzoeksresultaten op succesfactoren en valkuilen en een beschrijving van de inzet van EK-c op transitiemomenten en als onderdeel van een breder proces van regie- en netwerkversterking.

SOCIALE NETWERKEN IN DE MAATSCHAPPELIJKE OPVANG

De stap naar de maatschappelijke opvang is voor veel mensen niet vrijwillig. Het is voor degene die het overkomt in eerste instantie een traumatische ervaring om niet (langer) terecht te kunnen bij familie, vrienden of kennissen. In de meeste gevallen is het de enige keuze. Zowel bij de persoon zelf als in zijn netwerk zijn niet genoeg steunbronnen (meer) om verblijf in de maatschappelijke

opvang te voorkomen, of deze worden onvoldoende ingezet (Berg, Buster & Wifferen, 2006; Van Laere & de Wit, 2005).

Een kleiner wordend sociaal netwerk

Het sociale netwerk van daklozen wordt vaak kort na het ontstaan van de dakloosheid kleiner, doordat het contact met vrienden en familie afneemt, voor zover dat er eerder wel was. Eén van de oorzaken voor het afnemende sociale netwerk is het verdwijnen van de wederkerigheid, een proces dat vaak al voor het verliezen van huisvesting inzet en zich gedurende het "afglijden" versterkt. De persoon in kwestie raakt in een situatie waarin hij meer vraagt aan zijn omgeving dan hij terug te geven heeft, waarna uit schaamte of als gevolg van overvraging contacten met de sociale omgeving verwateren of verdwijnen. Tegelijkertijd blijkt dat ook als de persoon in kwestie weer een eigen huis heeft, eenzaamheid en moeizame sociale integratie belangrijke factoren zijn (Maas, Al Shamma, Altena, Jansens & Wolf, 2012; Van Doorn, 2005).

Een beperkt sociaal netwerk verkleint de zelfredzaamheid van de cliënt. Cohen en Syme (1985) stellen dat het sociale netwerk zorgt dat je beter om kan gaan met stressoren. De negatieve invloed van een slecht functionerend of afwezig sociaal netwerk zorgt dat iemand sneller risicogedrag vertoont. De zelfwaardering en het zelfvertrouwen van personen met een klein netwerk is in veel gevallen laag. Omgekeerd kan een sociaal netwerk de eigen regie juist versterken (Berkman & Glass, 2000).

Professionele steun

Sociale professionals gaan vaak onderdeel uitmaken van het sociale netwerk. Dit maakt de (ex-) dakloze meer afhankelijk van de hulpverlener, wat het gebruiken van de eigen kracht en het eigen netwerk kan belemmeren (Machielse, 2003). In sommige gevallen ontstaan vertrouwensbanden en, in de ogen van de betrokkene, vriendschapsbanden, zeker als er verder weinig positieve sociale contacten zijn (Bijker, 2005; Huber, Olthof & Wensink, 2009; Lindeman, Crok, Slot & Deben, 2004; Machielse, 2003; Van Doorn, 2005). Eigen onderzoek suggereert dat cliënten het afhankelijk zijn van professionals voor praktische steun niet als problematisch ervaren. Echter, het ontbreken van emotionele steun wordt wel gemist, zelfs al wordt dat gedeeltelijk gecompenseerd door professionals (Huber *et al.*, 2009). Bij emotionele steun gaat het om een balans in wederkerigheid, iets wat zeker in relatie tot professionals ontbreekt. Professionals vinden het vaak moeilijk als zij worden aangesproken op een vriendschapsrelatie die er vanuit hun perspectief niet is. Daarnaast

vrezen zij dat cliënten als gevolg van die vermeende vriendschapsrelatie minder geneigd zijn om zelf hun sociale netwerk uit te breiden (Huber, 2011).

Belang van netwerkversterking

Netwerkversterking is dan ook juist voor deze groep noodzakelijk, al moet dit precies en zorgvuldig gebeuren. Zoals we in de inleiding beschreven heeft het sociale netwerk invloed op de kwaliteit van leven, de stabiliteit, het herstel van eigen identiteit en het versterken van veerkracht. Dit zijn allemaal aspecten waar voor dak- en thuislozen verbetering mogelijk is, vanwege beperkte en beschadigde sociale netwerken, veel eenzaamheid en beperkte regie. Toch laten de hieronder besproken pilots zien dat dit niet spontaan gaat.

BESLUITVORMING EN REGIE

Als veranderingen in het leven plaatsvinden en een plan nodig is, nemen de meeste mensen die beslissing zelf. Maar het voorafgaande proces is het maken van een eigen afweging, waarbij mensen worden geraadpleegd die vertrouwd worden, die ervaring hebben met zo'n beslissing of er kennis over hebben. Meestal benutten mensen daarvoor hun eigen kring, soms zal een beroepskracht worden geraadpleegd of wordt internet gebruikt om ervaringen van anderen mee te nemen in de keuzestrategie. Waar mensen in grotere problemen verzeild raken, lijkt het gebruikmaken van die eigen kring lastiger. De wederkerigheid ontbreekt, balansen raken verstoord en de individualisering maakt dat mensen niet meer delen wat niet goed gaat, of dat zo'n situatie gezien wordt als verwijtbaar en mensen zich daarom verwijderen. In situaties waarin mensen steun van hun omgeving hard nodig hebben om tot een plan voor verbetering van hun leven te komen, blijken de bronnen lang niet altijd beschikbaar als gevolg van angst en schaamte, of omdat men alleen maar kan vragen en het idee heeft niets te kunnen bieden. In die situaties is een Eigen Kracht-conferentie een middel om de verbinding met het eigen netwerk weer te leggen en samen met hen een plan voor de toekomst te maken. Het is daarmee een nabootsing van de gewone wijze van plannen maken: een besluitvormingsproces waarin de hoofdpersoon (degene om wie het gaat) de regie houdt (Joanknecht, 2004). Het resultaat is een plan.

EIGEN KRACHT-CONFERENTIE

In een Eigen Kracht-conferentie (EK-c) is het de hoofdpersoon, een professional of iemand uit het netwerk die een conferentie aanvraagt. Of het ook tot een conferentie komt hangt af van

NETWERK- EN REGIEVERSTERKING IN DE MAATSCHAPPELIJKE OPVANG

degene voor wie de conferentie is bedoeld: die heeft een kwestie waarvoor een plan nodig is en krijgt dat in zijn eentje niet voor elkaar; er zijn meer mensen bij nodig. De voorbereiding van een EK-c wordt gefaciliteerd door een onafhankelijke coördinator. Dit is geen bekende van de hoofdpersoon, maar een (mede)burger die een aantal dagen is getraind door de Eigen Kracht Centrale. Een onafhankelijke coördinator heeft geen belang bij de uitkomst, is niet werkzaam bij een hulpbiedende of besluitvormende organisatie, en is thuis in het faciliteren van het proces van besluitvorming. Deze "assistent" van de hoofdpersoon helpt bij het formuleren van de vraag (wat wil ik?) en bij het uitbreiden van de kring om mee te denken. Ook bespreekt de coördinator wat hem tegenhoudt om mensen te vragen en hoe de zorgen daarover weggenomen kunnen worden. De regie blijft tijdens het hele proces bij de persoon zelf. De coördinator legt vervolgens contact met de mensen die de hoofdpersoon noemt: het begint meestal met één naam. In de voorbereiding ligt het accent op de toekomst: het gaat erom hoe het vanaf nu beter kan en wel in de richting die de hoofdpersoon zelf kiest. De coördinator vraagt aan de genodigden welke informatie nodig is voor het maken van een plan, en nodigt professionals uit om deze informatie te komen brengen op de conferentie. In overleg met allen worden datum, tijd en plaats bepaald en wat er aan eten zal zijn; geen familiebijeenkomst zonder eten en drinken. De conferentie vindt meestal plaats op een neutrale plek: een buurtkamer, feestzaal, school, sportkantine of zaal van een kerk, vaak bekend bij de hoofdpersoon of daar in de buurt.

De EK-c zelf bestaat uit drie delen: in het eerste deel geven professionals de gevraagde informatie. Het tweede deel is besloten, zonder coördinator en professionals maken mensen hun plan. In het derde deel worden de afspraken uit het plan gedeeld met de professionals en wordt samenwerking daarover vastgesteld. Ook de voortgang van het plan komt hierin aan de orde: in het plan wordt afgesproken wanneer men weer bij elkaar komt om de voortgang te bespreken, wie de mensen bij elkaar roept als de situatie wijzigt of als het plan tussentijds bijgesteld moet worden. Ook over eventueel gewenste professionele hulp worden afspraken gemaakt. Op deze manier komt de regie in handen van de hoofdpersoon en diens netwerk (Van Beek & Muntendam, 2011). De financiering van conferenties vindt plaats vanuit middelen van gemeentes, vaak vanuit het Wmo budget.

Onderliggende visie en attitude

Het idee achter een conferentie, de visie van de Eigen Kracht Centrale³, is eenvoudig: iedereen hoort erbij in de samenleving en kan/moet meedoen. Iedereen houdt daarbij zeggenschap en

regie over zijn eigen leven en kan daarbij steun krijgen van het eigen sociale netwerk, zeker als er problemen zijn en diverse (hulpverlenings)instanties een grote rol gaan spelen. Juist dan is steun bij burgerschap vereist: niet door het als professional over te nemen door een hulpverleningsplan te maken voor iemand, maar door iemand te helpen zelf een plan te maken en de "samenredzaamheid" weer op gang te brengen. Dat kan door zeggenschap te geven. Regie kan je niet geven: die neem je zelf.

EK-c in Nederland, feiten en cijfers

Sinds 2001 zijn EK-c's beschikbaar in Nederland. Inmiddels zijn in Nederland meer dan 6000 EK-c's gehouden in situaties waarin besluitvorming nodig is en burgerschap gesteund moet worden: bij het maken van plannen, waar herstel nodig is, bij kwesties in groepen en buurten en bij leervragen. Ervaringen zijn er op het terrein van jeugdhulp, rehabilitatie, na detentie, bij grote schulden, bij kwetsbaarheid, bij dreigende huisuitzettingen, bij huiselijk geweld, eigenlijk overal waar een plan nodig is. Onderzoek (inmiddels meer dan 40) naar de tevredenheid en naar de plannen is gedaan vanaf de eerste conferenties.

ONDERZOEKSRESULTATEN

Wanneer we kijken naar de netwerkversterking en de eigen regie van burgers, wat is dan naar voren gekomen uit de verschillende onderzoeken? Globaal bekeken blijkt dat de sociale cohesie toeneemt en dat professionals en families vinden dat de regie meer bij de hoofdpersoon en zijn/haar sociale netwerk komt te liggen (Wijnen-Lunenberg, van Beek, Bijl, Gramberg & Slot, 2008). Mensen nemen de verantwoordelijkheid om hulp te vragen als dat nodig is, en in veel gevallen wordt minder professionele hulp ingezet dan voorheen (Schuurman & Mulder, 2011).

Openbare geestelijke gezondheidszorg en Maatschappelijke opvang

Specifiek in de Openbare geestelijke gezondheidszorg (OGGz) en de maatschappelijke opvang zijn verschillende onderzoeken uitgevoerd: in combinatie met *Eropaf!*, een methode om huisuitzettingen te voorkomen (Stam, Metze, Sedney & Hauwert, 2009), onder Voedselbank klanten⁴, in de OGGz in Groningen (De Jong & Schout, 2012) en bij instellingen voor maatschappelijke opvang in Amsterdam (Joanknecht & Dirkwager, 2011; Projectgroep Eigen Kracht Spirit, 2008; Van Leeuwen, 2010) en in Rotterdam (Risselada, Barendregt & Schrijvers, 2011).

NETWERK- EN REGIEVERSTERKING IN DE MAATSCHAPPELIJKE OPVANG

Om te beginnen bleek de combinatie van het voorkomen van huisuitzettingen (Eropaf!) en de EK-c een lastige te zijn. *Eropaf!* kan gezien worden als bemoeizorg, hulpverleners gaan op huisbezoek bij mensen waarvan ze vermoeden dat ze hulp nodig hebben, maar die hier zelf niet om hebben gevraagd. De EK-c, aan de andere kant, legt de regie bij mensen zelf en heeft als belangrijkste doel dat mensen weer verantwoordelijk worden voor hun eigen problemen en oplossingen. Deze twee uitersten – bemoeizorg en eigen verantwoordelijkheid – lijken moeilijk met elkaar te combineren. Het is een delicate balans tussen aan de zijlijn staan en inspringen. Maar als dit eenmaal lukt, kan een hulpverlener beseffen: “het netwerk weet het wél beter dan de hulpverlening” (Stam *et al.*, 2009). Ook als het sociale netwerk weinig praktische taken op zich kan nemen, geeft een professional aan: “het is sowieso goed, vind ik, dat haar netwerk, waar ze het meest mee omgaat, nu precies weet hoe of wat” (*ibid.*). Het netwerk draagt bij waar het kan, zelfs als dat vooral het bieden van morele steun inhoudt.

Verder spelen binnen de OGGz en de maatschappelijke opvang gevoelens van schaamte en het niet willen belasten van het sociale netwerk een belemmerende rol voor de inzet van EK-c's. Deze schaamte zorgt bij deze doelgroep nog sterker dan bij andere doelgroepen voor terugtrekking en sociaal isolement. In Rotterdam bleek dit een sterke belemmerende factor te zijn, de netwerken van de doelgroep zijn te kwetsbaar, cliënten willen pas een beroep doen op hun netwerk als het écht niet anders kan. Professionals bevestigen dit beeld: “Onze cliënten hebben geen netwerk, wij zijn hun netwerk” (Risselada *et al.*, 2011). Professionals zijn ook minder geneigd een EK-c voor te stellen wanneer een persoon nauwelijks een sociaal netwerk heeft, of wanneer het zo'n kwetsbaar netwerk is dat een EK-c naar hun mening meer schade kan opleveren dan goed kan doen. Echter, volgens Schout en de Jong (2012) zou een klein of beschadigd netwerk juist een reden kunnen zijn voor het organiseren van een EK-c, zodat het sociale isolement doorbroken kan worden. Professionals zijn de belangrijkste personen in het proces van inzetten/voorstellen van een EK-c. Als zij er vertrouwen in hebben, is er een aanknopingspunt.

Wanneer wel een capabel netwerk aanwezig is, zijn professionals positief over de steunmogelijkheden vanuit het netwerk. Maar ook dan moet de EK-c met veel zorg en voorzichtigheid worden voorgesteld. De coördinator zal, volgens Schout en de Jong (2011), zorgvuldig moeten kijken wie uit het netwerk een positieve bijdrage kan leveren. Wat opvalt is dat de professional in sommige gevallen een grotere rol heeft gespeeld dan binnen het EK-c proces de bedoeling is. Een professional zegt hierover: “Nieuwe dingen zijn altijd extra onwennig voor deze doelgroep. Dan is de aanwezigheid van een begeleider als steunpilaar soms al genoeg, hij/zij hoeft niet eens veel te zeggen” (Risselada *et al.*, 2011). Uit het onderzoek in de daklozenopvang

in Amsterdam komt het belang van deze betrokkenheid naar voren: professionals die meer betrokken waren wisten beter wat de EK-c inhield, waren proactiever en zorgden zo voor een beter resultaat van de EK-c dan professionals die minder werden betrokken. Het belang van een vertrouwensband tussen de cliënt en de professional kwam ook meerdere malen naar voren in de onderzoeken. Een EK-c voor deze doelgroep kan dus een langere aanlooptijd hebben wanneer die vertrouwensband nog opgebouwd moet worden. Het belangrijkste voor het durven aangaan van dit proces lijkt echter dat iemand betrokken is in wie de cliënt vertrouwen heeft. Als dit een eigen bekende kan zijn, is het opbouwen van een vertrouwensband met de hulpverlener minder noodzakelijk.

Andere doelgroepen

Ook zijn verschillende onderzoeken uitgevoerd naar EK-c's bij Steunpunten Huiselijk Geweld (Joanknecht & Reijmers, 2005), MEE⁵ (Joanknecht & Daane, 2005) en ouderen. Een opvallende overeenkomst tussen de resultaten van deze onderzoeken is dat de pilotprojecten moeizaam op gang komen. Wanneer geen sprake is van een crisis lijken burgers een EK-c niet nodig te vinden; wanneer burgers de urgentie wel voelen lijkt de EK-c beter aan te slaan. Belemmerende factoren bij burgers zijn schaamtegevoelens, het idee dat er geen netwerk is dat iets kan bijdragen of extra belast kan worden, en de voorkeur voor professionele hulp. Het is vaak ook niet het eerste waaraan een professional denkt als een cliënt zich meldt, er zitten allerlei andere methodes in hun gereedschapskist die ze eerst willen uitproberen. Professionals die met ouderen werken, zien het betrekken van het sociale netwerk zelfs al als kerntaak, waardoor de EK-c voelt als dubbel werk of niet nodig. De verhalen van hulpverleners die bij een EK-c betrokken waren, verschillen sterk van elkaar: van zeer positief tot negatief, of ze hadden geen mening door een gebrek aan zicht op het vervolg. De plannen die de burgers en hun netwerken maken, sluiten vaak preciezer aan bij wat nodig is en bevatten veel afspraken gericht op welzijn, welbevinden, verbinding en zorg. Maar het allerbelangrijkste is: het zijn plannen van mensen zelf. Even bellen op zondagavond hoe het gaat, mee naar een afspraak waar je tegenop ziet, samen koffie drinken of naar het zwembad zijn voorbeelden hiervan.

Uit internationaal onderzoek (Malmberg-Heimonen, 2011) onder mensen die langdurig zorg ontvangen komt hetzelfde beeld naar voren. Zo waren redenen om niet mee te doen dat de EK-c niet nodig was, dat er al een goed sociaal netwerk was, dat er juist geen of een slecht functionerend sociaal netwerk was, dat er teveel gaande was in het leven van de hoofdpersoon en dat de hoofdpersoon niet wilde dat het sociale netwerk over de problemen zou horen. Een

NETWERK- EN REGIEVERSTERKING IN DE MAATSCHAPPELIJKE OPVANG

bevorderende factor volgens professionals was het hebben van een vertrouwensband met hun cliënten, dat maakte het voor hen gemakkelijker om een EK-c aan te bieden. Wanneer cliënten inderdaad akkoord gingen, waren ze positief over de EK-c en over de coördinator. Er was een positief effect te zien op tevredenheid met het leven, minder mentale onrust, minder angst en depressie, meer emotionele sociale steun en meer sociale hulpbronnen.

Meta-analyse

Wat zijn opvallende overeenkomsten en verschillen tussen de doelgroepen? De implementatie van de EK-c in de reguliere hulpverlening is in alle gevallen een traag proces. Hulpverleners zijn geneigd zelf de handen uit de mouwen te steken, wat klanten of het management in veel gevallen ook van hen verwachten. Aan de andere kant zijn veel hulpverleners enthousiast over de uitgangspunten van de EK-c en vinden ze werken met EK-c's vaak spannend, leuk en leerzaam.

Een andere overeenkomst is dat ook cliënten niet altijd staan te springen wanneer een hulpverlener een EK-c voorstelt. Ze kloppen bij de hulpverlening aan omdat ze hulp nodig hebben, niet om te horen dat ze hun eigen problemen moeten oplossen. Het vergt dus ook van burgers een denkslag.

Een overeenkomst in de positieve richting is de tevredenheid van deelnemers aan een EK-c over het proces en de uitkomst ervan. Vooral in de jeugdzorg is dit uitvoerig onderzocht en het gemiddelde cijfer dat volwassen deelnemers aan de EK-c geven is een 7,7. Professionals geven gemiddeld een 7,4 voor de EK-c (Van Lieshout, Holtkuile & Stellingwerff, 2011). Bij de andere doelgroepen gaat het om veel kleinere aantallen maar zijn de reacties van deelnemers veelal positief. Wat ook opvalt is dat de onderzoeken zich voornamelijk richten op tevredenheid. De mening van deelnemers wordt gezien als belangrijke graadmeter voor het succes van de EK-c. Hen wordt echter zelden gevraagd naar de invloed van de EK-c op hun ervaren zelfregie⁶: hebben ze het gevoel meer controle te hebben over de situatie? Is hun leven weer meer in balans? Voelen ze zich hierbij gesteund door hun naasten?

Verschillen zitten voornamelijk in het aantal deelnemers per EK-c: in de jeugdzorg zijn dat er gemiddeld 13, bij andere doelgroepen tussen de 7,3 en de 11. Voor de invloed die een EK-c heeft op de netwerkversterking, zijn deze aantallen van groot belang. Volgens de filosofie van Eigen Kracht is een zo groot mogelijk netwerk belangrijk voor het gezamenlijk opstellen en "dragen" van een plan. Een ander verschil zit in de aard van de hulpverlening: is deze vrijwillig of (min

of meer) gedwongen? Bij ouderen, cliënten van MEE en bij slachtoffers van huiselijk geweld is de hulpverlening meestal vrijwillig. In de OGGz en de maatschappelijke opvang kom je vaker zorgmijders tegen die bijvoorbeeld opvang nodig hebben maar niet open staan voor verdere hulpverlening. Daarbovenop is in de maatschappelijke opvang vaak sprake van een stabiele situatie, mensen hebben onderdak, en is er geen gevoel van urgentie. Een EK-c kan dan voelen als een buitenproportionele stap. Dan is een transitie moment nodig, bijvoorbeeld een verhuizing, waar een professional op kan aansturen. Hoewel de implementatie van EK-c bij alle doelgroepen moeizaam ging, is ons opgevallen dat een crisissituatie – dreigende uithuisplaatsing van kinderen, een dreigende huisuitzetting – een gevoel van urgentie creëert. Hierdoor lijken zowel cliënten als hulpverleners sneller geneigd iets nieuws te proberen dan wanneer geen sprake is van een crisis. Wanneer de reguliere middelen niet het gewenste effect opleveren, wordt de EK-c een laatste redmiddel om drastischere maatregelen te voorkomen.

Succesfactoren en valkuilen

Op basis van deze analyse kunnen we een aantal kernpunten onderscheiden.

Succesfactoren:

- Professionals ondersteunen het EK-c idee;
- Deelnemers (alle doelgroepen) tot nu toe zijn over het algemeen tevreden;
- Juist in de maatschappelijke opvang zijn (stimulerende) sociale netwerken van belang;
- Urgentiegevoel neemt toe tijdens transitie of crisis.

Valkuilen:

- Professionals vinden het lastig er daadwerkelijk mee te werken;
- Cliënten zijn het niet gewend hun netwerk te vragen mee te denken/helpen;
- Veel cliënten hebben slechts een klein netwerk;
- Cliënten zijn vaker zorgmijgend;
- Urgentiegevoel ontbreekt vaak.

EK-c's lijken het meest kansrijk als zij ingezet worden op transitie momenten en onderdeel uitmaken van breder proces van netwerkversterking, waarbinnen zowel de betrokken personen als de professionals hiermee vertrouwd kunnen raken. In de volgende paragrafen wordt dit verder uitgewerkt.

INZET OP BESLISMOMENTEN

Transities zijn momenten in het leven die een significante verandering betekenen: van baan veranderen, verhuizen, trouwen, scheiden, kinderen krijgen, etc. Het zijn keerpunten, die spanning (kunnen) veroorzaken en daarom een risico zijn, maar de persoon in kwestie ook een kans bieden voor verandering ten goede.⁷ In de maatschappelijke opvang zijn een aantal transitiemomenten te onderscheiden:

- dakloos (dreigen te) worden (door bijvoorbeeld ontruiming);
- instromen in de crisisopvang;
- doorstromen naar een langdurige voorziening (behandelcentrum/overbruggingsopvang/groepswoning);
- uitstromen naar zelfstandige woning (met of zonder begeleiding).

Dit is geen uitputtend overzicht, maar laat wel de belangrijkste transitiemomenten zien in de "carrière" van een dak- of thuisloze. Elk van deze transities biedt een risico op afglijden en uitval, maar ook de mogelijkheid om de nieuwe fase succesvol in te zetten. Door de verandering kunnen ingeslepen patronen, sleur en pessimisme doorbroken worden. Deze benadering staat bekend als *critical time intervention* (cti): de kans grijpen op het kritieke moment. Juist op deze momenten inzetten biedt een dubbel voordeel: enerzijds kan het voorkomen dat de verandering een negatief effect heeft, anderzijds is het een kans om ongewenste patronen te doorbreken en een positieve ontwikkeling in te zetten.

Betere uitkomsten

Zoals we beschreven in de inleiding is EK-c primair een beslismodel, er moet dus iets te beslissen zijn. In een stabiele situatie, zonder grote veranderingen en gevoel van urgentie, zal de motivatie voor de inzet van een EK-c niet groot zijn. Tijdens transitiemomenten is dat anders. Op het moment dat iemand overgaat van de ene leefsituatie naar een andere, zijn vaak veel beslissingen te nemen en is het belangrijk dat de persoon in kwestie zich gesteund voelt door zijn sociale netwerk. In zo'n situatie kunnen de uitkomsten van de EK-c de besluitvorming daadwerkelijk beïnvloeden, in tegenstelling tot andere situaties, waar veel al vastligt of maar beperkt beïnvloedbaar is.

In elk van de vier transitiemomenten kan een EK-c een belangrijke bijdrage leveren aan een positieve (danwel minder negatieve) uitkomst. Bij een dreigende huisuitzetting kan een EK-c helpen een plan te maken dat duurzaam en voor alle partijen acceptabel is.⁸ Als iemand toch op

straat komt kan met een EK-c gekeken worden welke opvang binnen het netwerk mogelijk is en hoe overvraging van de sociale contacten voorkomen kan worden. Ook kan voorkomen worden dat het netwerk afbrokkelt door verblijf in de maatschappelijke opvang. In volgende fasen kan door een EK-c een plan gemaakt worden voor het toewerken naar zelfstandigheid en herstel. In de laatste fase kan een EK-c helpen bij het maken van een plan voor het krijgen en houden van een woning, waarbij terugval zoveel mogelijk wordt voorkomen. De kern is telkens hetzelfde: de verantwoordelijkheid voor het maken van een plan ligt bij de hoofdpersoon die zo, ondersteund door diens eigen kring, de regie over zijn leven in de hand neemt/houdt.

NETWERKHERSTEL & DUURZAME OPLOSSINGEN

Het sociale netwerk kan tevens een rol spelen in andere delen van de hulp- en dienstverlening. Zoals de verschillende onderzoeken laten zien, willen mensen in eerste instantie hun netwerk liever niet betrekken. Zeker in de maatschappelijke opvang zijn sociale relaties vaak beschadigd, door overvraging en/of schaamte. In zulke gevallen zullen sociale relaties eerst hersteld moeten worden, voordat gesproken kan worden over het gezamenlijk maken van een plan middels een EK-c. Dit kan bijvoorbeeld via de *Versterk je netwerk* methode⁹, waar met behulp van een coach gekeken wordt naar ontwikkeling en versterking van het netwerk. Andere vormen van netwerkversterking zijn de lotgenotencontacten en zelfhulpgroepen. Doordat mensen vanuit een gelijke achtergrond contact hebben, is er meer ruimte voor wederkerigheid en spelen schaamte of stigma een minder grote rol. Deze initiatieven zullen niet snel een sociaal netwerk vervangen, maar kunnen wel een opstap en een steunbron zijn. Zeker als het gaat om mensen die langdurig niet zelfstandig hebben gewoond, kan het wonen en verblijven tussen gelijken een belangrijke sociale steunbron zijn.¹⁰

De inzet van professionals

Ook als niet direct een plan gemaakt moet worden, kan het hebben van meer sociale contacten fijn zijn. Zeker als sociale relaties in het verleden overvraagd zijn, kan een meer vrijblijvende benadering in eerste instantie beter werken. Zodra de fase komt dat een plan gemaakt moet worden, kan voortgebouwd worden op de contacten die gelegd zijn. Een EK-c is dan onderdeel van een breder proces van netwerk- en regieversterking. Dit betekent dat professionals zich daartoe moeten weten te verhouden. Professionals kunnen zowel in de aanloop naar een EK-c als erna een belangrijke rol spelen, zolang de oriëntatie maar telkens gericht is op het versterken van het netwerk en de regie. Dit vraagt om professionals die aansluiten bij de betrokkene en zijn omgeving, wat die wil en hoe die te activeren is en zijn. Zelfs als dit niet leidt tot een EK-c

NETWERK- EN REGIEVERSTERKING IN DE MAATSCHAPPELIJKE OPVANG

is het proces van netwerkversterking waardevol. Andersom, als het wel tot een EK-c komt, is de rol van de professional niet uitgespeeld. Plannen maken is één ding, ze uitvoeren is nog een tweede en daarbij kunnen professionals een faciliterende rol spelen door contacten te leggen en te bemiddelen bij spanningen, of door een luisterend oor te bieden. Afstemming tussen de hoofdpersoon en zijn netwerk, de hulpverlener en de coördinator is van groot belang, zeker in crisissituaties. De hulpverlener biedt hulp en kan helpen motiveren om aan een conferentie deel te nemen. Hij is er om informatie te geven en soms ook om de grenzen aan te geven. De coördinator brengt vooral de kring bij elkaar en helpt hen focussen op de toekomst en de vraag van de hoofdpersoon. Soms gebeurt dit in nauwe afstemming met de hulpverlener, zeker als die een band heeft met de cliënt. Het uiteindelijke doel is dat iedereen instemt met het feit dat er een plan komt, waarover overeenstemming is en waaraan hoofdpersoon, netwerk en hulpverlening samen uitvoering geven. Het simpelweg verbeteren van de samenwerking tussen de verschillende betrokken partijen, met een grotere betrokkenheid en verantwoordelijkheid van het netwerk, kan al een prachtig resultaat zijn van de conferentie.

TOT SLOT

In dit artikel hebben wij ons specifiek gericht op dak- en thuislozen, maar deze benadering is ook bruikbaar voor andere groepen. Te denken valt aan mensen die na een opname in een kliniek weer naar huis gaan, ouderen die moeten verhuizen, mensen met een verstandelijke beperking die (meer) zelfstandig gaan wonen, mensen die uit de gevangenis komen en moeten re-integreren, etc. Telkens gaat het erom dat een transitie plaatsvindt, die een risico van destabilisatie met zich meebrengt, maar ook een kans biedt om een doorbraak te creëren, het netwerk te betrekken en hen medeverantwoordelijk te maken.

Een belangrijk onderdeel van het herstellen in en uit de maatschappelijke opvang is het (her)nemen van de regie over het eigen leven, in samenwerking met de sociale omgeving. Dit vereist een andere oriëntatie van de verschillende betrokkenen, gericht op het stimuleren en versterken van sociale veerkracht en samenredzaamheid. EK-c's kunnen daar een belangrijke bijdrage aan leveren, zolang dit binnen een breder proces van netwerk- en regieversterking wordt geplaatst.

NOTES

- 1 Zie bijvoorbeeld de 2^e fase van het Plan van aanpak maatschappelijke opvang (Ministerie VWS, 2011).

- 2 Voor een uitgebreide sociologische, historische en politieke analyse van de ontwikkelingen rondom de inzet van eigen kracht en het werken met sociale netwerken verwijzen wij naar *De zorgkracht van sociale netwerken*, Steyaert & Kwekkeboom (Eds.), 2012.
- 3 Eigen Kracht Centrale: de landelijke organisatie die Eigen Kracht coördinatoren opleidt en waar men zich voor een EK-c kan aanmelden.
- 4 Onderzoek van studenten van de minor Outreachend Werken van de Hogeschool van Amsterdam.
- 5 MEE is een organisatie voor de begeleiding en ondersteuning van mensen met beperkingen.
- 6 Een uitzondering is het onderzoek *De familie aan zet* van PI research en de VU. Omdat we echter van mening zijn dat in dit onderzoek een nauwe operationalisatie van regie is gehanteerd, zullen we verder niet op dit onderzoek ingaan.
- 7 Voor meer informatie over transities en CTI in de maatschappelijke opvang zie Van Lujtelaar & Wolf, 2010; Van Doorn, 2005.
- 8 Zie bijvoorbeeld het project van *Eigen Haard* in Amsterdam en het onderzoek daarnaar door de HvA (Stam *et al.*, 2009).
- 9 Zie voor meer informatie: <http://www.deregenboog.org/vrijwilligerswerk/projecten/netwerkcoach>.
- 10 Zie voor meer informatie: Huber & Bouwes, 2011.

REFERENTIES

- Beek, F. van, & Muntendam, M. (2011). *De Kleine Gids, Eigen Kracht-conferentie 2011, moeilijke zaken makkelijk uitgelegd* [The Small Guide, Family Group conference 2011]. Deventer: Kluwer.
- Berg, N. van de, Buster, M., & Wiffereen, R. van (2006). *Inventarisatie van dak- en thuislozen 2005* [Overview home- and shelterless 2005]. Amsterdam: Gemeente Amsterdam.
- Berkman, L.F., & Glass, T. (2000). *Social integration, social networks, social support and health*. Oxford: Oxford University.
- Bijker, R. (2005). *Sociale integratie en Welzijn aan de rand van de samenleving* [Social integration and welfare on the edge of society]. Groningen: Rijks Universiteit Groningen.
- Cohen, S., & Syme, S.L. (1985). *Social Support and Health*. Orlando: Academic Press.
- Doorn, L. van (2005). *Leven op straat* [Living on the street]. Bussum: Coutinho.
- Huber, M.A. (2011). *Cliëntparticipatie en de professional / The organization of social work in homeless care and its influence on client participation*. UvA: masterscriptie.

NETWERK- EN REGIEVERSTERKING IN DE MAATSCHAPPELIJKE OPVANG

- Huber, M.A., & Bouwes, T. (2011). *Samensturing in de maatschappelijke opvang* [Joined management in homeless care]. Utrecht: Movisie /Wmo-Werkplaatsten reeks.
- Huber, M.A., Olthof, C.J., & Wensink, T. (2009). *Netwerkversterking in de maatschappelijke opvang* [Social network empowerment in homeless care]. Hogeschool van Amsterdam: Afstudeerscriptie MWD.
- Joanknecht, L. (2004). Eigen Kracht-conferenties: ook iets voor de psychiatrie? [Family Group Conferences: usefull in psychiatry?]. *Deviant*, 10(40), 4–7.
- Joanknecht, L., & Daane, L. (2005). *Evaluatie, proef met Eigen Kracht-conferenties bij MEE Amstel en Zaan juli 2005 – oktober 2005* [Evaluation, pilot Family Group Conferences at MEE Amstel & Zaan]. Amsterdam: EKC.
- Joanknecht, L., & Reijmers, E. (2005). *Eigen Kracht-conferenties en huiselijk geweld, resultaten van het project bij de Vrouwenopvang Amsterdam* [Family Group Conferences and domestic violence, results of a project at women shelters Amsterdam]. Amsterdam: EKC.
- Joanknecht, L., & Dirkwager, M. (2011). Regaining control: Dutch experiences with family group conferencing for homeless people. *Homeless in Europe Magazine*, 2(Autumn), 32–33.
- Jong, G. de, & Schout, G. (2012). Breaking through marginalisation in public mental health care with Family Group Conferencing: Shame as risk and protective factor. Retrieved on 18 April, 2012, <http://bjsw.oxfordjournals.org/content/early/2012/04/18/bjsw.bcs050.abstract>.
- Laere, I. van, & Wit, M. de (2005). *Dakloos na huisuitzetting* [Homeless after home-eviction]. Amsterdam: GG&GD.
- Leeuwen, D. van (2010). *Eigen Kracht-conferenties bij de Vrijburg, bevindingen rondom drie geplande EK-c's bij HVO-Querido cliënten* [Family Group Conferences, findings of three planned FGCs of HVO-Querido clients]. Amsterdam: HvA.
- Lieshout, H. van, Holtkuile, H., & Stellingwerff, J. (2011). *Jaarverslag 2011, Eigen Kracht Centrale* [Annual report 2011, Eigen Kracht Centrale]. Zwolle: Eigen Kracht Centrale.
- Lindeman, E., Crok, S., Slot, J., & Deben, L. (2004). *Daklozen in Amsterdam* [Homeless in Amsterdam]. Amsterdam: HVO-Querido & Dienst O+S Gemeente Amsterdam.
- Luijtelaar, M. van, & Wolf, J. (2010). *Transities, herstel en veerkracht bij (ex-) daklozen. Resultaten van een internationale literatuurstudie* [Transtion, recovery and resilience. Results of an international literature study]. Nijmegen: Onderzoekscentrum maatschappelijke zorg, UMC St Radboud.
- Maas, M., Al Shamma, S., Altena, A., Jansens, N., & Wolf, J. (2012). *Discus Amsterdam: Housing First. Evaluatie van de werkzaamheid* [Discus Amsterdam: Housing First. Evaluation of performance]. Nijmegen: UMC St Radboud Nijmegen.

- Machielse, A. (2003). *Niets doen, niemand kennen. De leefwereld van sociaal geïsoleerde mensen* [Doing nothing, knowing nobody. The lifeworld of socially isolated people]. 's-Gravenhage: Elsevier Overheid.
- Malmberg-Heimonen, I. (2011). The Effects of Family Group Conferences on Social Support and Mental Health for Longer-Term Social Assistance Recipients in Norway. *British Journal of Social Work*, 41(5), 949–967.
- Ministerie VWS (2011). *2^e fase plan van aanpak maatschappelijke opvang* [2nd phase projectplan homeless care]. Den Haag: Ministerie VWS.
- Projectgroep Eigen Kracht Spirit (2008). *Dak- en Thuisloze jongeren, hebben zij een netwerk?* [Home- and shelterless youth, do they have a social network?]. Amsterdam: Spirit.
- Risselada, A., Barendregt, C., & Schrijvers, C. (2011). *Terugblik op het proefproject "Eigen Kracht-conferenties voor voormalig dak- en thuislozen in Rotterdam"* [Looking back on the pilot "Family Group Conferences for formerly home- and shelterless in Rotterdam"]. Rotterdam: IVO.
- Schout, G., & Jong, G. de (2011). *Doorbreken van verloedering en sociaal isolement in de OGGz door Eigen Kracht-conferentie* [Breaking through deprevation and social isolation in public mental health with Family Group conferencing]. Groningen: Hanzehogeschool.
- Schuurman, M., & Mulder, C. (2011). *Eigen Kracht-conferenties bij gezinnen in de regio Amsterdam, wat levert het op? Resultaten van onderzoek* [Family Group Conferences in the Amsterdam region, what does it bring? Results of research]. Nieuwegein: Kalliope consult/ Ermelo: Antropol.
- Stam, M., Metze, R., Sedney, P., & Hauwert, S. (2009). *Outreaching werken bij dreigende huisuitzetting* [Outreach work with impending home-eviction]. Amsterdam: HvA.
- Steyaert, J., & Kwekkeboom, R. (Eds.) (2012). *De zorgkracht van sociale netwerken* [The caring strength of social networks]. Utrecht: Movisie/Wmo-Werkplaatsten reeks.
- Wijnen-Lunenberg, P., Beek, F. van, Bijl, B., Gramberg, P., & Slot, W. (2008). *De familie aan zet, de uitkomsten van Eigen Kracht-conferenties in de jeugdbescherming met betrekking tot veiligheid, sociale cohesie en regie* [The family in charge, outcomes of Family Group Conferences in child protective services on safety, social cohesion and management]. Duivendrecht: PI Research/ Voorhout: WESP.

WEBSITES

- De Regenboog, <http://www.deregenboog.org/vrijwilligerswerk/projecten/netwerkcoach>.
- FEANTSA, www.feantsa.org.
- Eigen Kracht Centrale, www.eigen-kracht.nl.