

**De inzet van de buurtteams Jeugd en Gezin
ter bevordering van de eigen kracht van
ouders.**



Gemeente Utrecht



Universiteit Utrecht

Rianne Rombout

**De inzet van de buurtteams Jeugd en Gezin
ter bevordering van de eigen kracht van
ouders.**

**Rianne Rombout
Utrecht 2012**

<p>Masterthesis Universiteit Utrecht Begeleider UU: Dr. Chris Baerveldt</p>

Abstract

In The Netherlands youth policies are changing; the responsibility for youth care transfers from the provincial government to the local government. The municipality of Utrecht has decided to start a pilot with the goal to make a head start in the new social youth care system. In this pilot social workers are embedding empowerment in there work ethics. In this study empowerment of parents by social workers has been studied. Eleven social workers are interviewed and questioned about their actions and thoughts when empowering parents. Only two of the workers expect having to deal with a possible negative influence of the social network of parents, and opinions on the best approach in this situation are divided. Also, social workers question themselves about what to do when someone doesn't want to be empowered. There is a need for extended studies on the limitations of empowerment of parents by social workers and best practices of empowerment in social work.

Voorwoord

“Kom op! Je kan het! Eigen kracht!”

Voor u ligt het eindproduct van mijn afstudeeronderzoek van de master Maatschappelijke Opvoedingsvraagstukken. Tijdens het schrijven van dit onderzoek, de interviews, bijeenkomsten en vergaderingen over de proeftuinen groeide mijn enthousiasme voor dit project. Eigen kracht is een concept dat steeds sprekender is geworden voor mij, en waar ik me meer en meer mee verbonden heb. Ik ben dan ook trots op dit onderzoek en ik hoop dat ik hiermee een bijdrage kan leveren aan de ontwikkeling in de proeftuinen en aan hulpverlening door in te zetten op eigen kracht.

Uiteraard sluit ik dit voorwoord niet voordat ik mijn dank heb uitgesproken. Leden van de buurtteams, mijn dank is groot voor jullie medewerking, eerlijkheid, openheid en vrolijkheid. Ik heb genoten van de gesprekken en veel van jullie geleerd. Han Paulides, Pieternel Boereboom en Geert van der Velde, dank voor het vertrouwen waardoor ik de mogelijkheid heb gekregen dit onderzoek te mogen doen. Matthijs Riemens van team jeugd, voor begeleiding en ondersteuning in het afgelopen jaar.

Dorien en Laura bedankt voor jullie hulp, het luisteren, de koffie, de biertjes en de feedback. En ten slotte, maar zeker in de laatste weken mijn steun en toeverlaat, Reinier ontzettend bedankt! Wanneer ik dacht dat het nooit meer af zou komen riep jij de zin die bovenaan deze pagina prijkt.

Rianne Rombout

Inleiding

De zorg voor jeugd en gezinnen verandert de komende jaren. Waar voorheen de overheid en provincie verantwoordelijk waren voor het organiseren van deze zorg, zal vanaf 2015 de gemeente deze verantwoordelijkheid overnemen (Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (RMO), 2011). De overheid verwacht dat gemeenten de zorg dichterbij de bewoners, goedkoper en beter kunnen organiseren (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS), 2011).

Kwetsbare jongeren en gezinnen komen steeds eerder terecht bij zware hulpverlening, onnodig zo stelt de RMO (2011). Deze gezinnen zijn vaak op zichzelf aangewezen en pas wanneer de problemen onhandelbaar zijn wordt professionele hulp ingeschakeld, terwijl gezinnen meer baat hebben bij langdurige vinger aan de pols. Gemeenten moeten de overdracht van de verantwoordelijkheid aanpakken als een kans om de jeugdzorg te verbeteren en meer direct met de gezinnen te werken, voordat de problemen escaleren (RMO, 2011).

De gemeente Utrecht is in een vroeg stadium gestart met het ontwikkelen van een nieuwe methode voor de zorg. Sinds 1 maart 2012 wordt in twee wijken, proeftuinen genoemd, de nieuwe werkwijze getest. Daar werken twee buurtteams vanuit de overtuiging dat de beste oplossing voor ouders is: wat ouders zelf kunnen, willen en samen met wie zij dit kunnen bereiken (Gemeente Utrecht, 2011). Deze werkmethode komt overeen met het versterken van eigen kracht, waarbij het uitgangspunt is dat mensen beschikken over sterke kanten en vrienden/familie waarmee ze zelf grip kunnen houden op hun leven (Nederlands Jeugd Instituut (NJI), 2010).

Het versterken van de eigen kracht van ouders vraagt een inzet en een verandering in het gedrag van ouders en in de werkwijze van de hulpverleners. De manier waarop hulpverleners de eigen kracht van de ouders versterken wordt weinig belicht in recente onderzoeken terwijl deze methodiek van belang is voor het slagen en uitvoeren van projecten zoals de proeftuinen in Utrecht. Dit onderzoek geeft een beeld van de concrete acties die een hulpverlener onderneemt om de inzet van eigen kracht bij ouders te bewerkstelligen.

De vraag die in dit onderzoek centraal staat is:

Op welke manier stimuleren de buurtteamwerkers in de proeftuinen de eigen kracht van ouders?

Het theoretisch kader start met de achtergrond van de veranderingen in Nederland, de proeftuinen in Utrecht en de betekenis van eigen kracht. Vervolgens wordt een model van gedragsverandering toegepast op ouders en de buurtteamwerkers. De opzet en uitvoering van het onderzoek wordt in de methodesectie beschreven, gevolgd door de resultaten van het onderzoek. Tot slot worden conclusies uit de resultaten getrokken en deze worden beargumenteerd in de discussie waar ook aanbevelingen worden gegeven.

Theoretische inleiding

De transitie van de jeugdzorg.

De basis waarop de jeugdzorg rust is aan verandering onderhevig. In het bestuurakkoord van 2011 is besloten dat de verantwoordelijkheid van de jeugdzorg van de provinciale overheid en de rijksoverheid naar de gemeenten wordt verschoven (Ministerie van VWS, 2011). Dit proces wordt dan ook de transitie van de jeugdzorg genoemd. De gemeente wordt vanaf 2015 (gefaseerd) verantwoordelijk voor de provinciale (geïndiceerde) jeugdzorg, jeugdzorgPlus (gesloten jeugdzorg), geestelijke gezondheidszorg voor jeugdigen (jeugd-GGZ), zorg voor jeugd met een licht verstandelijk beperking (jeugd-LVB) en de jeugdbescherming en jeugdreclassering (Ministerie van VWS, 2011). Er wordt door middel van het decentraliseren van deze verantwoordelijkheid ingezet op een goedkopere, effectievere en betere manier van zorg verlenen (Van Yperen & Van Woudenberg, 2011).

De universele rechten van het kind bepalen dat elk kind het recht heeft om veilig en evenwichtig op te groeien. Het vertrekpunt van de transitie is dan ook dat ten eerste ouders en ten tweede de sociale gemeenschap de plicht hebben om een veilige en stimulerende opvoedcontext voor kinderen te realiseren (Van Yperen & Stam, 2010; RMO, 2011). Van Yperen en Stam (2010) stellen tevens dat de beste context de eigen sociale omgeving van een kind is, in tegenstelling tot een instelling, en de zorg gericht moet zijn op het verlenen van zorg in die omgeving. Door ouders bij de opvoeding van hun kind te begeleiden kunnen problemen in de toekomst van het kind en de ouders voorkomen worden en heeft het kind een grotere kans om in zijn eigen omgeving op te groeien.

Het ministerie van VWS (2011) stelt twee doelen voor de transitie. Ten eerste meer in te zetten op preventieve ondersteuning en zorg op maat leveren. Doordat de gemeente dichter op de burger zit is de verwachting dat zij het aanbod beter aan kunnen laten sluiten op de vraag van de bewoners. Door de zorg dichterbij de burger en laagdrempelig te realiseren zullen ouders eerder hulp inroepen, waardoor opvoedingsvragen niet veranderen in opvoedingsproblemen (RMO, 2011a). Hierdoor is de noodzaak voor zwaardere hulpverlening in de toekomst kleiner en kunnen kosten worden bespaard (Gemeente Utrecht, 2011a).

Het tweede doel is een betere samenwerking rond gezinnen te realiseren. De zorg voor jeugdigen kenmerkt zich door veel verschillende betrokken organisaties rond één gezin of jongere, zoals politie, schuldhulpverlening, Bureau Jeugdzorg en dergelijke (RMO, 2011). Deze partijen moeten samenwerken om het gezin optimaal te helpen, maar dit gebeurt te

weinig waardoor problemen, ondanks alle beschikbare hulp, escaleren. Deze vorm van verkokering moet in de toekomst van de jeugdzorg worden tegengegaan (RMO, 2008). Er wordt van gemeenten en instelling gevraagd om te investeren in samenwerking, zodat zorg effectiever georganiseerd kan worden.

Gemeente Utrecht

De gemeente Utrecht zet in op een nieuwe werkwijze in het kader van de transitie van de jeugdzorg. Deze werkwijze houdt in dat twee buurtteams Jeugd en Gezin (vanaf nu buurtteam) zijn opgericht met elk zes leden, de buurtteamwerkers. Het project wordt proeftuin genoemd, omdat er tijdens de uitvoering werkwijzen kunnen worden aangepast en veranderd op basis van de ervaringen (Gemeente Utrecht, 2011). De proeftuinen in Utrecht zijn gestart op 1 maart 2012.

De proeftuinen bevinden zich in de wijken Ondiep en Overvecht, waar de buurtteamwerkers in koppels een basisschool als uitvalsbasis hebben (Buurtteams Jeugd en Gezin, 2012). Op deze manier zitten de buurtteamwerkers dicht bij de bewoners en kunnen ze nauw samenwerken met de (zorg)partners in de wijk (Gemeente Utrecht, 2012). Deze samenwerking is belangrijk, omdat een deel van de zorgmeldingen van gezinnen bij deze partners binnen komt in plaats van direct bij het buurtteam. Voor een goed beeld van de wijk en de werking van de proeftuin is het van belang dat alle gezinnen die hulpverlening nodig hebben bij het buurtteam worden aangemeld (Buurtteams Jeugd en Gezin, 2012).

De buurtteamwerkers waren voorheen werkzaam bij verschillende jeugd- en zorgorganisaties in Utrecht (Buurtteams Jeugd en Gezin, 2012). Door de verschillende achtergronden en werkervaringen is het mogelijk om een generalistische manier van werken te implementeren (Gemeente Utrecht, 2011). De buurtteamwerkers gebruiken elkaars specifieke kennis wanneer een ouder met een probleem komt, waar een andere buurtteamwerker meer ervaring mee heeft. Doordat er meer kennis beschikbaar is binnen de buurtteams, wordt minder snel doorverwezen naar een volgende (zwaardere) laag van hulpverlening (Buurtteams Jeugd en Gezin, 2012).

Aan de basis van de proeftuinen staat de methode 'Gewoon Opvoeden'. Hierin staat wat ouders zelf of samen met het informele netwerk, zoals burens, vrienden of familie, kunnen bereiken centraal (Gemeente Utrecht, 2011). 'Gewoon Opvoeden' is een vorm van de pedagogische civil society, waarbij gezinnen veel onderling contact hebben, openstaan voor elkaars hulp waardoor gezinnen bij elkaar terecht kunnen met problemen (De Winter, 2011).

Wanneer de problemen van een gezin niet binnen het netwerk kunnen worden opgelost wordt vanuit het buurtteam steun geboden. Deze hulp is gericht op het versterken van de mogelijkheden van het gezin, zodat zij het vervolgens weer zelf en samen met hun netwerk aankunnen (Buurtteams Jeugd en Gezin, 2012). Wanneer er sprake is van meervoudige problematiek biedt het buurtteam begeleiding op langere termijn en helpt wanneer dit nodig is bij het inschakelen van professionele hulp (Buurtteams Jeugd en Gezin, 2012).

De visie voor de werkwijze is verder uitgewerkt door de leden van de buurtteams en bestaat uit verschillende aspecten (Buurtteams Jeugd en Gezin, 2012). Het informele netwerk is, ten eerste, een essentiële bron van kennis en ervaring. Samen met de familie en vrienden van een gezin wordt gekeken hoe problemen opgelost kunnen worden en de afhankelijkheid van de hulpverlener doorbroken wordt. Niet problematiseren, maar ook kijken naar wat er goed gaat en ouders daar op aanspreken staat ten tweede centraal. Hier hoort tevens bij dat de buurtteams zich verantwoordelijk voelen voor de wijk en de bewoners en deze verantwoordelijkheid uitdragen naar de gezinnen. Het laatste aspect dat hier genoemd wordt is het versterken van de eigen kracht van gezinnen (Buurtteams Jeugd en Gezin, 2012). Daar dit onderzoek zich hier specifiek in verdiept wordt hier een aparte sectie aan gewijd.

Empowerment en eigen kracht

In dit onderzoek staat het versterken van de eigen kracht van de ouders centraal. De Nederlandse term eigen kracht is afgeleid van het concept empowerment (NJI, 2010). Van Regenmortel (2002, pp 23) definieert empowerment als: “Een proces van versterking waarbij individuen, organisaties en gemeenschappen greep krijgen op de eigen situatie en hun omgeving en dit via het verwerven van controle, het aanscherpen van kritisch bewustzijn en het stimuleren van participatie [bereiken]”.

Jacobs, Braakman en Houweling (2005) geven drie oorzaken voor de complexiteit van het construct empowerment. Ten eerste is empowerment dynamisch, omdat de invulling verandert afhankelijk van het levensdomein waar empowerment op toegepast wordt, zoals sport, gezondheid of opvoeding. Empowerment heeft dus in elke situatie en tijd een andere invulling. Empowerment kan, ten tweede, zowel als proces en als uitkomst gezien worden. Bij het proces gaat het om de ontwikkeling van vaardigheden waarmee invloed en controle wordt verkregen over het leven. Wanneer men empowerment gebruikt als uitkomst spreekt men van een persoonlijk gevoel van macht en kracht dat zich kenmerkt door controle, competentie en motivatie. Ten derde wordt empowerment gekenmerkt door gelaagdheid. Doordat het op

verschillende niveaus toegepast kan worden bijvoorbeeld op individueel, gemeenschaps- of organisatorisch niveau.

Empowerment wordt gekend door de betekenis macht en kracht (Van Regenmortel, 2009). Deze termen zijn te koppelen aan de drie niveaus (Jacobs et al., 2005). Op individueel niveau is het de kracht van binnenuit een individu. Zelfbewustzijn, zelfvertrouwen en het aanspreken van eigen kwaliteiten staat hier centraal. Het tweede niveau is het collectieve of gemeenschapsniveau, dat duidt empowerment op de kracht van een groep. Hier wordt de sociale steun van familie en de buurt bedoeld, maar ook organisaties en bedrijven vallen onder dit niveau. Het laatste niveau is dat van het politiek-maatschappelijke, waarbij het gaat om de macht met betrekking tot veranderingen op het gebied van vooroordelen en toegankelijkheid tot voorzieningen en hulpbronnen. Ook het beïnvloeden van wet- en regelgeving, door bijvoorbeeld te participeren in een politieke partij of het voeren van acties, valt onder dit niveau (Jacobs et al., 2005).

Deze drie niveaus zijn niet te scheiden van elkaar, omdat sprake is van interactie tussen de niveaus (Jacobs et al., 2005). Het hebben van een sociaal netwerk draagt tevens bij aan het verminderen van de minderwaardigheidsgevoelens en versterkt het gevoel van sociale verbondenheid met de omgeving (Vranken, Geldof & Van Menxel). Kortom kan op het ene niveau worden ingezet en tevens op een ander niveau resultaat worden behaald.

Door empowerment leert een individu dat hij zelf in staat is een situatie te veranderen en zichzelf niet als slachtoffer van de situatie te zien. Het klassieke schulddenken wordt door hierdoor vermeden (Rappaport & Zimmerman, 1988). Er is wel erkenning voor negatieve factoren, maar de focus ligt op de potenties en krachten van een individu (Van Regenmortel, 2009). Door empowerment leert een individu zijn sterke kanten kennen, hier naar te handelen en daarmee controle over de negatieve elementen te nemen. Door de hulpverlening te baseren op de vragen en behoeften van het gezin; wat ze wel kunnen centraal te zetten in plaats van wat ze niet kunnen; de zeggenschap over het proces bij het gezin leggen; het sociale netwerk te activeren en te betrekken; de positieve krachten te benutten en de vaardigheden te versterken wordt eigen kracht versterkt (NJI, 2010).

Vanuit empowerment wordt hulp en begeleiding aangeboden aan individuen, maar bepaalt het individu voornamelijk zelf de acties. Voorheen was de hulpverlening gericht op het ontdekken van problemen en het aanbieden van oplossingsgericht programma's (Jacobs et al, 2005). Dit is een shift van een top-down benadering, waarbij professionals van bovenaf

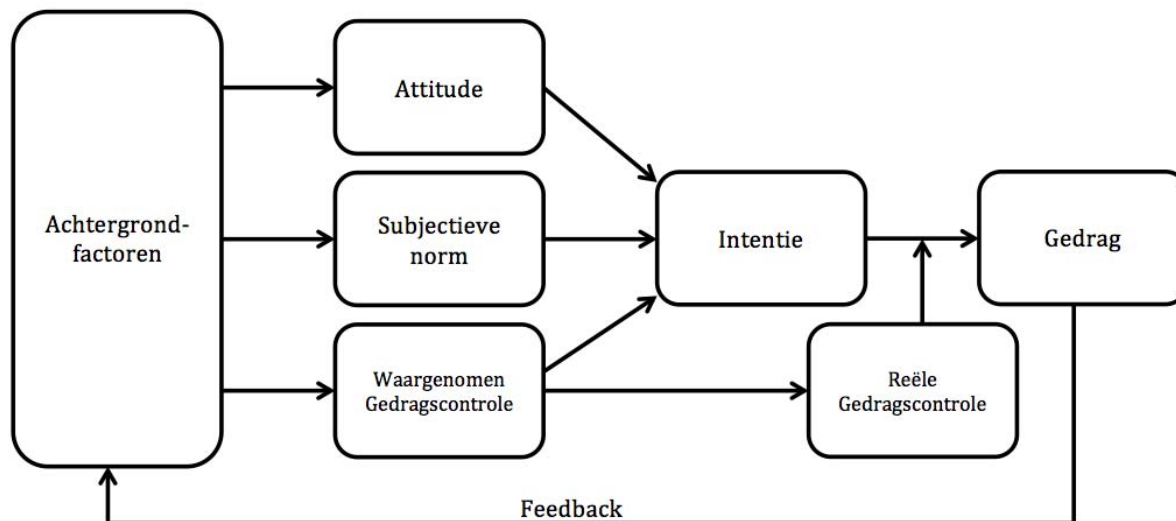
sturing geven, naar een bottom-up benadering, waar individuen of gemeenschappen zelf aangeven wat ze graag willen veranderen (Harting, Van Assema & Ruland, 2008).

In de proeftuinen spreken de buurtteams het proactieve gedrag van gezinnen aan. De buurtteamwerkers stimuleren ouders om, met hun sociale netwerk, oplossingen te zoeken en daarmee hun afhankelijkheid van hulpverleners te beperken (Buurteams Jeugd en Gezin, 2012). Zowel het individuele als het collectieve (samenlevings-) niveau wordt hierdoor versterkt, zodat maatschappelijke samenhang te bereikt wordt (Metz, 2008). Hierin staat centraal dat meer participatie in de maatschappij zorgt voor een betere onderlinge verbondenheid. Wanneer een ouders meer sociale contacten heeft, kunnen opvoedproblemen gezamenlijk worden opgelost en kan (toekomstige) problematiek worden verminderd (De Winter, 2011).

Theorie van gepland gedrag

Het gebruiken van eigen kracht door ouders is een verandering in hun gedrag. Determinanten van gedrag geven een weergave van de invloed op de uiteindelijke gedragsverandering. Vanaf 1918 veronderstelde onderzoekers dat de attitude, de mening over gedrag, de enige voorspeller van het gedrag was (Ajzen & Fishbein, 2005). Uit verschillende onderzoeken bleek echter dat de attitude alleen geen juiste voorspeller was. Na een reeks van onderzoeken is de Theorie van gepland gedrag ontwikkeld (Theory of Planned Behavior; Ajzen, 1991). In dit model zijn achtergrondvariabelen en de begrippen subjectieve norm en waargenomen gedragscontrole toegevoegd, waardoor het preciezer voorspellen van gedrag mogelijk is (Ajzen, & Fishbein, 2005).

Aan de hand van de Theorie van gepland gedrag (Ajzen, 1991) worden de determinanten voor gedragverandering uitgelegd. Het model bij deze theorie geeft een weergave van de onderlinge samenhang van de gedragsdeterminanten en de invloed op de uiteindelijke gedragsverandering. Ten eerste wordt ingegaan op de determinanten die bij het veranderen van het gedrag bij ouders belangrijk zijn. Vervolgens wordt dit toegepast op de manier waarop de buurtteamwerkers zullen moeten handelen om deze gebieden te beïnvloeden.



Figuur 1: Model van de Theorie van gepland gedrag van Ajzen en Fishbein (2005)

Het model van de Theorie van gepland gedrag in figuur 1 geeft een weergave van de samenhang van de determinanten. Centraal in de theorie van gepland gedrag staat de intentie van een individu tot het uitvoeren van het gedrag (Ajzen & Fishbein, 2005). De intentie is de mate waarin iemand van plan is om een bepaald gedrag uit te voeren en kan zowel positief als negatief zijn. Hoe sterker de intentie om het gedrag uit te voeren, des te groter de kans dat de uitvoering daadwerkelijk plaats vindt (Ajzen, 1991). Drie determinanten bepalen deze waarde: de attitude, de subjectieve norm en de waargenomen gedragscontrole. Ten slotte is de reële gedragscontrole van invloed op de uiteindelijke gedragsverandering (Ajzen, 2002).

De achtergrondvariabelen zijn individuele, sociale en kennisgerelateerde factoren welke invloed hebben op een individu. Onder individuele factoren vallen persoonlijkheid, intelligentie en persoonlijke waarden. De sociale factor wordt onder andere gevormd door het onderwijs dat is gevolgd, de culturele achtergrond en het geslacht. De kennisgerelateerde component bevat aspecten die ingaan op de opgedane kennis, informatie uit de media en informatie verkregen vanuit de interventie. Deze achtergrondvariabelen zijn van invloed op drie gedragsdeterminanten: attitude, subjectieve norm en de waargenomen gedragscontrole (Ajzen & Fishbein, 2005).

De attitude ten opzichte van het gedrag kan zowel positief als negatief zijn en wordt gevormd op basis van eerdere leerervaringen (Ajzen, 1991). Overwegingen, overtuigingen en gewoonten die zowel rationeel als irrationeel van grondslag kunnen zijn bepalen de attitude (Lechner, Kremers, Meertens & De Vries, 2008). Deze waardeoordelen worden daarnaast

bepaald door de persoonlijke mening over de voor- en nadelen van het uit te voeren gedrag (Ajzen, 2002).

De subjectieve norm wordt gevormd door de perceptie van sociale steun en sociale druk (De Vries, Backbier, Kok & Dijkstra, 1995). Sociale druk wordt hierbij als negatief gesteld en sociale steun als positief (De Vries et al., 1995). Het uitgangspunt is de normatieve verwachting, de verwachting dat belangrijke anderen het gedrag goed- of afkeuren (Ajzen, 1991). Dit kunnen bijvoorbeeld vrienden, familie of collega's zijn die een mening hebben ten opzichte van het gedrag. De subjectieve norm is niet altijd op feiten gebaseerd, maar kan ook een veronderstelling zijn over anderen zullen vinden (Ajzen, 2002). De meningen in de directe omgeving zijn belangrijk, omdat de personen sociale sancties kunnen opleggen wanneer hun verwachtingen niet worden uitgevoerd (Ajzen, 1991). Wanneer enkelen, of de gehele groep, het gedrag uitvoeren of positief staan ten opzichte van het gedrag, zal de sociale norm daarmee ook een positieve waarde hebben (Ajzen & Fishbein, 2005).

De waargenomen gedragscontrole is de verwachting van een individu over het kunnen uitvoeren van het gedrag (Ajzen, 1991). Het is een perceptie over de aan- of afwezigheid van factoren die het gedrag makkelijker of moeilijker uitvoerbaar maken (Ajzen & Fishbein, 2005). De waargenomen gedragscontrole komt overeen met de eerste dimensie van de eigen-effectiviteitsverwachting van Bandura (1986), de *magnitude*, ook wel de inschatting van de moeilijkheid van de vaardigheden die nodig zijn om het gedrag uit te kunnen voeren. Hoe meer factoren er zijn die het gewenste gedrag ondersteunen, des te groter is de waargenomen gedragscontrole. De waargenomen gedragscontrole wordt gebaseerd op de controle overtuigingen. Die worden gevormd door beschikbare informatie over de uitvoering, zoals eerdere ervaringen met het gedrag van de persoon zelf, maar ook informatie over de ervaringen van personen in de omgeving. Wanneer de omgeving een negatieve ervaring deelt, beïnvloedt dit de waargenomen gedragscontrole negatief (Ajzen, 1991). Daarnaast worden controle overtuigingen gevormd door de aan- of afwezigheid van benodigde bronnen voor het uitvoeren van het gedrag. Wanneer de benodigde bronnen aanwezig zijn, is de controle overtuiging positief en wordt de waargenomen gedragscontrole ook positief beïnvloed (Ajzen & Fishbein, 2005). De ervaren gedragscontrole kan de reële gedragscontrole overtreffen: wanneer iemand overtuigd is van het feit dat hij het kan, is de kans op slagen aanzienlijk groter (Ajzen, 1991).

De reële gedragscontrole omvat de daadwerkelijk beschikbare vaardigheden en barrières. De vaardigheden dragen bij aan het uitvoeren van het gedrag en de barrières zijn obstakels die het uitvoeren van het gewenste gedrag lastiger maken (Ajzen, 2002).

De gedragsdeterminanten hebben invloed op de intentie om het gedrag te veranderen. Maar door de toevoeging van het aspect feedback heeft het uitgevoerde gedrag ook invloed op de gedragsdeterminanten (Ajzen, 1991). De ervaringen van gedragsverandering kunnen bij een succeservaring de determinanten positief stimuleren en bij een faalervaring negatief. Tevens hebben de gedragsdeterminanten onderling ook invloed op elkaar. Een sterke perceptie van de waargenomen gedragscontrole kan dus invloed hebben op en attitude om het gedrag te veranderen.

De invloed van de buurtteamwerker

Dit onderzoek gaat in op de manieren die de buurtteamwerker inzet om de eigen kracht van ouders te versterken. Van Regenmortel (2009) stelt dat het een misvatting is dat empowerment op te leggen valt of gegeven kan worden aan individuen, omdat empowerment vanuit de motivatie van een individu wordt ontwikkeld. Ook Jacobs en collega's (2005) stellen beperkingen aan empowerment bij participatie. Wanneer de regie bij het individu ligt, maar deze niet lijkt te 'willen' participeren in de maatschappij, loopt empowerment vast. Dit wordt de paradox van empowerment genoemd: Voor participatie is empowerment nodig en voor empowerment is participatie nodig (Koelen & Van der Ban, 2004; Stein, 1997).

Het is echter wel mogelijk om condities te scheppen om empowerment te stimuleren (Van Regenmortel, 2009). De taak van de buurtteamwerker is om ouders te begeleiden in de gedragsverandering en te stimuleren en motiveren waar nodig. De gebieden waar de buurtteamwerker ouders kan stimuleren komen overeen met de determinanten voor het veranderen van gedrag. De buurtteamwerkers zijn dan ook verantwoordelijk voor het inventariseren van de status van deze determinanten bij ouders, indien nodig het achterhalen van oorzaken en wanneer nodig het beïnvloeden van deze determinanten.

Wanneer de attitude negatief is betekent dit dat de ouders meer nadelen dan voordelen zien ten opzichte van het gebruiken van eigen kracht. Hun waardeoordeel moet beïnvloed worden door de buurtteamwerkers tot deze positief is. De overtuiging kan bijvoorbeeld zijn dat een kind niet op tijd op school hoeft te zijn, omdat de ouder vindt dat ze het eerste uur toch niets belangrijks doen op school. Het is dan aan de buurtteamwerker om deze overtuiging te beïnvloeden.

De perceptie van de sociale druk, de subjectieve norm, wordt negatief wanneer de verwachting van een ouder is dat iemand in de omgeving negatief zal staan ten opzichte van eigen kracht (Ajzen, 2002). Het is mogelijk dat er een familielid is die negatief staat ten opzichte van het bespreken van opvoedproblemen met anderen, waardoor de ouder zijn sociale netwerk niet wil benutten. Belangrijk is om de ouder bewust te maken van anderen in de omgeving die er anders over denken of de mening van het familielid beïnvloeden, zodat de perceptie positief wordt.

Wanneer ouders denken dat zij hun kinderen niet op tijd naar bed kunnen brengen, omdat dit in het verleden ook nooit is gelukt, is de waargenomen gedragscontrole negatief. Het is aan de buurtteamwerker om de positieve ervaringen zwaarder te laten wegen dan de negatieve ervaringen. Dit kan bijvoorbeeld door de ouder nieuwe positieve ervaringen te laten ervaren. Aangezien de ervaringen van anderen ook van invloed zijn is het belangrijk na te gaan waar de waargenomen gedragscontrole op gebaseerd is.

De daadwerkelijke vaardigheden en barrières zijn van invloed op de mogelijkheid tot het vertonen van het gedrag (Ajzen, 1991). Barrières kunnen bijvoorbeeld financiële of persoonlijke problemen zijn, zoals ziekte van de partner of scheiding, die het inzetten van eigen kracht niet ten goede komen. Vaardigheden zoals goed kunnen communiceren en sociaal gedrag, zijn juist van positieve invloed op het inzetten van eigen kracht. De buurtteamwerker kan bij barrières zoals financiële problemen een bijdrage leveren door ondersteuning te bieden bij het inzetten van bijvoorbeeld schuldhulpverlening, zodat de barrières minder worden. Daarnaast kan er extra worden ingezet op het versterken van de beschikbare vaardigheden, zodat ouders meer controle gaan ervaren.

Fasen in gedragsverandering

Voor het veranderen van gedrag zijn aan de hand van het Stages of Change-concept van Prochaska en collega's (1992) vijf fasen te onderscheiden. Voor elke fase kan een andere vorm van hulpverlening worden geboden zodat de overgang naar de volgende fase gemaakt kan worden (Prochaska et al., 1992). De eerste fase is die van precontemplatie, waar ouders niet inzien waarom zij hun gedrag moeten veranderen (Prochaska et al., 1992). Tijdens deze fase kunnen buurtteamwerkers de voor- en nadelen benoemen en bewustwording van het probleem creëren. In de tweede fase, de contemplatiefase, is er bewustzijn voor het probleem, maar zijn er geen plannen om daadwerkelijk te veranderen. Het voorbereiden op de gedragsverandering is dan ook de derde fase (Prochaska et al., 1992). Buurtteamwerkers

kunnen tijdens deze fase invloed uitoefenen door de ouders te overtuigen van hun beschikbare vaardigheden of het ondersteunen bij het aanleren van vaardigheden om het doel te bereiken. Tijdens de vierde fase ondernemen ouders actie en gaan daadwerkelijk aan de gang met gedragsverandering. De laatste fase is die van behoud van het gedrag tot het een gewoonte is geworden (Prochaska et al., 1992). Lechner en collega's (2008) stellen echter dat het gebruik van het model op deze wijze door hulpverleners nauwelijks door empirische data wordt ondersteund.

In het kader van eigen kracht en dit onderzoek is het Stages of Change-concept van Prochaska en collega's (1992) van toegevoegde waarde voor de manier waarop hulp wordt verleend in de verschillende stadia van gedragsverandering. Buurteamwerkers zullen volgens dit model deze fasen moeten volgen om het gedrag te kunnen veranderen en gepaste informatie of sturing per fase bieden.

Methoden

Elf buurtteamwerkers zijn in het voorjaar van 2012 geïnterviewd over de wijze waarop zij de eigen kracht van gezinnen versterken. De interviews waren semi-gestructureerd opgesteld, waardoor er ruimte was om tijdens het interview in te gaan op de ervaringen van de buurtteamwerkers. Tevens is er tijdens twee casuïstiekbesprekingen geobserveerd om de betrouwbaarheid van de resultaten te vergroten.

Er zijn twaalf buurtteamwerkers werkzaam in de twee buurtteams, waarvan elf buurtteamwerkers zijn geïnterviewd. De individuele interviews gaven de buurtteamwerkers de kans op hun eigen perspectief op het vergroten van de eigen kracht van gezinnen weer te geven, zonder dat zij daarbij beïnvloed werden of de mogelijkheid hadden om te overleggen met elkaar. De buurtteamwerkers zijn benaderd via de managers van de proeftuinen, waarmee bij aanvang van het onderzoek een gesprek is gehouden. De managers stonden in voor de medewerking aan het onderzoek en hebben dit besproken met de buurtteamwerkers. Alle buurtteamwerkers konden dankzij de medewerking worden geïnterviewd.

De interviews duurde één tot anderhalf uur. De structuur van het interview werd vooraf uitgelegd aan de buurtteamwerker en na toestemming werd het interview opgenomen, daarnaast werd anonimiteit van de buurtteamwerkers gegarandeerd. Tijdens het interview was er ruimte om de voorbeelden en ervaringen van de buurtteamwerkers te koppelen aan eigen kracht. Doordat er gewerkt werd met een topiclist waarbij de volgorde niet vaststond had de onderzoeker de mogelijkheid in te gaan op de gegeven voorbeelden en vanuit dat voorbeeld ook een ander topic aan te snijden. Hierdoor konden bij een enkel voorbeeld meerdere topics worden behandeld en werd de hoeveelheid informatie vergroot.

De buurtteamwerkers werden aan de hand van casussen gevraagd naar hun perspectief en manier van handelen. In totaal waren er vijf casussen ter beschikking gesteld vanuit het opvoedbureau en het Jeugd Adviesteam van Utrecht. De casussen varieerde van aard en problematiek, zoals een casus waarbij een alleenstaande moeder, inwonend bij haar ouders opvoedproblemen bij haar dochter ervaart en een casus waarbij een gezin met vijf kinderen wonend in een kleine flat problemen heeft met alle kinderen en de ouders onderling. Hier was voor gekozen zodat duidelijk werd op welke manier de buurtteamwerker ingaat bij verschillende soorten problemen. Afhankelijk van de verkregen voorbeelden en informatie

werden er één tot drie casussen per interview besproken. De casussen boden leidraad voor de eerste topics, waarna werd ingegaan op de eigen ervaringen van de buurtteamwerker.

De topics in het interview waren afgeleid uit de theorieën van gedragsverandering zoals deze in de theoretische inleiding zijn beschreven. De topics waren achtergrond, overtuiging, sociale invloed, verwachtingen, vaardigheden en barrières en intentie. Er werd aan de hand van de casus ingegaan op een topic waarbij werd gevraagd wat de buurtteamwerker als belangrijk zag en hoe zij om zou gaan met dat probleem. Vervolgens werd ingegaan op een ervaring van de buurtteamwerker waarbij dit topic ook van invloed was geweest. Gevraagd werd naar de daadwerkelijke acties die ondernomen waren en wat ze mogelijk anders hadden willen of kunnen doen. Voorbeelden van vragen zijn: Wat is de mening van dit gezin (casus) ten opzichte van het versterken van eigen kracht? Op welke manier is de sociale omgeving gerelateerd aan het gebruiken van eigen kracht? Wat is jouw ervaring met sociale invloed bij gezinnen?

Er is een observatie uitgevoerd bij twee casuïstiekbesprekingen. Deze vinden in zowel Overvecht als Ondiep wekelijks plaats en er is bij beide buurtteams eenmaal geobserveerd. Hierbij is gekeken hoe de groep van zes buurtteamwerkers onder leiding van de projectleider de casussen bespreekt, welke gebieden zij tijdens deze bespreking aanhalen en welke vragen en problemen zij aan elkaar voorleggen.

Tevens is er tijdens de interviews en de casuïstiekbespreking gebruik gemaakt van vrije observatie. De houding, uitdrukking en intonatie zijn meegenomen in het beoordelen van het gesproken woord. Aangezien ervaringen van de buurtteamwerkers zijn besproken vertelden zij veel vanuit zichzelf, waardoor de manier waarop zij aspecten benoemden de gedachten en meningen nog verder verduidelijkten.

Bij de kennismaking en in het begin van het onderzoek was enige argwaan voelbaar. Dit is te verklaren doordat de buurtteams pas net begonnen waren en er veel oplettendheid is vanuit verschillende terreinen over de aanpak en de methoden. Soms moest een barrière doorbroken worden zodat de buurtteamwerkers meer ervaringen durfden te delen. Dit lukte bij alle interviews binnen tien minuten door de buurtteamwerker onder andere op haar gemak te stellen en te verduidelijken dat het interview gaat over persoonlijke ervaring en niet op de juistheid van het handelen. Hierdoor is de sociale wenselijkheid van de antwoorden verminderd en neemt de betrouwbaarheid toe.

Daarnaast was het door de observatie tijdens de casuïstiekbespreking mogelijk om verschillen en overeenkomsten in uitspraken tussen de individuele interviews en de gezamenlijke casuïstiekbesprekingen te zien. Discrepanties tussen de mening van het individu en de groep kunnen worden meegenomen in de resultaten. Hierdoor is de betrouwbaarheid van het onderzoek vergroot.

Resultaten

Beschrijving onderzoeksgroep

De buurtteamwerkers hebben elk andere werkervaring en zijn afkomstig van verschillende zorgverlenende organisaties in Utrecht. De oproep is naar alle organisaties in Utrecht gegaan om onder hun werknemers het project van de proeftuinen bekend te maken en hen de mogelijkheid bieden te solliciteren voor de functie van buurtteamwerker. Er zijn buurtteamwerkers aangenomen die complementair zijn aan elkaar op basis van kennis, ervaring en persoonlijkheid, zodat er een groep gevormd wordt met brede generalistische kennis.

Er zijn elf vrouwen van de buurtteams geïnterviewd. De leeftijden variëren van de jongste, 29 jaar, en de oudste 57 jaar, met een gemiddelde leeftijd van veertig jaar. De hoogst genoten opleiding is eenmaal Post-HBO, tweemaal Universiteit en achtmaal HBO. Daarnaast varieert de werkervaring: Begeleider gezinsteam, onderwijsconsulent, jeugdverpleegkundige, ambulante gezinsbegeleider, procesmanager Jeugdadviesteam, gezinsvoogd, schoolmaatschappelijk werker, oudercoach en regioconsulent.

Intentie

Alle buurtteamwerkers zeiden ervan uit te gaan dat ouders een positieve intentie hebben om te veranderen. De mogelijkheid dat ouders ondanks de gesprekken toch niet willen veranderen vonden zij lastig voor te stellen. Wanneer uitgegaan wordt van het proces dat de oplossingen worden aangedragen vanuit het gezin zelf, zal er volgens acht buurtteamwerkers bijna geen weerstand kunnen zijn: *“Echt die openheid in handen leggen van dit is wat we gaan doen en laten voelen dat het hun plan is waar we aan gaan werken en niet het mijne”*. Twee buurtteamwerkers zeiden dat het lastig is om te intentie te achterhalen, omdat de wil om te veranderen enkel een mondelinge bevestiging is

Eén van de buurtteamwerkers zei: *“Ik ga er altijd van uit dat er geen onwil in zit, maar dat er een oorzaak achter zit”*. Deze buurtteamwerkers gaven aan terug te kijken naar voorliggende problemen om erachter te komen waarom ouders niet willen. Een buurtteamwerker gaf een voorbeeld waarbij er sprake was van een koppeling van intentie met de andere determinanten van gedrag: *“Als je het vraagt dan wil ze graag veranderen, want ze schaamt zich kapot voor haar kinderen, maar ze heeft op de een of andere manier niet de mogelijkheid om te veranderen*. Er wordt een terugkoppeling gemaakt naar de attitude en de

reële gedragscontrole van de ouders. Zeven buurtteamwerkers verwachtten altijd de intentie te kunnen veranderen.

Vier buurtteamwerkers stelden dat wanneer er geen intentie van ouders tot veranderen is, het proces op zou moeten houden. Zij zeiden dat ouders dan nog niet genoeg problemen ervaren om dat als prioriteit te zien en er iets mee te doen. *“Dan zitten ze nog niet diep genoeg in de shit”*, aldus de buurtteamwerker. Eén van de buurtteamwerkers zei: *“als de ouders en kinderen geen last ervan ondervinden, dan heb je geen basis om aan verandering te werken”*. Vervolgens gaven de buurtteamwerkers aan dat het niet haalbaar is om ouders te beïnvloeden wanneer zij echt niet willen. Dan zullen ze het eerst zonder hulp moeten stellen, maar deze buurtteamwerkers gaven aan dan wel een vinger aan de pols te houden.

Achtergrond

Alle buurtteamwerkers stelden vragen over de achtergrond van de ouders. Hierbij gingen zij in op de geschiedenis van het hulpverleningsproces, culturele achtergronden, psychiatrische problematiek. Alle buurtteamwerkers stelden het eerste gesprek met de ouders alle vragen te stellen, zodat een duidelijk beeld van de achtergrond van een probleem gevormd word.

Twee buurtteamwerkers zien de culturele achtergrond van ouders als mogelijk probleem om de achtergrond boven tafel te krijgen. Een mogelijke taalbarrière speelde volgens hen een belangrijke rol, omdat dit de diepgang van een gesprek kan blokkeren.

Attitude

De overtuigingen van de ouders ten opzichte van het veranderen van hun gedrag benoemde alle buurtteamwerkers als belangrijk. Het opleggen van oplossingen heeft geen zin, aldus de buurtteamwerkers, omdat de ouders dan niet persoonlijk achter de oplossing staan. Ook in de casuïstiekbesprekingen kwam dit naar voren. Alle buurtteamwerkers benoemden dezelfde elementen die zij inzetten bij het veranderen van de attitude.

Buurteamwerkers gaan eerst na waar volgens de ouders de problemen liggen, omdat deze kan afwijken van de aanmelding. Wanneer de aanmelding niet vanuit de ouders komt, maar een melding vanuit de school is gedaan, bespreken de buurtteamwerkers wat ouders van deze melding vinden. Zij vragen naar wat de ouders zelf willen veranderen, op welke manier ouders dat willen en op welke manier zij de ouders kunnen ondersteunen. Aan de hand van

deze vragen, zo stelden alle buurtteamwerkers, kunnen zij een verandering bij de ouders beter mogelijk te maken.

Wanneer het gezin niet achter de aanmelding zou staan gaven alle buurtteamwerkers aan het lastig te vinden om een verandering teweeg te brengen. Gesprekken voeren is volgens allen de beste methode om ouders te overtuigen tot een ander standpunt. Zo zeiden drie buurtteamwerkers dat zij ingaan op het toekomstperspectief van het kind, waar eenmaal werd toegevoegd: *“Dan moet je in de overdrijvende factor uit gaan leggen wat de belemmerende factoren zijn”*. Een lijst van voor- en nadelen van het gedrag noemde zes van hen als aanknopingspunt voor het veranderen van de attitude.

De buurtteamwerkers waren het unaniem eens over het volgende: *“Alle ouders willen het beste voor hun kind”*. Deze uitspraak kwam in alle interviews meerdere malen naar voren. Dit is volgens de buurtteamwerkers de sleutel tot het veranderen van de attitude. Wanneer de buurtteamwerkers het kind centraal stellen wil elke ouder ten positieve veranderen, omdat dit de kansen in de toekomst van het kind vergroot.

Subjectieve norm

Het inzetten van het sociale netwerk werd door alle buurtteamwerkers meerdere keren aangehaald. Zij gaven aan gerichte vragen te stellen aan de ouders wie er voor hen belangrijk en ondersteunend is in hun netwerk. Tevens zeiden zij dat het van belang was op welke manier deze personen zouden kunnen bijdragen en twee buurtteamwerkers gaven aan te vragen aan wie de ouders zelf een bijdrage waren in hun netwerk. Acht buurtteamwerkers zagen de directe familie van de ouders als eerste mogelijkheid van sociaal netwerk. Wanneer de familie in het buitenland woont zien drie buurtteamwerkers deze ook als sociaal netwerk, omdat er dan via internet alsnog advies gevraagd kan worden.

Zeven van de elf buurtteamwerkers vertelden dat ouders vaak ten onrechte aangeven geen sociaal netwerk te hebben. Familie is volgens hen niet de enige mogelijkheid voor het sociale netwerk. Ouders tillen volgens hen te zwaar aan het begrip sociaal netwerk, terwijl juist de mensen op het schoolplein of de burens die je spreekt hier ook bij horen. Één buurtteamwerker zei hierover: *“Daar ligt dus al een lijntje, sociaal netwerk klinkt ontzettend groot, alsof het allemaal hartsvrienden moeten zijn, maar dat is natuurlijk niet zo”*.

Acht buurtteamwerkers haalden de sociale verhoudingen binnen een gezin aan. De onderlinge relaties tussen de gezinsleden speelden een belangrijke rol. Één van de buurtteamwerkers gaf aan de posities van de familieleden belangrijk te vinden voor het

ontrafelen van de problemen: *“Hoe zijn die patronen, hoe liggen die posities in het gezin”*.

Wanneer er sprake is van ruzie tussen ouders of andere familieleden, zo stelde een buurtteamwerker, is het van belang ze allemaal gericht te krijgen op dezelfde doelen. In de casuïstiekbesprekingen kwam dit ook naar voren. Ouders in dit gezin wilde scheiden, maar konden dit niet door financiële problemen. De buurtteamwerkers vroegen zich af in hoeverre dit van invloed is op de rest van het gezin en hoe de ouders in het dagelijks leven met elkaar omgaan.

Vier buurtteamwerkers vertelden dat ouders bang zijn om met de omgeving de moeilijkheden die zij ervaren te bespreken. Enerzijds omdat zij de vuile was niet buiten willen hangen en anderzijds omdat zij bang zijn voor Bureau Jeugdzorg die kinderen onterecht uit huis haalt. Dit maakt dat er een sociale druk is op gezinnen die problemen hebben om dit vooral niet te delen of hulp in te schakelen. Vervolgens maakt dit het voor de buurtteams lastig om ouders te stimuleren het sociale netwerk juist wel te gebruiken. Een buurtteamwerker gaf een voorbeeld van een gesprek en zei daarbij: *“Hulp vragen is niet zwak, maar je bent er voor elkaar”*.

Vragen over hoe de omgeving volgens het gezin over de problemen denkt en hoe het gezin zich daarbij voelt werden door drie buurtteamwerkers gesteld aan ouders. Één van de buurtteamwerkers vroeg zich over de oorzaak van opvoedonzekerheid bij een moeder af: *“Er zijn vast triggers te bedenken voor haar opvoedonzekerheid. Misschien vertelt iemand dat [ze een slechte moeder is] dagelijks aan haar”*.

Geen van de buurtteamwerkers gaf tijdens het gesprek aan een vraag aan ouders te stellen of er iemand in het netwerk was waar zij onzeker van werden. De manier waarop wordt omgegaan met een negatief netwerk toen deze in een casus aan bod kwam verschilde tussen buurtteamwerkers. Twee buurtteamwerkers zeiden de negatieve factor uit het netwerk te halen wanneer deze persoon geen belangrijke rol speelt voor de ouders. De overige buurtteamwerkers vonden dat de instelling van deze persoon te veranderen is wanneer de ouders zelf achter de plannen staan. *“Ik vraag me dan af hoe het komt dat die zus er [de plannen van de ouders] zo negatief is, misschien ziet ze dan niet wat deze moeder nodig heeft”* vroeg een buurtteamwerker zich in deze context af. Deze buurtteamwerkers wilden in gesprek gaan met de negatieve actor en onderzoeken waar deze mening op gebaseerd is, zodat zij dit konden beïnvloeden.

Twee buurtteamwerkers zagen eigen kracht in het negatieve van het sociale netwerk en wilden juist het gesprek aangaan met deze persoon. Deze kracht gebruiken en betrekken deze buurtteamwerkers juist bij de ouders om een positief sociaal netwerk te bereiken. *“alleen de positieve dingen eruit halen. Niet ingaan op de negatieve aspecten en kijken wat zij met haar kracht kan betekenen voor de moeder.”*

Waargenomen gedragscontrole

De manier waarop alle buurtteamwerkers rekening houden met de waargenomen gedragscontrole is door het stellen van vragen over wat de ouders gedaan hebben om het probleem op te lossen en denken te kunnen doen. De perceptie van wat een ouder wel of niet denkt te kunnen vinden alle buurtteamwerkers belangrijk. Om deze reden zetten alle buurtteamwerkers de succeservaringen centraal in de gesprekken met de ouders: *“Als je zelf denkt dat je het niet kan, dan lukt het vaak ook niet”*.

Alle buurtteamwerkers vonden het belangrijk om niet te bepalen wat ouders moeten doen, dit moeten ouders juist zelf bedenken: *“Welke boodschap geef je wanneer je zegt: ik ga t wel even voor je oplossen, dan geef je de boodschap jij kan het niet zelf”*. De buurtteamwerkers zeiden dat zij de ouders juist met oplossingen laten komen en laten vertellen wat zij al geprobeerd hebben. Vanuit dat punt kijken de ouders en de buurtteamwerker samen naar wat er belangrijk is. Het stimuleren en motiveren van ouders hebben de buurtteamwerkers ingezet als middel om zelfvertrouwen te laten groeien: *“kijken wat er goed gaat en dat benoemen”*.

De begeleiding van de buurtteamwerker bestaat uit de ouders steeds een klein beetje te leren beseffen dat ze meer kunnen dan ze van te voren dachten. Negen van de elf buurtteamwerkers zei dat zij het belangrijk vinden dat praktische, kleine dingen gestimuleerd worden, omdat deze beter en makkelijker te leren zijn. Één van de buurtteamwerkers zei: *“Bij kleine stapjes heb je eerder kans op een succeservaring, en dat motiveert [de ouders] dan ook weer”*.

Twee buurtteamwerkers vertelden over een ervaring waarbij ouders juist de dingen die zij wel kunnen vergeten doordat ouders (recente) faalervaringen hebben gehad. Door het gesprek aan te gaan over de geschiedenis en wat bereikt is ondanks de tegenslagen maakt dat ouders zich weer bewust werden van hun sterke kanten, aldus een buurtteamwerker.

Het is volgens drie buurtteamwerkers ook mogelijk dat het zelfvertrouwen te groot is, waardoor nieuwe faalervaringen ontstaan. Een buurtteamwerker beschreef een voorbeeld van een jongen met autisme die dacht dat hij alles zelf kon, maar dit was niet het geval. Hierbij was het van belang uit te zoeken wat de grenzen zijn, aldus de buurtteamwerker. Samen met de ouders de grenzen aangeven en waar nodig het sociale netwerk inschakelen voor hulp om te helpen, was volgens de buurtteamwerker in deze gevallen de beste benadering.

Reële gedragscontrole

Het ontdekken van wat ouders daadwerkelijk kunnen is volgens alle buurtteamwerkers de proef op de som nemen, omdat ze niet alles vooraf weten. De buurtteamwerkers vinden het van belang dat ouders zelf hun grenzen leren kennen. Daarnaast vertelden twee buurtteamwerkers dat wanneer ouders zelf hulp inroepen wanneer zij iets niet kunnen, dit juist krachtig is. Soms hebben ouders de rest van hun leven hulp bij iets nodig, als ze dat vanuit hun netwerk kunnen regelen is dit ook een vaardigheid, aldus deze buurtteamwerkers.

Daarnaast noemden twee buurtteamwerkers dat er vanaf de eerste bijeenkomst rekening wordt gehouden met het niveau van het gezin, in de manier waarop de gesprekken plaatsvinden: *“Dat je dan al mensen bedenkelijk ziet kijken en dan checken van goh snap je eigenlijk wat ik zeg en als mensen dan al nee gaan schudden dan probeer ik het op een andere manier nog laagdrempeliger uit te leggen”*. Tien van de elf stelden dat wanneer de stappen maar klein genoeg zijn, elke ouder de benodigde vaardigheden onder de knie krijgt.

Oplossingen voor obstakels zoeken ouders samen met de buurtteamwerker, zo beschreven alle buurtteamwerkers. Soms zijn obstakels niet weg te nemen, aldus twee buurtteamwerkers, dan is het noodzakelijk om de vaardigheid te ontwikkelen om hiermee om te gaan.

Op welke manier gaan de buurtteamwerkers om met de verandering.

De buurtteamwerkers zagen de verandering in de manier waarop zij hulp verlenen als een uitdaging. Eén van hen vertelde: *“Dat is dus het moeilijke hieraan want je bent gewend om te zeggen van: Dit is het, hier, als we dat nou gaan doen, dan komt het allemaal goed. Probeer dat nou eerst maar eens uit en dan gaan we evalueren of dat goed gegaan is”*. Voorheen initieerden vijf buurtteamwerkers oplossingen voor ouders en nu moeten zij de ouders stimuleren zelf oplossingen aan te dragen.

Dat de buurtteamwerkers het lastig ervaren blijkt tevens uit de volgende uitspraak, waar de buurtteamwerker haar denkproces achter de stimulerende werkwijze beschrijft: *“Je moet telkens proberen weer even die afstand te nemen van en wat is nou de volgende stap, wat wil ik nou teweegbrengen met wat ik nu ga zeggen en wat ik nu aan ga dragen, wat wil ik nou eigenlijk weten van deze persoon.”* De vernieuwde werkwijze werd door vijf van de buurtteamwerkers als een gewenningsproces beschreven.

De eigen normen en waarden van de buurtteamwerkers moeten naar de achtergrond worden geplaatst, zo stelden acht buurtteamwerkers. Vijf buurtteamwerkers gaven aan dit moeilijk te vinden, en één van hen zei: *“Je moet echt oppassen dat je niet in de valkuil valt van het oordelen en het vinden hoe jij vindt dat het moet gaan”*. Er moet uitgegaan worden van de belevingswereld van de ouders, zodat zij geen weerstand opbouwen tegen de hulpverlening en het plan echt van hun is, verklaarden acht buurtteamwerkers.

Zes buurtteamwerkers gaven aan dat het werken met eigen kracht meer tijd kost dan hun vorige, meer sturende methode. Het duurt langer om ouders zelf tot keuzes en oplossingen te laten komen, aldus twee buurtteamwerkers. De investering in de tijd die nu extra wordt gemaakt, compenseert daarentegen de tijd die de ouders in de toekomst nodig hebben, volgens deze buurtteamwerkers. *“Maar soms was het makkelijker en efficiënter wanneer ik kon zeggen dat ze dat maar gewoon moesten doen, want ik wist vaak wel dat iets zou werken. [...] maar dan weet je niet of ze op de langere termijn het zelf kunnen”*, beschreef een buurtteamwerker.

Buurtteamwerkers waren zich bewust van het feit dat zij zich verder moeten ontwikkelen op het gebied van eigen kracht en de mogelijkheid hebbende om te experimenteren. Één van hen zei: *“Lekker de vrije hand, lekker buiten de box en ook de ruimte om op je eigen handelen te reflecteren”*. Drie buurtteamwerkers vertelden dat zij de feedback van collega's erg fijn vinden en dat er onderling veel van elkaar te leren is door de verschillende achtergronden van collega's. Tijdens de casuïstiekbesprekingen bleek ook dat onderling veel feedback gegeven wordt en men staat open voor elkaars inzichten om de werkwijze te optimaliseren.

Conclusie & discussie

Samenvatting

In twee wijken in Utrecht, de proeftuinen, wordt de empowerment van gezinnen gebruikt om een nieuwe manier van hulpverleners vorm te geven. In deze proeftuinen zijn buurtteamwerkers gericht op het begeleiden van gezinnen met kleine vragen en grotere problemen door hen in hun eigen kracht te zetten. De basis van eigen kracht komt van het construct empowerment. Eigen kracht betekent in de context van de proeftuinen dat ouders zelf hun plan maken en uitvoeren en hulpverleners ouders motiveren en ondersteuning bieden, zodat de ouders vaardigheden ontwikkelen om in de toekomst zelfstandig problemen aan te kunnen. De hoofdvraag van dit onderzoek is op welke manier de buurtteamwerkers in de proeftuinen de eigen kracht van ouders stimuleren. Om het gedrag van ouders te veranderen moeten de buurtteamwerkers de attitude (de overtuiging ten opzichte van het gedrag), de subjectieve norm (de perceptie van sociale druk) en de waargenomen gedragscontrole (de perceptie van de vaardigheden) van ouders beïnvloeden. Wanneer deze elementen positief staan ten opzichte van eigen kracht, zal de intentie, het willen uitvoeren, ook positief zijn (Ajzen, 1991).

Door middel van interviews zijn elf buurtteamwerkers uit de proeftuinen gevraagd op welke manier zij de eigen kracht van ouders stimuleren en hun gedrag veranderen. De mening en ervaring van de buurtteamwerker staat centraal in dit onderzoek. Daarnaast zijn twee casuïstiekbesprekingen geobserveerd. Deze observaties dragen bij aan de betrouwbaarheid van het onderzoek. Hierdoor is gecontroleerd op grote verschillen in resultaten tussen de interviews en de observaties. De observaties bevestigen de uit de interviews verkregen informatie, er zijn geen verschillen in resultaten gevonden. Dit betekent dat de resultaten van dit onderzoek een goede weergave zijn van de daadwerkelijke acties en meningen van de buurtteamwerkers.

De buurtteams zijn in maart 2012 gestart en de interviews en observaties zijn in april en mei 2012 afgenomen. Aangezien de tussenliggende periode vrij kort is om uitgebreide ervaring met eigen kracht op te doen zijn de resultaten een weergave van de eerste ervaringen en overtuigingen van de buurtteamwerkers. Er is gebruik gemaakt van casussen en eerdere ervaring van de buurtteamwerkers om gedane en verwachte acties om gedrag te veranderen, te onderzoeken.

Conclusies

Alle buurtteamwerkers verwachten dat een ouder de wil heeft om te veranderen. Opvallend is dat wanneer dit niet zo is de reacties en acties van de buurtteamwerkers van elkaar verschillen. Alle buurtteamwerkers zien de attitude van het gezin ten opzichte van het te veranderen gedrag als essentieel voor verandering. Overtuigingen, normen en waarden van het gezin worden uitgebreid door alle buurtteamwerkers besproken. De gemeenschappelijke deler is in veel gevallen het kind binnen het gezin. Deze wordt door de buurtteamwerker centraal gesteld om de attitude van ouders te beïnvloeden. Buurtteamwerkers gaan uit van een positieve invloed van de subjectieve norm. Dat dit tevens een negatieve invloed op het proces kan hebben werd maar één keer benoemd. Wanneer er sprake is van een negatief sociaal netwerk, zijn de meningen van de buurtteamwerkers dan ook verdeeld over welke acties zij ondernemen. Enerzijds het niet betrekken van dit netwerk en anderzijds het bekrachtigen van dit netwerk zodat het alsnog een bijdrage kan zijn. De buurtteamwerkers vinden dat ouders zowel hun vaardigheden kunnen onderschatten als overschatten. Ouders met een lage verwachting van hun vaardigheden worden door alle buurtteamwerkers geprezen wanneer zij een iets goed doen, zodat er meer positieve leerervaringen ontstaan. Hierdoor kunnen andere vaardigheden ook worden versterkt en stijgt het zelfvertrouwen van de ouders op andere gebieden ook. De daadwerkelijke vaardigheden en barrières zijn volgens buurtteamwerkers pas te testen wanneer ouders tot uitvoering van gedrag overgaan. Het kennen en herkennen van de grenzen van wat een ouder kan wordt als essentieel onderdeel bestempeld, zodat ouders op die punten waar ze moeilijkheden ervaren hun sociaal netwerk in kunnen zetten.

De buurtteamwerkers geven aan zelf ook een gedragsverandering door te maken. Soms, zegt één van de buurtteamwerkers, moeten ze zichzelf even stilzetten en vanuit eigen kracht de volgende stap gaan bepalen. Het inzetten van de eigen kracht is dan ook nog niet volledig ontwikkeld ten tijde van dit onderzoek, omdat de proeftuinen slechts twee maanden waren begonnen. De ervaring van de buurtteamwerkers is dat er veel te leren en te ontdekken is op dit gebied. Eén van de buurtteamwerkers spreekt waardering uit over de vrijheid die zij ontvangen om te kunnen experimenteren met de werkwijze en zichzelf daarin mogen ontwikkelen.

Discussiepunt 1: Ouders die niet willen veranderen

Het beïnvloeden van het gedrag gaat voornamelijk in de vorm van gesprekken voeren waarbij onderzoek wordt gedaan naar de achterliggende redenen van gedrag en de wensen

van het gezin. Door het stellen van vragen over de toekomst van hun kind maken buurtteamwerkers ouders bewust van huidige problemen. Vervolgens gaan zij in op de oplossingen van de ouders en de manier waarop ouders hun gedrag kunnen aanpassen. Wanneer door de buurtteamwerkers echter wordt ervaren dat ouders geen probleem zien, dan loopt het inzetten van de eigen kracht spaak. Wanneer ouders niet alle informatie geven zullen aspecten die nodig zijn voor gedragsverandering over het hoofd worden gezien, waardoor het begeleiden van een gezin vele malen langer kan duren.

Wanneer ouders niet willen veranderen omdat er geen probleem wordt erkend dan is het vanuit eigen kracht gezien niet juist om verplichtingen aan ouders op te leggen, omdat dit het uiteindelijke doel niet ten goede komt. Ouders dienen zelf zorg te dragen voor het oplossen van hun problemen onder begeleiding van de buurtteamwerker en in de toekomst, zo is de doelstelling, zonder of met minder hulp. Volgens Prochaska en collega's (1992) blijven ouders dan in de precontemplatiefase zonder door te stromen naar de contemplatiefase. In dit geval loopt het fases of changes-concept niet zoals dat gesteld is, ook al worden de voor- en nadelen van het gedrag getoond.

Het inzetten van eigen kracht gaat ervan uit dat elke persoon aspecten kan verbeteren met een duwtje in de goede richting. Voor hen die dit niet willen of kunnen zal er een vorm van dwang en drang moeten blijven bestaan. De buurtteamwerker zal om deze reden een grens moeten trekken tot waar zij iemand kunnen en willen begeleiden. Het is van belang dat er een vinger aan de pols gehouden wordt bij de grenzen van eigen kracht. Tot waar kunnen de buurtteamwerkers daadwerkelijk de intentie van ouders beïnvloeden en welke hulpmiddelen hebben zij daarvoor nodig?

Discussiepunt 2: Een negatief sociaal netwerk

De subjectieve norm, de sociale steun of druk van de omgeving en de verwachting dat de omgeving gedrag goed- of afkeurt, is een lastig punt voor de buurtteamwerkers. Door de huidige inzet op het sociaal netwerk door de politiek en het maatschappelijk debat wordt ten onrechte gesteld dat het sociaal netwerk altijd van positieve invloed is. De pedagogische civil society (De Winter, 2011) stelt dat ouders altijd steun bij elkaar kunnen vinden en zo samen de opvoeding kunnen normaliseren. Ook stelt Mets (2008) dat betrokkenheid tussen mensen in een gemeenschap van positieve invloed is. Beide auteurs gaan niet uit van een mogelijke negatieve invloed die ouders onderling op elkaar hebben. Overheden gaan van ditzelfde principe uit (Gemeente Utrecht, 2011; Ministerie van VWS, 2011).

Door middel van gesprekken brengen de buurtteams het sociaal netwerk in kaart, maar hierbij wordt weinig doorgevraagd naar de perceptie van het gezin op dit sociaal netwerk. Wel benoemen de buurtteamwerkers dat er een negatieve sfeer heerst onder ouders omtrent hulpverlening. De angst dat kinderen onterecht uit huis gehaald worden door Bureau Jeugdzorg de ronde doet in het sociale netwerk van ouders. Kennis van deze angst en hierop handelen bij een gezin kan het verschil betekenen in de uiteindelijke gedragsverandering.

Het advies naar aanleiding van deze resultaten is dat tijdens de gesprekken over het sociaal netwerk van ouders, de buurtteamwerkers niet alleen naar de positieve elementen moeten vragen. Zij moeten ook het netwerk dat niet positief staat ten opzichte van de gedragsverandering in kaart brengen. De manier waarop omgegaan wordt met een negatief sociaal netwerk verdient de aandacht van de buurtteams, omdat de meningen van de buurtteamwerkers hierover verdeeld zijn.

Advies vervolgonderzoek

Dit onderzoek kan in de toekomst herhaald worden om een goed beeld te geven van de ontwikkeling die de buurtteams doormaken. Omdat de buurtteams pas twee maanden van start waren op het moment van dit onderzoek was nog weinig ervaring in de praktijk bekend. Bij het herhalen van het onderzoek kan meer ingegaan worden op de concrete acties die zij in de huidige praktijk hebben uitgevoerd.

De werkwijze van de buurtteams is in ontwikkeling en dit onderzoek en vervolgonderzoek draagt bij aan het optimaliseren van hun werkwijze voor het inzetten van eigen kracht. Onderzoek naar best practices voor het stimuleren van ouders die niet willen veranderen en de omgang met een negatief sociaal netwerk moeten naar aanleiding van dit onderzoek centraal staan.

Literatuurlijst

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 179-211.
- Ajzen, I. (2002) Percieved behavioural control, self-efficacy, locus of control, and the theory of planned behaviour. *Journal of Applied Social Psychology*, 32 (4), 665-683.
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (2005). The influence of attitudes on behavior. In D. Albarracín, B. T. Johnson, & M. P. Zanna (Eds.), *The handbook of attitudes* (pp. 173-221). Mahwah, NJ: Erlbaum.
- American Psychiatric Association. (2000). *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders*, Fourth Edition, Text Revision. Washington, DC: American Psychiatric Association.
- Bandura (1986). Social foundations of thought and action. A social cognitive theory. Englewood Cliffs: Erlbaum
- Gemeente Utrecht (2011). *Contourennota transitie jeugdzorg*. Utrecht: Gemeente Utrecht
- Harting, J., Assema, J., van., & Ruland, E. (2008). De communitybenadering voor GVO-interventies (2008). *G In J. Brug, P. van Assema, & L. Lechner (2008). Gezondheidsvoorlichting en gedragsverandering: Een planmatige aanpak.* (pp. 173-205). Assen: Van Gorcum.
- Jacobs, G., Braakman, M., & Houweling, J. (2005). *Op eigen kracht naar gezond leven. Empowerment in de gezondheidsbevordering; concepten, werkwijzen en onderzoeksmethoden*. Utrecht: Universiteit voor Humanistiek.
- Koelen, M., & Ban, A., van der, (2004). *Health education and health promotion*. Wageningen: Wageningen academic publishers.
- Kok, G., Schaalma, H., & Brug, J. (2008). Planmatige bevordering van gezond gedrag. In J. Brug, P. van Assema, & L. Lechner (2008). *Gezondheidsvoorlichting en gedragsverandering: Een planmatige aanpak.* (pp. 15-33). Assen: Van Gorcum.
- Lechner, L., Kremers, S., Meertens, R., & De Vries, R. (2008). Determinanten van gedrag. In J. Brug, P. van Assema, & L. Lechner (2008). *Gezondheidsvoorlichting en gedragsverandering: Een planmatige aanpak.* (pp. 75-106). Assen: Van Gorcum.
- Metz, J. (2008). Anatomisch model van de civil society voor de WMO. *Sociale Interventie*, 17 (3), 33-43.

- Ministerie van VWS (2011). *Beleidsbrief stelselwijziging jeugd 'geen kind buiten spel'*. Den Haag: Ministerie van VWS
- NJI (2010). *Het versterken van de eigen kracht en het sociale netwerk van jeugdigen, ouders en gezinnen*. Zoals gevonden op 18 november 2011 op <http://www.nji.nl/smartsite.dws?id=124243>
- Prochaska, J.O., Redding, C.A., & Evers, K.E. (2002). The transtheoretical model and stages of changes. In K. Glanz, B.K. Rimer, & F.M. Lewis (Eds.), *Health behavior and health education: Theory, methods and practice* (pp. 99-120). San Francisco: Jossey-Bass.
- RMO (2008). *De ontkokering voorbij*. Amsterdam: SWP
- RMO (2011). *Briefadvies bevrijdend opvoeden*. Den Haag: RMO
- Rappaport, J., & Zimmerman, M.A. (1988). Citizen participation, perceived control, and psychological empowerment. *American journal of community psychology*, 16 (5).
- Regenmortel, T., van (2009). Empowerment als uitdagend kader voor sociale inclusie en moderne zorg. *Journal of Social Interventions: Theory and Practice*, 18 (4), 22-42.
- Stein, J. (1997). *Empowerment and women's health: Theory, methods and practice*. Londen: Zed Books
- Vranken, J., Geldof, D., & Menxel, G. van, (1996). *Armoede en sociale uitsluiting. Jaarboek 1996*. Culemborg: Centraal Boekenhuis bv.
- Vries, H., de, Backbier, E., Kok, G.J., & Dijkstra, M. (1995). Measuring the impact of social influences on smoking onset in longitudinal studies: An integration of social psychological approaches. *Journal of Applied Social Psychology*, 25, 237-257.
- Winter, M. de (2011). *Verbeter de wereld, begin bij de opvoeding. Vanachter de voordeur naar de democratie en verbinding*. Amsterdam: SWP.
- Yperen, T.A., van. & Stam, P.M. (2010). *Opvoeden versterken*. Den Haag: VNG.
- Yperen, T.A., van, & Woudenberg, A., van (2011). *Werk in uitvoering*. Utrecht: NJI