



"Stichting Verzorgd Empowered!"

Een beschrijving van de werkwijze van Stichting Verzorgd aan de hand van het begrip empowerment

Bachelorthese, juli 2008

Monique Aveskamp
Enschede

Eerste begeleider:
Prof. Dr. E. Seydel (Universiteit Twente)

Tweede begeleider:
Ir. A. Fokkink (Stichting Verzorgd)

*Gewoon gelukkig
Carlo Vaesen*

*Ik wil gewoon gelukkig zijn
en zonder zorgen leven.
Ik wil iedereen graag happy zien
en alles daarvoor geven.*

*Ik zie geluk van andere mensen
val daarbij zelf vaak in het niet
ik denk dat alles langs me heen gaat
maar niemand die mijn tranen ziet.*

*Ik weet dat ik ook gelukkig ben
maar het ligt zo diep verscholen.
Wie haalt het weer voor mij tevoorschijn
wanneer ik zo doelloos loop te dolen?*

Enschede, juli 2008

Monique Aveskamp
S 0037753
m.j.g.aveskamp@student.utwente.nl

Stichting Verzorgd
Postbus 545
7500 AM Enschede

Tel.: 053 4836313 / 0546 492020
Fax: 084 7505037
E-mail: verzorgd@verzorgd.org

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord	4
Samenvatting	5
1. Inleiding en probleemstelling	6
1.1 Inleiding	6
1.2 Probleemstelling	7
2. Theorie	8
2.1 Het begrip empowerment	8
2.2 Conclusie	15
3. Kwalitatief onderzoek	16
3.1 Interviewvragen	16
3.2 Deelnemers	17
3.3 Het interview	17
3.4 Narratieve analyse	17
4. De resultaten	19
4.1 Matrix 1: Algemene kenmerken Stichting Verzorgd	19
4.2 Matrix 2: Werkwijze Stichting Verzorgd	21
4.3 Matrix 3: Kenmerken van empowermentbevorderend gedrag a.d.h.v. literatuur Verzaal	22
5. Conclusie	25
6. Discussie en aanbevelingen	27
6.1 Discussie	27
6.2 Aanbevelingen	27
Referenties	29
Bijlage: - toelichting op de kenmerken van empowermentbevorderend gedrag a.d.h.v. literatuur Verzaal	30

VOORWOORD

Voor u ligt mijn bachelorscriptie die ik heb geschreven ter afronding van mijn bachelorfase Psychologie aan de Universiteit Twente. Blij, opgelucht en toch ook wel een beetje trots voel ik me over het eindresultaat. Het afgelopen anderhalf jaar was een veelbewogen periode met veel leermomenten.

In maart 2007 koos ik uit een lijst met opdrachten voor de opdracht van Stichting Verzorgd. Deze opdracht sprak mij aan omdat een deel van de opdracht bestond uit het interviewen van gezinnen. Op die manier werd de opdracht levendig voor mij, want de gezinnen waar je over hoort en leest, kregen nu een gezicht.

Maar om tot die interviews te komen, moest er eerst ander werk verricht worden, namelijk een literatuuronderzoek. Met het opstarten hiervan had ik veel moeite. Er is zoveel literatuur te vinden, hoe beslis je dan welke literatuur relevant is voor jouw onderzoek? Ik heb mezelf goed leren kennen in deze periode, waarin voortdurend planningsen werden bijgesteld en deadlines werden uitgesteld. Ik was in dit onderzoek niet alleen afhankelijk van mijn eigen inzet, maar ook van de medewerking van de personen die geïnterviewd zouden worden. Doordat de interviews in de zomervakantie vielen, heeft het behoorlijk wat stress en tijd gekost om uiteindelijk de interviews te houden, maar het is gelukt!

Toen alle gegevens binnen waren, kon het analyseren beginnen. Dit heb ik ontzettend onderschat. Ik verwachtte van mezelf dat ik in een krappe maand tot een compleet verslag kon komen, maar helaas, de druk die ik mezelf oplegde werkte averechts. De deadline werd opgeschoven, waardoor ik de scriptie even teleurgesteld aan de kant heb gelegd.

Uiteindelijk heb ik de draad weer opgepakt en langzaam toegewerkt naar het einde. Dit gebeurde met veel steun en peptalk van Lieke en Froukje op de afstudeergang en natuurlijk van Henk die ik altijd kon bellen als ik het niet meer zag zitten.

Ik heb van deze bachelorscriptie geleerd dat je altijd kritisch moet blijven en open moet staan voor nieuwe manieren van kijken naar een probleem. Ook heb ik inzicht gekregen in de complexiteit van het opzetten en het uitvoeren van psychologisch onderzoek, waarbij gebruikt gemaakt wordt van theoretische en empirische kennis.

Ik wil mijn begeleiders Erwin Seydel en Arie Fokkink bedanken voor hun geduld en advies. Ook wil ik Jan en Henny van Gorkum en de gezinnen bedanken voor hun openheid tijdens de interviews. Ik hoop dat deze scriptie ertoe zal bijdragen dat steeds meer mensen en instellingen het belang gaan inzien van de werkwijze van Stichting Verzorgd, want uiteindelijk wil iedereen toch gewoon gelukkig zijn.

Monique Aveskamp
m.j.g.aveskamp@student.utwente.nl
S 0037753

Enschede, juli 2008

SAMENVATTING

Het doel van deze bachelorthese is een beschrijving te geven van de werkwijze van Stichting Verzorgd aan de hand van het begrip *empowerment*. Uit de uitgevoerde literatuurreview kwam naar voren dat *empowerment* in grote lijnen staat voor het vergroten van het zelfvertrouwen en de zelfinschatting (*self-efficacy*) van de persoon en het versterken van het sociale netwerk rond de persoon. Naast de literatuurreview is kwalitatief onderzoek gedaan bij drie gezinnen die hulp ontvangen van Stichting Verzorgd en twee medewerkers van de stichting. Uit deze interviews bleek dat Stichting Verzorgd zich onderscheidt van de reguliere hulpinstanties door verder te kijken dan alleen de beperking/het probleem, maar juist aandacht te hebben voor het functioneren van het gezin als een sociaal systeem, waarin elk gezinslid zijn/haar eigen wensen heeft. Stichting Verzorgd wil als coach op de achtergrond zorgen dat het gezin de regie over hun leven weer in eigen handen krijgt. Het begrip *empowerment* sluit goed aan bij de visie van Stichting Verzorgd, maar dekt niet het hele spectrum waarmee de stichting zich bezighoudt. Door modellen van Case (2000) te combineren met het empowermentmodel van het NJI, komen we tot het nieuwe model van co-creatie. Hiermee kan de werkwijze van Stichting Verzorgd het best beschreven worden.

1. INLEIDING EN PROBLEEMSTELLING

Stichting Verzorgd is opgericht in 2004. De stichting is ontstaan uit het adviesbureau Neffe Advies, dat opgericht is in 2002. Neffe Advies is het uitvoerend orgaan van Stichting Verzorgd. De leiding van Neffe Advies heeft jarenlang ervaring en deskundigheid in de complexe omgeving van hulpverlening. Stichting Verzorgd coördineert het wetenschappelijk onderzoek dat nodig is om de werkzaamheden van Neffe Advies theoretisch te kunnen beschrijven, onderbouwen en op effectiviteit te toetsen, zodat verzekeringsmaatschappijen en overheidsinstellingen het nut en het belang van de methode gaan onderkennen. Omdat de werkzaamheden van Neffe Advies vallen onder de Stichting Verzorgd, zullen we voor de duidelijkheid van dit onderzoek alleen de naam “Stichting Verzorgd” hanteren.

1.1 INLEIDING

Stichting Verzorgd richt zich op de hulpverlening aan gezinnen met een kind met een verstandelijke dan wel lichamelijke beperking. In tegenstelling tot de meeste hulpinstanties richt Verzorgd zich niet alleen op het gehandicapte kind/het probleem, maar ook juist op alle andere gezinsleden. Verzorgd ziet het gezin als een systeem waar het kind met de beperking deel van uit maakt, maar waarbij de focus voor de hulpverlening ligt bij het hele gezin. Ze wil gezinnen ondersteunen te streven naar optimaal geluk, waarbij ieder gezinslid zijn eigen ambities kan blijven volgen. De hulpverleners van Stichting Verzorgd ondersteunen de gezinnen bij het management van het gezin, geven advies en helpen de ouders anders naar hun gezin kijken. Ze proberen de gezinnen te ‘empoweren’, ze de touwtjes zelf weer in handen te geven. De gezinnen waar Verzorgd komt, hebben vaak te maken met een multidisciplinair probleem, waarbij veel verschillende hulpverleners over de vloer komen. Stichting Verzorgd wil de gezinnen onafhankelijk maken en zelf weer laten kiezen wat ze nu echt willen. De stichting wil zorgen voor een heldere vraagduiding, waardoor de gezinnen een beter inzicht krijgen in welke hulp ze echt nodig hebben en welke hulp er te verkrijgen is.

De uitgangspunten van Stichting Verzorgd:

‘Verzorgd ervaart dat in een gezin met een gehandicapt kind vaak alle gezinsleden belemmerd worden in het functioneren. Dit wordt vaak pas onderkend als er stressproblemen, psychosomatische klachten, opvoedingsproblemen met de andere kinderen, verlies van werk en carrièremogelijkheden, WAO, optreden. De gevolgen zijn dan ernstiger en moeten worden bestreden tegen uiteindelijk veel hogere kosten voor zowel gezin als samenleving. Wij werken eraan dat de dienstverlening aan gezinnen veel efficiënter en gezinsvriendelijker wordt georganiseerd door de verschillende vormen dienstverlening beter op elkaar af te stemmen, slimme hulpmiddelen in te zetten en indien nodig te laten ontwikkelen, het huis 'slim' te maken en het gezin te ondersteunen om zelf de hulp en ondersteuning te coördineren. Wij vinden dat onderwijs onder andere moet leiden tot een zo groot mogelijke zelfstandigheid en dat afstemming tussen school en huis daarin cruciaal is. Ons uitgangspunt is dat alle gezinsleden zo gewoon mogelijk hun persoonlijk leven moeten kunnen leiden, ondanks de handicap van een van de gezinsleden; iedereen heeft recht op ambitie en geluk.’ (www.verzorgd.org, 7-2-2008)

Stichting Verzorgd heeft als doel gezinnen “gewoon gelukkig” te laten zijn. Hiermee doelt de stichting op het gevoelsmatig geluk dat men ervaart wanneer men voelt baas te zijn over de eigen gezinssituatie. De methode die Stichting Verzorgd hanteert, kan men volgens de literatuur ‘*empowerment*’ noemen. Uit de literatuur blijkt dat empowerment een erg breed begrip is, dat vaak gebruikt wordt. In deze bachelorthese zal in een literatuurreview het begrip ‘empowerment’ nader beschreven worden. Op basis van de inhoud van de literatuurreview zal een kwalitatief onderzoek worden gedaan onder de medewerkers zelf van Stichting Verzorgd en onder drie gezinnen die hulp ontvangen van Verzorgd. Met dit kwalitatieve onderzoek kan de werkwijze van Verzorgd in kaart gebracht worden. Ook kan aan de hand van dit kwalitatieve onderzoek worden bepaald of gezinnen aan bepaalde eisen moeten voldoen om daadwerkelijk baas te hebben bij de werkwijze van Stichting Verzorgd.

1.2 PROBLEEMSTELLING

Het doel van dit onderzoek is de werkwijze van Stichting Verzorgd te beschrijven aan de hand van het begrip ‘*empowerment*’. Met dit onderzoek willen we:

- een beeld krijgen van de werkwijze van Stichting Verzorgd.
- een vergelijking maken tussen het begrip *empowerment* en de werkwijze van de stichting.
- een beeld krijgen waaraan een gezin moet voldoen om van Stichting Verzorgd die hulp te ontvangen die het nodig heeft.
- aanbevelingen geven aan Stichting Verzorgd.

Empowerment vormt de basistheorie voor deze studie.

2. THEORIE

Het begrip empowerment wordt veel gebruikt in de literatuur. Wat opvalt, is dat er geen eenduidige beschrijving van het begrip te vinden is. In dit hoofdstuk zullen de verschillende visies uit de literatuur op het begrip empowerment worden besproken. Aan de hand daarvan zal een visie worden gekozen die het meest aansluit bij het onderzoek van deze bachelorthese. Met deze visie stellen we vragen op die voorgelegd worden aan de medewerkers van Stichting Verzorgd en aan de gezinnen die hulp ontvangen van Stichting Verzorgd. Hieronder behandelen we het begrip empowerment. We hanteren in de tekst het begrip empowerment en waar het nodig is 'gesterkt zijn'.

2.1 HET BEGRIP EMPOWERMENT

Case (2000) verrichtte een studie in het kader van de mening van ouders ten opzichte van de professionele gezondheidszorg. Hierin werd een vragenlijst opgesteld om de wensen en drempels van ouders van een kind met een beperking in kaart te brengen. Case vond dat ouders veel problemen hebben met professionele attitudes en dominantie, het negeren van de kennis van de ouders, het gebrek aan counseling en therapie, het omgaan met de toekomst en algemene ondersteuning. Ook ondervond Case dat ouders vaak de mogelijkheden missen om voor hun eigen kind te pleiten. Deze manier van het negeren van de capaciteit van het gezin om tot een oplossing te komen (*disempowerment*) resulteert erin dat ouders niet meer effectief kunnen onderhandelen in het belang van hun eigen kind, en wordt voornamelijk door professionals in stand gehouden om hun dominantie en controle over de ouder-professional relatie te behouden. Case noemt vijf modellen waarin de relatie tussen ouders en professionals wordt weergegeven.

- *The Expert Model* (Cunningham & Davis, 1985) ziet de ouder als passief en ondergeschikt aan de professional. De professional neemt de beslissingen en beoordeelt de situatie, terwijl de ouder alleen maar wordt gebruikt om de professional van informatie te voorzien. De verantwoordelijkheid wordt in dit model overgenomen door de professional, wat natuurlijk wel fijn is voor de ouders wanneer zij niet over genoeg expertise, tijd en emotionele stabiliteit beschikken. In dit model worden de wensen en behoeften van het gezin voor een groot deel genegeerd, wat ervoor zorgt dat ouders minder controle hebben over hun eigen leven.
- *The Transplant Model* (Cunningham & Davis, 1985) stuurt de ouders zo dat ze actief betrokken worden bij de behandeling van het kind. De professional deelt zijn/haar kennis en expertise met de ouders, zodat deze meer competent en vertrouwt raken in de omgang met hun kind. Dit heeft zo zijn nadelen, want niet alle ouders zijn gemotiveerd, of competent genoeg om de professionele hulp op deze manier te kunnen gebruiken.
- *The Consumer Model* (Cunningham & Davis, 1985) geeft de ouders meer rechten en meer invloed. De ouder mag zelf beslissen welke manier van hulpverlening er betrokken wordt bij het kind. De expertise van de ouders wordt in dit model ook onderkend. De kennis die ouders hebben over het gezin, hun kinderen en de manier van leven wordt als essentieel gezien om tot een goed plan van aanpak te komen. In dit model is het nemen van beslissingen, in tegenstelling tot voorgaande modellen, tweerichtingsverkeer.
- *The Empowerment Model* (Appleton & Minchom, 1991) stelt dat de hulpverlener het gezin moet zien als een sociaal systeem. Elke familie heeft zijn eigen manier van omgaan met allerlei situaties. Professionals moeten deze verschillende manieren meenemen

wanneer ze interventies starten. Ouders hechten aan hun gevoel van controle over beslissingen en zijn zeer gevoelig voor hun recht om bij beslissingen betrokken te worden.

- *The Negotiating Model* (Dale, 1996) definieert het partnerschap tussen ouders en professionals als een relatie waarbij de partners gebruik maken van onderhandeling en gezamenlijke besluitvorming, om samen tot een gedeeld perspectief voor de toekomst te komen. De professional is verantwoordelijk voor de hulpverlening die aan het kind geboden wordt. Hierbij moet de hulpverlener zich verdiepen in het perspectief van de ouders door te luisteren, te observeren en door te vragen.

Zoals blijkt uit bovenstaande modellen, hebben de ouders in de drie laatstgenoemden een behoorlijke invloed op het verloop van de behandeling van hun kind. De nadruk ligt bij deze drie modellen op het gevoel dat ouders ervaren wanneer ze meer grip hebben op het leven van hun gezin. Ze voelen zich door de grote betrokkenheid meer gesterkt, waardoor hun eigenwaarde en zelfinschatting vergroot worden. Wanneer we kijken naar Stichting Verzorgd, komen deze modellen alle drie overeen met de uitgangspunten van Verzorgd. In het *Consumer Model* mag de ouder zelf beslissen welke manier van hulpverlening er betrokken wordt bij het kind. Dit komt aardig overeen met de methode van Verzorgd. In het *Empowerment Model* wordt net als bij Verzorgd het gezin gezien als een sociaal systeem. Toch hangt in dit model de verantwoordelijkheid nog teveel bij de professional, die uiteindelijk de beslissing gaat nemen. In het *Negotiating Model* wordt er onderhandeld door de ouders en de professionals om samen tot een gedeeld perspectief te komen. Wanneer het woord onderhandeling gebruikt wordt, lijken de doelen van de beide partijen verschillend te zijn en wordt er toegewerkt naar een compromis. Dit is niet de manier die Verzorgd hanteert, want zij stelt altijd de wensen van het gezin voorop, daar hoeft niet over onderhandeld te worden. Ook is in dit model de professional verantwoordelijk voor de hulpverlening die aan het kind geboden wordt, terwijl Verzorgd juist als doel heeft de ouders de verantwoordelijkheid en regie weer terug te geven. In het *Expert Model* raken ouders juist *disempowered*. Hun wensen en behoeftes worden genegeerd, waardoor ze zich minder serieus genomen voelen. In het *Transplant Model* hangt de mate waarin er empowerment plaats vindt af van de competenties en motivaties die ouders op dat moment hebben. Wanneer zij zelf het gevoel hebben dat ze de zorg over kunnen nemen, zullen ze zich gesterkt voelen door het vertrouwen dat de professional in hen heeft. Maar wanneer ze twijfelen aan hun eigen kunnen, moet niet aan deze twijfel voorbij worden gegaan. Er moet in dit model serieus gekeken worden of de ouders daadwerkelijk die competenties bezitten die nodig zijn om goede zorg te leveren. Wanneer de ouders niet competent genoeg zijn, maar toch de zorg op zich nemen, zullen ze zich na een tijdje schuldig gaan voelen en minder zelfvertrouwen hebben, waardoor ouders zich minder gesterkt voelen.

Rogers e.a. (1997) zeggen dat het begrip empowerment vaak gebruikt wordt, maar meestal weinig betekenis heeft. Het is volgens hen een zogenoemd 'buzzword'. Ze noemen verschillende definities van empowerment, waaronder die van Rappaport (1987, 1988). Rappaport definieert empowerment als een connectie tussen een gevoel van persoonlijke competentie enerzijds en een wens naar en bereidheid tot het ondernemen van actie in de publieke sfeer anderzijds. Volgens McLean (1995) wordt empowerment vaak gedefinieerd als de actie van mensen die niet of nauwelijks *empowered* zijn, en actie ondernemen om *empowered* te worden. Segal en zijn collega's (1995) beschrijven empowerment als een proces waarin controle over iemands leven wordt nagestreefd en de organisatorische en sociale structuur waarin men leeft te beïnvloeden. Staples (1993) beschrijft empowerment als een proces waarbij kracht wordt ontwikkeld en

gefaciliteerd om individuen capaciteiten te laten ontwikkelen om in hun eigen voordeel of naar eigen wens te handelen.

Omdat er nog geen eenduidige definitie was, wilden Rogers E.S. e.a. (1997) het construct empowerment verder definiëren en operationaliseren. Ze stelden een schaal op waarmee ze het construct empowerment konden meten bij mensen die gebruik maken van psychische gezondheidszorg.

Ze kwamen uit op vijf factoren die het construct *empowerment* behelzen:

1. Zelfinschatting, zelfvoortvarendheid (*Self-esteem, self-efficacy*)
2. Kracht-krachteloosheid (*Power-powerlessness*)
3. Activisme binnen een gemeenschap en zelfstandigheid/onafhankelijkheid (*Community activism and autonomy*)
4. Optimisme en controle over de toekomst (*Optimism and control over the future*)
5. Rechtvaardige woede (*Righteous anger*)

Wanneer men wil zorgen dat iemand zich *empowered* voelt, moet men de nadruk leggen op het vergroten van het zelfvertrouwen en de zelfinschatting van de persoon, en gevoelens van krachteloosheid wegnemen. Gevoelens van kracht moet men verhogen, vooral financiële middelen zijn hierbij belangrijk. Ook moet er gericht worden op het sociopolitieke bewustzijn van de persoon en het activisme binnen een gemeenschap. In deze studie werd empowerment gerelateerd aan kwaliteit van leven en inkomen, maar niet aan de demografische variabelen als leeftijd, geslacht, etniciteit, burgerlijke staat, opleidingsniveau of het al dan niet hebben van een baan. De resultaten van deze studie impliceren dat een *empowered* persoon iemand is met een gevoel van zelfwaarde, zelfredzaamheid en kracht. Deze persoon herkent het gebruik van rechtvaardige woede als een motiverende stimulans om veranderingen teweeg te brengen en op die manier controle te blijven houden over zijn/haar eigen leven. Hij/zij ziet het belang in van een gemeenschap om veranderingen voor elkaar te krijgen, maar hecht ook veel waarde aan afhankelijkheid en zelfstandigheid. Met deze definitie worden de bovengenoemde definities van Rappaport (1987, 1988), McLean (1995) en Segal en collega's (1995) bij elkaar genomen, waardoor een bredere en meer duidelijke definitie van het begrip empowerment is ontstaan. De manier waarop Staples (1993) empowerment beschrijft, namelijk dat het een proces is waarin een individu capaciteiten ontwikkelt om in zijn/haar eigen voordeel te handelen, is in de definitie die voortvloeit uit de studie van Rogers e.a. (1997) niet terug te vinden. Rogers' definitie richt zich vooral op het beschrijven van een persoon die *empowered* is, terwijl Staples zich meer richt op het beschrijven van empowerment als een proces. Omdat de definitie van Rogers zo breed en veelomvattend is, wordt de definitie in deze literatuurreview als uitgangspunt genomen, zodat de bevindingen uit de overige literatuur hiermee kunnen worden vergeleken en er eventueel toevoegingen aan de definitie van Rogers zullen worden gedaan.

In een studie van Stancliffe (1999) werd onderzoek gedaan naar gevoelens van empowerment bij mensen met een intellectuele achterstand die begeleid zelfstandig wonen. Hiervoor werd gebruik gemaakt van de items die empowerment omvatten in een Quality of Life Questionnaire (Vragenlijst naar Kwaliteit van Leven). Deze vragenlijst werd zowel door de cliënt als door de verzorgende van de cliënt ingevuld. De respondenten moesten aangeven in hoeverre ze voelden controle te hebben over de volgende activiteiten:

- Baan of andere dagelijkse activiteiten
- Uitgeven van geld
- Gebruik maken van gezondheidsinstanties

- Alledaagse dingen doen
- De tijd wanneer vrienden langskomen
- Een sleutel hebben van je huis
- Een huisdier hebben
- Een ‘oppasser’ hebben (*guardian*)
- Mensen die in je omgeving wonen en je pijn doen
- Over het algemeen het gevoel hebben dat je leven vrij is

Wanneer iemand aangaf het gevoel te hebben veel controle te hebben over deze items, voelde deze persoon zich meer onafhankelijk, waardoor men het gevoel had meer regie over zijn eigen leven te hebben. Dit zijn, zoals genoemd bij de studie van Rogers (1997), onderdelen van het begrip empowerment.

Volgens Zimmerman en Rappaport (1988) is empowerment een proces waarbij individuen controle/grip op hun leven krijgen en deel nemen aan het leven in een gemeenschap. Hij noemt de volgende elementen als belangrijk onderdeel van empowerment: self- and political efficacy, verwachte competentie, gevoel van controle en de wens naar controle. Om empowerment te ervaren heeft een individu een combinatie nodig van zelf-acceptatie en zelfverzekerdheid, sociaal en politiek begrip en de mogelijkheid om een assertieve rol te spelen. Deze definitie lijkt veel op die van Rogers (1997), echter ontbreken bij de definitie van Rogers de aspecten verwachte competentie, gevoel van controle en de wens naar controle.

Rappaport (1987) noemt in zijn artikel dat empowerment zowel een psychologisch gevoel van persoonlijke controle of invloed is, als ook het feit dat er daadwerkelijke sociale invloed, politieke macht en rechten worden ervaren. Er moet rekening gehouden worden met het feit dat empowerment een multilevel construct is. Dit betekent dat empowerment op alle verschillende niveaus plaats vindt, namelijk individueel niveau, groepsniveau, organisatieniveau en andere settings zoals gemeenschappen en sociale regels. Er moet dus verder gekeken worden dan alleen maar naar het individu. Dit is een belangrijke toevoeging aan de definitie die Rogers (1997) heeft opgesteld, waarin empowerment alleen op individueel niveau wordt benaderd.

Op de site van het NJI (Nederlands Jeugd Instituut) (www.nji.nl, 7-2-2008) wordt veel aandacht besteed aan opvoedingsondersteuning. Opvoedingsondersteuning wil een optimale ontwikkeling van kinderen bevorderen door de pedagogische draagkracht en competenties van hun ouders te bevorderen. Aansluiten bij de eigen deskundigheid van ouders en hen aanspreken op hun kracht is gebaseerd op ideeën over ‘empowerment’. Toegepast op opvoedingsondersteuning betekent het werken aan empowerment:

- Het zelfvertrouwen van ouders versterken
- Aansluiten bij het perspectief en de visie van ouders op hun situatie
- Betrekken van ouders bij de ontwikkeling van plannen
- De vragen en behoeften van ouders als uitgangspunt nemen
- Ouders activeren om oplossingen te zoeken die voor hen bruikbaar zijn
- Aandacht voor wat goed gaat, sterke kanten van ouders aanspreken
- Eigen inzet en verantwoordelijkheid van ouders aanspreken
- De eigen keuze en het zelfbeschikkingsrecht van ouders respecteren

Empowerment staat volgens het NJI voor een ondersteuningsmodel dat aansluit bij concrete, alledaagse problemen die ouders belemmeren competent op te voeden. Belangrijk daarbij is

patronen van afhankelijkheid en hulpeloosheid te voorkomen of te doorbreken. Het doel van opvoedingsondersteuning is niet om hulp te verlenen of verantwoordelijkheden van ouders over te nemen, maar om de eigen deskundigheid en kracht van ouders te mobiliseren zodat zij zichzelf kunnen helpen. De inbreng van ouders en andere opvoeders in de vormgeving en uitvoering van de opvoedingsondersteuning is dan ook een belangrijke voorwaarde. Zo kiezen ouders zelf de instrumenten en werkwijzen om hun doelen te bereiken. Daarnaast stimuleren professionals die uitgaan van empowerment ouders om actief gebruik te maken van hulpbronnen in hun directe omgeving en om hun eigen sociale netwerk te versterken. Het is belangrijk dat ouders succeservaringen opdoen en vooral dat zij die ervaringen kunnen zien als resultaat van hun eigen inspanning. Als ouders ervaren dat ze zelf sturing kunnen geven aan hun leven, versterkt dat hun gevoel van effectiviteit (*self-efficacy*).

Kiezen voor het empowerment model heeft tot gevolg dat de kennis van professionals minder op de voorgrond staat. De deskundigheid van de professional staat ten dienste van de ouders en moet aansluiten bij hun vragen en behoeften. De steun aan ouders heeft als doelstellingen:

- Het versterken van de draagkracht, de pedagogische competenties en vaardigheden van ouders
- Het verminderen van de draaglast door tijdig signaleren van problemen en bieden van praktische hulp of steun
- Het versterken van het sociale netwerk rond kinderen en gezinnen

Pedagogische competenties versterken en draagkracht vergroten vormen de eerste mogelijkheden van de opvoedingsondersteuning voor alle ouders. Hiervoor wordt wel de term “empowerment” gebruikt: om het zelfvertrouwen van de ouders te versterken wordt aangesloten bij hun eigen kwaliteiten en deskundigheid. Daarnaast kan door informatie en oefening gewerkt worden aan het versterken van (nieuwe) opvoedingsvaardigheden. Ter vergroting van de draagkracht vragen ook zelfzorg en netwerkopbouw aandacht. Daarbij is het belangrijk de bevordering van het zelfvertrouwen van de ouders te combineren met tijdige signalering van risico's en het bieden van steun bij beginnende problematiek. Het empowerment model dat hier gebruikt wordt, kan gezien worden als een samenvoeging van *The Transplant Model*, *The Consumer Model*, *The Empowerment Model* en *The Negotiating Model* die genoemd worden in de studie van Case (2000). Het empowerment model van het NJI komt dus al dicht bij hét model dat bij de werkwijze van Stichting Verzorgd past. Terugkoppelend naar de definitie van Rogers, vinden we bij de informatie van het NJI nog enkele aanvullingen. Het versterken van het sociale netwerk rond kinderen en gezinnen en het versterken van de (nieuwe) opvoedingsvaardigheden kwamen in de definitie van Rogers niet zo specifiek aan de orde. Wel komen de begrippen zelfredzaamheid en activisme binnen een gemeenschap aan bod, maar de termen die het NJI gebruikt, zijn specifiek en daarom waardevol in de definiëring van het begrip empowerment.

Verzaal (2002) deed onderzoek naar de betekenis van empowerment voor het concrete handelen van beroepskrachten in de jeugdzorg. Ze ontwikkelde nadat ze gezinnen en hulpverleners had geïnterviewd een gedragsobservatie-instrument waarmee alle observeerbare verbale en non-verbale gedragselementen die verband houden met het begrip empowerment te onderscheiden zijn. Met haar instrument kunnen hulpverleners geobserveerd worden door middel van video-opnames. Tijdens het bekijken van de opnames wordt het gedrag van de hulpverlener gescoord met behulp van de checklist.

De resultaten van Verzaals onderzoek zijn observeerbare gedragingen van hulpverleners, waardoor ouders zich gesterkt voelen. Uit haar vooronderzoek zijn belangrijke kenmerken aan

het licht gekomen die mogelijk in verband gebracht kunnen worden met het begrip empowerment. Ook heeft Verzaal enkele empowermentverlagende categorieën toegevoegd, die verband houden met uitspraken van gezinnen over categorieën die zij gemist hadden in de hulp en gedragskenmerken die op hen een averechtse uitwerking hadden.

- Hulpverlener komt bij gezin thuis
- Hulpverlener brengt vraaggericht ordening aan (sluit aan bij wensen en behoefte van het gezin)
- Open ondersteunende reacties van de hulpverlener
- Gesloten, niet-ondersteunende, betuttelende reacties van de hulpverlener (empowermentverlagend)
- Non-verbale vaardigheden van hulpverlener: actief luisteren
- Hulpverlener bekrachtigt positief gedrag
- Hulpverlener bekrachtigt negatief gedrag (empowermentverlagend)
- Hulpverlener geeft professionele informatie
- Hulpverlener geeft praktische tips
- Hulpverlener schrijft
- Gelijkwaardige attitude van de hulpverlener
- Hulpverlener is ten alle tijde beschikbaar
- Hulpverlener is intensief

Zoals Verzaal het brengt, is de hulpontvanger afhankelijk van de hulpverlener of er daadwerkelijk empowerment plaatsvindt. Pas wanneer de hulpverlener zich op een bepaalde manier gedraagt, zal de hulpvrager zich gesterkt voelen. Een ander punt van kritiek is het feit dat bij Verzaal de toekomstdoelen missen. Met deze praktische tips kunnen alleen maar resultaten op korte termijn worden geboekt. Er wordt niet stilgestaan bij de gevolgen die het gedrag van de hulpverlener heeft op de langere termijn. Doordat Verzaal alleen richt op effecten op korte termijn, is het de vraag of je dan wel kunt spreken van empowerment. In het artikel van de website van het NJI wordt juist veel aandacht besteedt aan de toekomst van de ouders. Door ze kennis te geven, ervaring te laten opdoen en hun netwerk uit te breiden, zullen de ouders zich in de toekomst beter gaan redden, en meer regie hebben over hun eigen leven. Omdat Verzaal vooral praktische tips levert, is er slecht een vergelijking te maken met de definitie die Rogers heeft opgesteld. Wat bij beide onderzoekers naar voren komt is het gevoel van krachteloosheid wegnemen bij de gezinnen. Het belang van de gelijkwaardige attitude van de hulpverlener is terug te vinden in de studie van Case (2000). Verzaal noemt ook het vraaggericht ordening brengen, wat aansluit bij de wensen en behoefte van het gezin. Het belang van het aansluiten bij de wensen en behoefte van het gezin wordt ook onderkend in de literatuur van het NJI en in de studie van Case (2000).

Interventies die gericht zijn op empowerment, moeten wel aan een aantal eisen voldoen, willen ze daadwerkelijk effectief zijn. Hermanns e.a. (2005) stellen dat op basis van de literatuur over effectieve interventies een aantal criteria te destilleren is die kenmerkend zijn voor effectiviteit. Men concludeert dat de volgende zeven criteria van belang zijn. Een interventie is effectiever:

1. Naarmate deze beter doordacht, gestructureerd en gestandaardiseerd is
2. Naarmate er een beter evenwicht bestaat tussen de omvang van de problematiek en de omvang van de beschikbare inzet
3. Naarmate deze meer aansluit bij de wijze waarop ouders, kinderen en jongeren zelf hun problemen ervaren

4. Naarmate deze meer gericht is op het weer greep krijgen op het eigen leven van ouders, kinderen en jongeren (empowerment)
5. Naarmate deze beschikbaar is in de verschillende leefsituaties van ouders, kinderen en jongeren (multilevel construct)
6. Naarmate deze meer werkt met overeengekomen concrete doelen
7. Naarmate deze sociale netwerken rond ouders, kinderen en jongeren meer activeert

In bovenstaand literatuurreview is de definitie van Rogers e.a. (1997) van het begrip empowerment als uitgangspunt genomen, waarlangs de overige artikelen werden gelegd ter vergelijking en aanvulling. De definitie van Rogers is als volgt:

‘Wanneer men wil zorgen dat iemand zich *empowered* voelt, moet men focussen op het vergroten van het zelfvertrouwen en de zelfinschatting (*self-efficacy*) van de persoon, en gevoelens van krachteloosheid wegnemen. Gevoelens van kracht moet men verhogen, vooral financiële middelen zijn hierbij belangrijk. Ook moet er gericht worden op het sociopolitieke bewustzijn van de persoon en het activisme binnen een gemeenschap. De resultaten van deze studie impliceren dat een *empowered* persoon iemand is met een gevoel van zelfwaarde, zelfredzaamheid en kracht. Deze persoon herkent het gebruik van rechtvaardige woede als een motiverende stimulans om veranderingen teweeg te brengen en op die manier controle te blijven houden over zijn/haar eigen leven. Hij/zij ziet het belang in van een gemeenschap om veranderingen voor elkaar te krijgen, maar hecht ook veel waarde aan afhankelijkheid en zelfstandigheid.’

In het artikel van Zimmerman en Rappaport (1988) komen de aspecten verwachte competentie, gevoel van controle en de wens naar controle naar voren. Dit zijn concrete aspecten die we toevoegen aan de definitie van Rogers.

In het artikel van Rappaport (1987) wordt het begrip empowerment nog verder uitgebreid, namelijk dat empowerment een multilevel construct is. Dit betekent dat empowerment op alle verschillende niveaus plaats vindt, namelijk individueel niveau, groepsniveau, organisatieniveau en andere settings zoals gemeenschappen en sociale regels. Deze uitbreiding zullen we ook meenemen bij het opstellen van de definitie voor dit onderzoek.

Uit de literatuur van het NJI blijkt dat het versterken van het sociale netwerk rond kinderen en gezinnen en het versterken van de (nieuwe) opvoedingsvaardigheden als zeer belangrijk wordt gezien voor de definiëring van het begrip empowerment. Ook zullen de criteria die Hermanns e.a. (2005) opstelden voor het effectief zijn van een interventie en de punten die Verzaal naar voren brengt in haar onderzoek meegenomen worden bij het opstellen van de definitie voor empowerment.

2.2 CONCLUSIE

Aan de hand van het voorgaande is de volgende definitie op te stellen voor het begrip 'empowerment':

Wanneer men wil zorgen dat iemand zich empowered voelt, moet men de nadruk leggen op het vergroten van het zelfvertrouwen en de zelfinschatting (self-efficacy) van de persoon, en gevoelens van krachteloosheid wegnemen. Het sociale netwerk rond kinderen en gezinnen moet versterkt worden/in stand gehouden worden, evenals de opvoedingsvaardigheden van de ouders, waardoor duidelijk wordt dat empowerment een construct is dat vanuit verschillende perspectieven plaatsvindt. Meer concreet betekent dit dat er goed moet worden geluisterd naar de wensen en behoefte van een gezin, waarbij gelet wordt op de wijze waarop ouders, kinderen en jongeren zelf hun problemen ervaren zodat rekening wordt gehouden met de uniekheid van elke mens. De hulpverlener vertoont een gelijkwaardige attitude naar de ouders toe, waarbij de ouders hun kennis en expertise kunnen delen en waarin ze serieus genomen worden. Belangrijk is dat de ouders niet afhankelijk worden van de hulpverlener, maar zelf weer het gevoel krijgen controle over hun leven te hebben. Een empowered persoon is iemand met een gevoel van zelfwaarde, zelfredzaamheid en kracht. Deze persoon herkent het gebruik van rechtvaardige woede als een motiverende stimulans om veranderingen teweeg te brengen. Hij/zij ziet het belang in van een gemeenschap om veranderingen voor elkaar te krijgen, maar hecht ook veel waarde aan afhankelijkheid en zelfstandigheid.

Waar in de behandelde literatuur nog geen eenduidigheid over wordt gegeven, is het financiële aspect. Wanneer men een inkomen heeft waarmee men zich goed kan redden, zorgt dat volgens Rogers e.a. (1997) voor een hogere kwaliteit van leven. In de overige studies die bekeken zijn, wordt echter het financiële aspect helemaal niet genoemd, wat impliceert dat geld (of het hebben van genoeg geld) niet bijdraagt aan het daadwerkelijk *empowered* worden of zijn.

Het belangrijkste speerpunt uit de studie van Case (2000) dat overeenkwam met de visie van Stichting Verzorgd was de ouders meer betrekken bij de beslissingen die genomen moeten worden, waardoor de eigenwaarde en zelfinschatting van de ouders vergroot wordt. Bij het NJI kwam het empowerment model naar voren, een ondersteuningsmodel dat aansluit bij concrete, alledaagse problemen die ouders belemmeren competent op te voeden. Belangrijk daarbij is patronen van afhankelijkheid en hulpeloosheid te voorkomen of te doorbreken. Het doel van opvoedingsondersteuning is niet om hulp te verlenen of verantwoordelijkheden van ouders over te nemen, maar om de eigen deskundigheid en kracht van ouders te mobiliseren zodat zij zichzelf kunnen helpen. De aandacht wordt in dit model gericht op het totale sociale systeem (het gezin) waarin de ouder zich bevindt. We zien dit model als een combinatie van *The Transplant Model*, *The Consumer Model*, *The Empowerment Model* en *The Negotiating Model* die genoemd worden in de studie van Case (2000).

Bovenstaande definitie van empowerment, het financiële aspect dat Rogers e.a. (1997) aanbrengt en het empowerment model van het NJI dat de modellen van Case (2000) met elkaar combineert, zullen de basis vormen voor de vragen die in het kwalitatieve onderzoek gesteld worden aan de gezinnen en de hulpverleners. De punten die Verzaal (2002) aanhaalt in haar onderzoek zijn dan wel gericht op effecten op de korte termijn, maar toch nemen we ze mee in dit onderzoek, omdat het meetbare aspecten zijn, waaruit kan blijken of de methode van Stichting Verzorgd overeenkomt met empowerment volgens Verzaal. Tijdens het kwalitatieve onderzoek ondervinden we welke aspecten uit deze conclusie wel en niet passen bij een methode omschrijving van Stichting Verzorgd.

3. KWALITATIEF ONDERZOEK

In dit hoofdstuk zal het kwalitatieve onderzoek dat is gehouden onder de medewerkers van Stichting Verzorgd en de gezinnen die hulp ontvangen van de stichting nader omschreven worden.

3.1 INTERVIEW VRAGEN

Aan de hand van de literatuur zijn vragen opgesteld die aan de medewerkers van Stichting Verzorgd worden gesteld en aan drie gezinnen die hulp ontvangen van de stichting. Het doel van de interviewvragen is een beeld krijgen van de werkzaamheden van Stichting Verzorgd, om tot een heldere methodeomschrijving te komen. Tevens wordt gekeken naar het soort ouder/gezin dat om hulp vraagt bij Stichting Verzorgd.

Vragen aan de medewerkers:

- Hoe is Stichting Verzorgd ontstaan?
- Wanneer vragen gezinnen hulp aan Stichting Verzorgd?
- Wat zijn jullie werkzaamheden?
- Wat is jullie kracht?
- Wat is jullie doel met deze Stichting?
- Welke struikelblokken ervaren jullie?
- Wanneer zit jullie taak erop binnen een gezin?
- Zijn er gezinnen waarbij het niet echt lukt om de verantwoordelijkheden aan het gezin terug te geven?/Blijven gezinnen weleens afhankelijk van jullie?
- Is er een bepaalde overeenkomst tussen de gezinnen, een bepaalde soort kijk op het leven?
- Welk soort mensen/gezinnen komen bij jullie voor hulp? Is daar een lijn in te zien qua karaktertrekken, levenswijze?

Vragen aan de gezinnen:

- Hoe zag uw gezinsleven eruit voordat uw kind ziek werd?
- Hoe is het hulpverleningstraject verlopen vanaf het moment dat uw kind ziek werd?
- Hoe bent u bij Stichting Verzorgd gekomen?
- Wat doet Stichting Verzorgd voor uw gezin?
- Wat heeft Stichting Verzorgd binnen uw gezin voor elkaar gekregen/veranderd wat andere organisaties niet is gelukt?
- Wat is het verschil tussen Stichting Verzorgd en andere hulpinstanties?
- Welke karaktertrekken zou u bij uw gezin en bij uzelf kunnen omschrijven?
- Wat voor instelling/kijk op het leven hebben de gezinnen?
- Heeft u het gevoel dat u dit zelf voor elkaar hebt gekregen (op eigen kracht) of heeft Stichting Verzorgd de grootste verantwoordelijkheden genomen (self-efficacy)?
- In hoeverre heeft u activiteiten buiten uw gezin? (in andere communities?)

3.2 DEELNEMERS

In dit onderzoek zullen drie gezinnen worden geïnterviewd die hulp ontvangen van Stichting Verzorgd. In een open interview zullen zij hun verhaal kunnen doen over hun ervaringen met hulpverlening in het algemeen en hun ervaringen met Stichting Verzorgd. Ook zullen in dit onderzoek de twee hoofdmedewerkers van Stichting Verzorgd worden geïnterviewd over hun manier van werken. Hoe ervaren zij de manier van Stichting Verzorgd? Vanuit welke principes handelen de medewerkers?

De drie gezinnen zijn geselecteerd door het hoofd van Verzorgd. Hij is zelf hulpverlener bij Stichting Verzorgd en heeft een goede kijk op hoe de gezinnen in elkaar zitten en welke gezinnen wel bereid zijn om mee te werken aan dit onderzoek.

Interview 1: Twee hoofdmedewerkers van Stichting Verzorgd, een echtpaar.

Gezin 1: Vrouw, 31 jaar, getrouwd, ziekte van Crohn, man heeft een nierafwijking en is veel weg in het buitenland voor zijn werk.

Gezin 2: Familie met een dochtertje van 8 jaar met NLD (nonverbal learning disorder), nog een dochtertje van 10 jaar, vader werkt in wegenbouw, moeder heeft jarenlang in een gordijnenwinkel gewerkt en is nu thuis om voor de kinderen te zorgen.

Gezin 3: Familie met een dochtertje van 9 jaar met het syndroom van Down, zoontje van 6 heeft ADHD/ PDD NOS, vader heeft een eigen bedrijf, moeder is gestopt met werken om meer voor de kinderen te kunnen zorgen.

3.3 HET INTERVIEW

Alle interviews zijn opgenomen op een bandrecorder, met toestemming van de deelnemers. Het waren open gesprekken, waarin vooral de ouders aan het woord waren en waarbij de opgestelde vragen werden gesteld om structuur in het gesprek te houden. De interviews zijn allemaal bij de mensen thuis afgenomen. Alle interviews duurden ongeveer een uur, tot anderhalf uur. De gezinnen waren allemaal bijzonder enthousiast om te vertellen over Stichting Verzorgd en hebben veel informatie gegeven.

Het eerste interview was op dinsdag 17 juli 2007 met de medewerkers van Stichting Verzorgd. Na het interview kreeg ik de telefoonnummers van de gezinnen die ik zou gaan interviewen. Het was nog behoorlijk lastig om een afspraak te maken voor de interviews, omdat het al vakantie was, en veel gezinnen weg waren. Uiteindelijk is het gelukt en was op woensdag 25 juli 2007 het interview met gezin 1. Op donderdag 2 augustus 2007 vond het interview plaats met gezin 2 en op woensdag 8 augustus 2007 kon gezin 3 geïnterviewd worden.

3.4 NARRATIEVE ANALYSE

Om de interviews te analyseren is de methode van narratieve analyse de meest geschikte methode. Volgens Atkinson (1998) is narratieve analyse een analyse van een chronologisch verteld verhaal, waarbij gelet wordt op hoofdelementen uit het verhaal. Er wordt gekeken hoe deze elementen zijn verdeeld in het verhaal, waarom sommige elementen anders dan andere

elementen worden beoordeeld, hoe het verleden de beleving van het heden tekent, hoe het heden de blik op het verleden tekent en hoe heden en verleden de toekomstvisie bepalen. Omdat de interviews gaan over de subjectieve beleving van de gezinnen en het onderzoek van exploratieve aard is, is de narratieve analyse in dit onderzoek erg geschikt. Bij een onderzoek als in dit rapport is het belangrijk om alle aspecten die tijdens het onderzoek naar voren komen, te kunnen benoemen. Ieder gezin ervaart de hulp en het leven anders, en zal het ook anders onder woorden brengen. Het doel van deze analyse is overlappende thema's te ontdekken uit alle interviews. De antwoorden die tijdens de interviews gegeven zijn, zullen worden verwerkt in matrices, zodat overzichtelijk wordt welke thema's vaak naar voren kwamen en hoe de verschillende gezinnen over die thema's dachten. Vanwege het persoonlijke karakter van de interviews, zullen de uitgewerkte gesprekken niet toegevoegd worden aan dit verslag. Wel zijn ze op te vragen bij de onderzoeker.

4. RESULTATEN

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de gehouden interviews uitgewerkt in matrices. Deze matrices geven per onderdeel relevante citaten van de geïnterviewden weer. De eerste matrix beslaat de algemene kenmerken van Stichting Verzorgd. In de tweede matrix wordt de werkwijze van Stichting Verzorgd toegelicht en de derde matrix bekijkt in hoeverre de genoemde kenmerken van empowermentbevorderend gedrag van Verzaal (2002) terugkwamen in de interviews. In de bijlage is een toelichting te vinden op de onderdelen die Verzaal bespreekt. Na elke matrix zullen opvallende zaken uit die matrix besproken worden. De afkortingen die gebruikt worden in de matrices hebben de volgende betekenis:

J.: Hulpverlener van Stichting Verzorgd

H.: Hulpverlener van Stichting Verzorgd.

PGB: Persoonsgebonden budget waarmee ouders zelf zorg kunnen inkopen.

CIZ: Centrum indicatiestelling zorg.

BJZ: Bureau jeugdzorg.

Rugzakje: leerlinggebonden financiering bij kinderen met leer- of gedragsstoornissen, lichamelijke, zintuiglijke of verstandelijke handicaps of gedragsstoornissen.

Matrix 1: Algemene kenmerken Stichting Verzorgd

<u>Vraag</u>	<u>Medewerkers</u>	<u>Gezin 1</u>	<u>Gezin 2</u>	<u>Gezin 3</u>
Hoe komen mensen bij Stichting Verzorgd?	Ouders onderling, mondeling doorgegeven, soms door thuiszorg en fysiotherapeuten.	Via gezin 2.	Via fysiotherapeut.	Via internet. En via BJZ.
Wat is het doel van Stichting Verzorgd?	Ze proberen ouders op een andere manier naar hun kind te laten kijken. Een stukje acceptatie. Ook laten ze ouders anders naar het gezin kijken. Ze laten inzien dat ouders hun ambities moeten kunnen volgen. Het doel is dat ouders de regie weer zelf overnemen. Verzorgd wil			

	graag in het ziekenfonds komen.			
Welke struikelblokken?	Het lijkt soms of CIZ en BJZ er onderuit probeert te komen in plaats van te helpen. Ouders voelen zich vaak gekwetst wanneer ze niet serieus worden genomen.	CIZ zag de noodzaak niet in van een hoger PGB. Haar man moest maar meer thuis blijven om voor haar te zorgen.	BJZ ziet het niet als groot probleem, maar alleen als probleem van de school.	Moeite met de indicatiestellers voor het PGB. CIZ heeft alleen maar via de telefoon de aanvraag afgehandeld, waardoor ze geen goed beeld konden krijgen van de werkelijke hulpvraag.
Wat voor soort mensen komt bij Stichting Verzorgd voor hulp?	Eigenwijze ouders, van allerlei niveaus. Ouders die op een andere manier zorg willen/op een andere manier tegen zorg aankijken.			
Welke karaktertrekken/instelling passen bij uw gezin?	Eigenwijs, ze willen het graag weer zelf in de hand hebben, niet afhankelijk zijn.	Zelfstandig. Niet zielig gevonden willen worden.	Ondernemend, niet het hoofd laten hangen, veel praten met elkaar, optimistisch.	Optimistisch, relativeren, druk, enthousiast.

Zoals blijkt uit bovenstaande matrix wordt het CIZ (Centrum indicatiestelling zorg) als een groot struikelblok gezien. De indicatie die het CIZ stelt, bepaalt hoeveel geld een gezin krijgt om de benodigde zorg van te kunnen betalen. De ouders hebben niet het gevoel dat ze door de instantie serieus genomen worden. Soms wordt een indicatie alleen gesteld op basis van telefonisch contact, waardoor het CIZ geen goed beeld kan hebben van de werkelijke situatie waarin het gezin zich bevindt. De ouders raken hierdoor teleurgesteld en geïrriteerd. Ze zien op een gegeven moment in dat ze op deze manier geen zorg willen ontvangen. Ze gaan zelf op zoek naar andere manieren van hulpverlening. De ouders zijn vaak eigenwijs en zelfstandig. Ouders omschrijven zichzelf als ondernemend, optimistisch en positief ingesteld.

Matrix 2: Werkwijze Stichting Verzorgd

<u>Vraag</u>	<u>Medewerkers</u>	<u>Gezin 1</u>	<u>Gezin 2</u>	<u>Gezin 3</u>
Wat doet Stichting Verzorgd voor u?	Wij nemen de regie heel even over. Eerst gewoon luisteren. Wat willen de ouders en waar lopen ze tegenaan? J. en H. werken intensief samen met ouders en therapeuten, zij zijn de spin in het web. De wens van de ouders staat centraal. Verzorgd helpt bij het management van het gezin, helpt organiseren. Vaak willen gezinnen een PGB om zelf zorg in te kunnen kopen.	Er waren veel problemen met de aanvraag van een PGB. Toen J. in beeld kwam, was het binnen twee weken geregeld!	Rugzakje aanvragen, formulieren invullen, PGB geregeld. Extra uren aangevraagd voor thuisbegeleiding. H. heeft het beloningssysteem wat de moeder al had gemaakt, uitgebouwd en professioneler gemaakt. Financieel ontzorgd.	Fatsoenlijk PGB geregeld. Aandacht gevestigd op anders naar je leven kijken. Gezorgd voor de financiële middelen om vrijer te kunnen bewegen.
Wat is het verschil Stichting Verzorgd en andere hulpinstanties?	Verzorgd richt zich niet op het probleem, maar op het gewoon gelukkig zijn van het hele gezin.	J. en H. krijgen dingen voor elkaar die anderen niet voor elkaar krijgen.	De doortastendheid. Het echte luisteren.	Ze zorgen voor het menselijke aspect. Ze weten dingen beter te verwoorden. J. en H. kunnen echt tot mensen doordringen.
Wat is het sterke punt van Stichting Verzorgd?	We zijn dag en nacht beschikbaar. We stellen ons open voor ouders, dat geeft veel rust. Het is heel persoonlijk.	Het zijn lieve, begripvolle mensen. Ik mocht ze zelfs op hun vakantieadres nabellen.	Het persoonlijke.	Ze hebben heel veel ervaring. Het zijn hartelijke, warme, hardwerkende mensen, pioniers. Inzicht, netwerk, kennis.

	Ouders ontlene een groot gevoel van eigenwaarde wanneer ze het weer zelf aankunnen thuis.			
--	---	--	--	--

In bovenstaande matrix is opvallend hoe vaak het financiële aspect aan bod komt. In de literatuurreview is hier nog niet veel over gevonden, maar alle gezinnen geven aan dat het een belangrijke voorwaarde is om gelukkig/ontspannen te zijn. De eerste hulpvraag waarmee ouders bij Stichting Verzorgd komen, gaat vaak over de aanvraag van een PGB (persoonsgebonden budget). Doordat Verzorgd zich naast de hulpvraag juist bezig houdt met het menselijke aspect, komen vaak de (verborgen) wensen en andere hulpvragen van de gezinnen naar boven. Verzorgd heeft een breed netwerk en jarenlange ervaring en deskundigheid in de complexe omgeving van hulpverlening, daardoor kan ze precies inschatten welke hulp bij een gezin past. Stichting Verzorgd heeft een persoonlijk karakter, waardoor de ouders zich op hun gemak voelen.

Matrix 3: Kenmerken van empowermentbevorderend gedrag a.d.h.v. literatuur Verzaal

Kenmerk	Medewerkers	Gezin 1	Gezin 2	Gezin 3
Hulpverlener brengt vraaggericht ordening aan	J. en H. kijken wat de ouders willen, wat de wensen zijn en gaan daarmee aan de slag. Ze laten de ouders anders naar het gezin kijken. Ja, ze exploreren extern naar nieuw materiaal. (huwelijk, school ed). Eens in de drie maanden een soort afstemmingsoverleg. Moet er hulp bij/hulp af?		Henny heeft het gezin terug gefloten. Ouders wilden zich al neerleggen bij de situatie. Henny liet andere mogelijkheden inzien, waarbij dochter niet naar speciaal onderwijs hoefde, maar met extra begeleiding op de eigen school kon blijven.	Moeder moest lijstje maken met dingen ze graag zou willen doen.
Hulpverlener geeft open, ondersteunende reacties				
Hulpverlener luistert actief			Ze luisteren naar de ouders. Dit is voor veel	Ze hebben een heel goed

			instanties moeilijk.	luisterend oor.
Hulpverlener bekrachtigd positief gedrag	Wat ouders zelf kunnen doen, moeten ze zelf doen. H. en J. zijn een soort coach op de achtergrond.		Jan heeft gezin ondersteund tijdens een hoorzitting. Liet het woord aan de moeder. Ze kunnen heel goed van iets negatiefs iets positiefs maken.	
Hulpverlener geeft veel professionele informatie	H. helpt met de financiën. J. helpt met invullen aanvraagformulieren PGB.	J. had veel ervaring met het invullen van aanvraagformulieren PGB. Hij heeft ze op de juiste manier ingevuld.	Henny is een echte “spin in het web” met allerlei netwerken. Ze weet de weg precies. Juridische kennis van J. en kennis op gebied ontwikkeling kind van H. en het goede netwerk.	Ze hebben veel kennis, inzicht en een groot netwerk.
Hulpverlener geeft praktische tips	Verzorgd vult de aanvraag voor PGB vaak samen met het gezin in.		H. heeft een traject voor de dochter uitgestippeld.	Ze weten hoe je mensen moet bereiken en welke mensen je moet bereiken.
Hulpverlener heeft een gelijkwaardige attitude	Alles wordt in overleg met de ouders gedaan. Samenwerking met ouders.		Ja, op de hoorzitting liet Jan de moeder het woord doen, hij gaf aanvullingen. Voor en met ouders.	

De hulpverlening is erg intensief	Ja, we zijn dag en nacht bereikbaar via de telefoon. Wij hebben geen kantoortijden.	Ja, ze mag altijd bellen. J. en H. zijn snel, adequaat en doortastend. Zelfs op hun vakantieadres waren ze bereikbaar.	H. heeft alles aan de kant gezet voor hen. Afspraken verzet om met hen mee te kunnen naar specialisten en onderzoeken.	
--	---	--	--	--

In de bovenstaande matrix komt de coachende rol van Stichting Verzorgd goed naar voren. Ze nemen niet de regie over, maar ondersteunen op de achtergrond. Ze laten vooral de ouders zelf het werk doen. Ze brengen vraaggericht ordening aan door te zorgen voor een heldere vraagduiding vanuit het gezin. De punten die volgens Verzaal (2002) belangrijk zijn bij het plaatsvinden van *empowerment*, worden door Stichting Verzorgd allemaal uitgevoerd.

De stichting heeft een breed netwerk in de hulpverlening. Ze weten goed wat er allemaal aan hulp te verkrijgen is en welke hulp/persoon het beste bij het gezin past. Ook is de juridische kennis van de medewerkers en de kennis op het gebied van de ontwikkeling van een kind typerend voor de medewerkers van Stichting Verzorgd. Door hun kennis en netwerk te gebruiken in de hulpverlening aan gezinnen, onderscheiden ze zich van de reguliere hulpinstanties, die enkel helpen bij afzonderlijke hulpvragen. De werkzaamheden van de stichting zijn een totaalpakket van ondersteuning, begrip, financiële, juridische en ontwikkelingsgerichte kennis met een breed netwerk en een persoonlijke benadering, waarbij de wensen van de ouders voorop staan.

5. CONCLUSIE

Het doel van deze bachelorthese is het beschrijven van de werkzaamheden van Stichting Verzorgd aan de hand van het begrip *empowerment*. Uit de literatuur is gebleken dat empowerment op de volgende manier het best te omschrijven is:

Wanneer men wil zorgen dat iemand zich empowered voelt, moet men de nadruk leggen op het vergroten van het zelfvertrouwen en de zelfinschatting (self-efficacy) van de persoon, en gevoelens van krachteloosheid wegnemen. Het sociale netwerk rond kinderen en gezinnen moet versterkt worden/in stand gehouden worden, evenals de opvoedingsvaardigheden van de ouders, waardoor duidelijk wordt dat empowerment een construct is dat vanuit verschillende perspectieven plaatsvindt.

Met dit onderzoek wilden we de volgende doelen behalen:

- een beeld krijgen van de werkwijze van Stichting Verzorgd.
- een vergelijking maken tussen het begrip empowerment en de werkwijze van de stichting.
- een beeld krijgen waaraan een gezin moet voldoen om van Stichting Verzorgd die hulp te ontvangen die ze nodig hebben.
- aanbevelingen geven aan Stichting Verzorgd.

De werkwijze van Stichting Verzorgd is goed in beeld gebracht tijdens de interviews die gehouden zijn onder drie gezinnen die hulp ontvangen van Stichting Verzorgd en de twee hoofdmedewerkers van Verzorgd. De eerste hulpvraag waarmee ouders bij Stichting Verzorgd komen, is vaak de aanvraag van het PGB. Daaruit vloeien verschillende hulpvragen, zoals ondersteuning bij speciaal onderwijs, het bemiddelen tussen de juiste therapeuten bij de juiste patiënt, het geven van advies over het draaiend houden van een gezin en het ondersteunen bij financiële zorgen. Stichting Verzorgd heeft als doel de ouders de regie over het gezin weer in handen te geven, door ze inzicht te geven in hun eigen vaardigheden en hun eigen netwerk en door op de achtergrond het gezin te coachen. Door deze manier van werken wordt het zelfvertrouwen en de zelfinschatting (self-efficacy) van de ouders vergroot.

Het begrip empowerment is een goed begrip om de werkzaamheden van Stichting Verzorgd mee te beschrijven, maar het dekt niet de hele lading. Stichting Verzorgd gaat verder. Uit de interviews bleek dat ouders vaak financieel advies kregen van Verzorgd en dat de gezinnen zich gelukkiger/meer ontspannen voelden wanneer er iets aan de financiële situatie werd gedaan. Een voorbeeld van een gezin dat niet is geïnterviewd is het volgende: Stichting Verzorgd in een gezin aanwezig geweest, waarbij bleek dat alle problemen die het gezin had, voortkwamen uit geldschulden. J. heeft samen met het gezin op een rijtje gezet waar de schulden zaten en hoe hoog de schulden waren. Op die manier heeft de stichting geholpen bij de schuldsanering van het gezin.

Door het *Consumer Model, Empowerment Model en Negotiating Model* van Case (2000) te combineren met de beschrijving van het begrip empowerment en de bijzonderheid van Stichting Verzorgd, komen we tot het model van co-creatie. Co-creatie richt zich op het totale sociale systeem (het gezin) waarin een persoon zich bevindt. Het doel van co-creatie is de ouders onafhankelijk maken van hulpinstanties en zelf regie te hebben over het hele gezin. Co-creatie kan gezien worden als een totaalpakket van ondersteuning, begrip, financiële, juridische en ontwikkelingsgerichte kennis met een breed netwerk en een persoonlijke benadering, waarbij de

wensen van de ouders voorop staan. De hulpverlener stelt als coach op de achtergrond zijn eigen kennis en netwerk beschikbaar voor het gezin om tot een nieuwe manier van zorg te komen. Geluk is hierbij het uitgangspunt, en niet zorg. De instelling van de ouders is hierbij van groot belang. De ouders moeten zelfstandig zijn en niet afhankelijk willen zijn van hulpverleners. Ook moeten ze open staan voor andere manieren van zorg. Uiteindelijk zal het zelfvertrouwen en de zelfinschatting (*self-efficacy*) van de persoon vergroot worden, waardoor het gezin de touwtjes zelf weer in handen kan nemen.

6. DISCUSSIE EN AANBEVELINGEN

6.1 DISCUSSIE

In dit onderzoek zijn we tot de conclusie gekomen dat het begrip empowerment past bij de werkwijze van Stichting Verzorgd, maar dat de omschrijving van empowerment niet voldoende is. Voor een methodeomschrijving die de hele lading dekt, moet daar nog een extra dimensie aan toegevoegd worden in de vorm van het model van co-creatie. Hoe generaliseerbaar zijn de resultaten van dit onderzoek? Er zijn maar drie gezinnen geïnterviewd, waarmee geen compleet beeld is te geven van het type gezin dat hulp vraagt bij Stichting Verzorgd. Daarom bevelen we hieronder vervolgonderzoek aan, waarbij op een grootschalige manier de effecten van Stichting Verzorgd worden bekeken.

Een andere vraag die naar aanleiding van dit onderzoek naar boven komt is de volgende: Welke factoren zijn nu bepalend voor het effect dat behaald wordt? Uit het kwalitatieve onderzoek is gebleken dat vooral de persoonlijkheden van de twee hoofdmedewerkers van Stichting Verzorgd als uniek worden ervaren. Ligt het nu aan deze twee unieke personen dat Stichting Verzorgd zoveel effect behaald bij gezinnen, of is hun manier van werken over te dragen aan nieuwe medewerkers van Stichting Verzorgd? Wanneer nieuwe medewerkers voor Stichting Verzorgd worden geselecteerd, moet worden gelet op de mate waarin de persoon zichzelf volledig ten dienste kan stellen van een gezin. Door jezelf op de achtergrond te plaatsen en je kennis en ervaring ten doel van het gezin te stellen, zal de medewerker passen in de visie van Stichting Verzorgd.

6.2 AANBEVELINGEN

Aan Stichting Verzorgd zijn aan de hand van dit onderzoek aanbevelingen voor de toekomst te geven. Ten eerste zou het verstandig zijn als de stichting hun werkwijze op papier gaat zetten. Wanneer zij hun methode op papier hebben staan, is het gemakkelijker om de methodiek over te dragen aan derden. Dit kan zijn in de vorm van een cursus voor eventueel nieuwe medewerkers bij de stichting, alsook in de vorm van een lezing waarbij overheidsinstanties worden overtuigd van het nut van deze werkwijze. Door te zorgen dat overheidsinstanties op een andere manier naar zorg gaan kijken, zal er meer geld vrij komen voor het model van co-creatie, dat wordt toegepast door Stichting Verzorgd binnen gezinnen. Wanneer Stichting Verzorgd hun werkzaamheden op papier gaat zetten, moet ze rekening houden met het vermelden van de financiering van de vraagarticulatie. Voordat aan gezinnen een PGB is toegewezen waarmee gezinnen hun eigen zorg kunnen inkopen (dus ook de zorg van Stichting Verzorgd), hebben de medewerkers van de stichting al behoorlijk wat uren gestoken in het helder krijgen van de vraagarticulatie van het gezin. Deze uren kunnen vaak nog niet betaald worden uit het PGB, omdat het er dan simpelweg nog niet is. Voor deze vraagarticulatie moet geld beschikbaar komen, want alleen wanneer het voor de hulpverlener en het gezin duidelijk is wat hun echte wensen zijn, kan er goede hulpverlening plaatsvinden.

Ten tweede is het, zoals hierboven al even werd genoemd, belangrijk om de methodiek over te dragen aan nieuwe medewerkers van de stichting. Doordat het cliëntenaantal blijft stijgen, is het voor de huidige twee hoofdmedewerkers niet meer te doen om alle gezinnen persoonlijk te

helpen. Wanneer er nieuwe medewerkers worden aangetrokken, moet deze unieke visie van Stichting Verzorgd goed kunnen worden overgebracht.

Ten derde bevelen we Stichting Verzorgd aan om verder onderzoek te verrichten naar de effecten van hun werkwijze. Dit bacheloronderzoek was slechts een oriënterend/exploratief onderzoek, wat nog verder uitgebreid kan worden in een grootschaliger vorm. Wanneer er meer resultaten op papier komen van de effecten van Stichting Verzorgd, zullen overheidsinstanties op een gegeven moment wel in moeten zien dat voor deze methode een financieringsplan noodzakelijk is. Hopelijk zullen steeds meer mensen en instanties overtuigd raken van het nu van deze werkwijze, want in de zorg kan het niet menselijk genoeg zijn.

REFERENTIES:

- Atkinson, R. (1998). The life story interview. *Thousand Oaks, CA: Sage Publications*.
- Case, S. (2000). Refocusing on the Parent: what are the social issues of concern for parents of disabled children? *Disability & Society*, Vol. 15, No. 2, 271-292.
- Conger, J.A. & Kanungo R.N. (1988). The Empowerment Process: Integrating Theory and Practice. *Academy of Management Review*, Vol. 13, No. 3, 471-482.
- Hermanns, J., Schrijvers, G. & Öry, F. (2005). Helpen bij opgroeien en opvoeden: eerder, sneller en beter. *Rapport Inventgroep*, pg. 57.
- Ramsden, S.R. & Hubbard, J.A. (2002). Family Expressiveness and Parental Emotion Coaching: Their Role in Children's Emotion Regulation and Aggression. *Journal of Abnormal Child Psychology*, Vol. 30, No.6, 657-667.
- Rappaport, J. (1987). Terms of Empowerment/Exemplars of Prevention: Toward a Theory for Community Psychology. *American Journal of Community Psychology*, Vol. 15, No. 2, 121-145.
- Rogers, E.S., Chamberlin, J., Langer Ellison, M. & Crean T. (1997). A Consumer-Constructed Scale to Measure Empowerment Among Users of Mental Health Services. *Psychiatric Services*, Vol. 48, No. 8, 1042-1047.
- Stancliffe, R.J. (1999). Proxy respondents and the reliability of the Quality of Life Questionnaire Empowerment factor. *Journal of Intellectual Disability Research*, Vol. 43, Part 3, 185-193.
- Verzaal, H. (2002). Empowerment in de jeugdzorg. *Onderzoek naar empowermentbevorderend gedrag van hulpverleners*. Academisch proefschrift, Faculteit ter Maatschappij- en Gedragwetenschappen, Universiteit van Amsterdam.
- Zimmerman, M.A. & Rappaport, J. (1988). Citizen Participation, Perceived Control, and Psychological Empowerment. *American Journal of Community Psychology*, Vol. 16, No. 5, 725-750.

www.ciz.nl

www.meetwente.nl

www.nji.nl

www.nizw.nl

www.verzorg.org

BIJLAGE:

Toelichting op de kenmerken van empowermentbevorderend gedrag a.d.h.v. literatuur Verzaal:

Hulpverlener brengt vraaggericht ordening aan.

- Exploreren van problematiek in termen van concreet waarneembaar gedrag (expliciet exploreren)
- Hulpverlener stelt vragen naar nieuw materiaal (extern exploreren) Zijn er nog andere dingen waar cliënt hulp bij wil, zoals schoolsituatie kinderen, ontwikkeling kinderen, huwelijksrelatie, werksituatie, vergroten sociaal netwerk etc.
- Open vragen naar gewenste prioriteiten in het veranderingsproces.
- Open vragen naar concrete operationalisering van doelen.

Open ondersteunende reacties van de hulpverlener.

- Emotionele exploratie: het verwoorden van onuitgesproken en half uitgesproken emoties en belevingen van een gezinslid.
- Instemmend benoemen: op een positieve manier ingaan op wat een gezinslid zegt.
- Aanpassen aan leefpatroon en –ritme van het gezin: vraagt toestemming voor interventies.
- Small talk: ruimte bieden voor niet relevante conversatie, waarmee hulpverlener het gezin zoveel mogelijk op haar gemak probeert te stellen.

Actief luisteren.

- aankijken, knikken, instemmen.

Hulpverlener bekrachtigt positief gedrag.

- Positief heretiketteren van problematiek.
- Hulpverlener bekrachtigt inspanning positief.
- Hulpverlener bekrachtigt gevolgen van gedrag positief.
- Hulpverlener toont non-verbaal positieve waardering.

Krijg je van de hulpverleners veel professionele informatie?

Worden er praktische tips gegeven?

- Op gebied van ontwikkeling kind.
- Gebied van gedrag kind.
- Gebied van onderwijs.
- Financiën.
- Huishouden.

Gelijkwaardige attitude van de hulpverlener.

Intensiviteit van de hulpverlening?

- Hoe vaak per week contact?
- Was hulpverlener altijd telefonisch bereikbaar?
- Was hulpverlener flexibel met tijden?

Empowermentverlagend gedrag:

- Gesloten, niet-ondersteunende, betuttelende reacties van de hulpverlener.

- Hulpverlener onderbreekt cliënt wanneer die aan het woord is.

- Hulpverlener loopt vooruit op basis van eigen interpretatie.

- Hulpverlener stelt prioriteiten.

- Hulpverlener geeft dwingende opdrachten.

- Hulpverlener bekrachtigt negatief gedrag.

- Hulpverlener zet vraagtekens achter juistheid van uitspraken.

- Hulpverlener toon non-verbaal negatieve waardering.