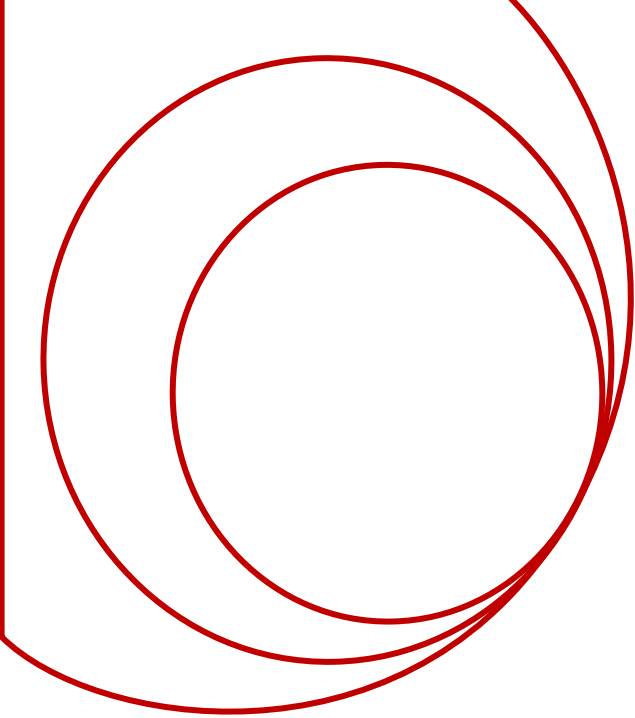


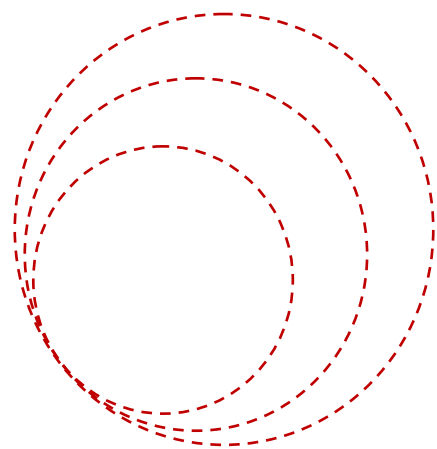
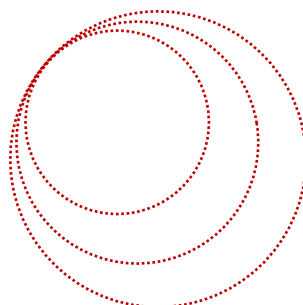


Afstudeerscriptie

Coördineren van hulpverlening voor multiprobleemgezinnen

Een onderzoek naar de effectiviteit van verschillende coördinatievormen voor netwerken van hulpverleningsorganisaties voor de problemen van multiprobleemgezinnen.

Dorien Visser
s0138274



Coördineren van hulpverlening voor multiprobleemgezinnen

Een onderzoek naar de effectiviteit van verschillende coördinatievormen voor netwerken van hulpverleningsorganisaties voor de problemen van multiprobleemgezinnen.

AFSTUDEERSCRIPTIE

Ter afronding van masteropleiding Public Administration,
met de afstudeerrichting Policy & Governance aan de Universiteit Twente.

AUTEUR:

Dorien Visser
s0138274

Den Haag/Enschede, december 2011

BEGELEIDERS:

Prof. Dr. Ariana Need
Dr. Pieter-Jan Klok

UNIVERSITEIT TWENTE.

VOORWOORD

Met deze scriptie rond ik de masteropleiding Public Administration af en daarmee ook mijn studententijd. Ik ben ontzettend blij dat de scriptie nu voor u ligt, ik heb er veel tijd en energie ingestoken. Vorig jaar september schreef ik in het voorwoord van mijn bacheloropdracht dat ik hoopte bij het schrijven van het voorwoord in mijn masterscriptie te kunnen terug kijken op weer een jaar hard werken. Het is iets langer dan een jaar geworden, maar ik heb hard gewerkt en heel veel geleerd.

Eind vorig jaar reageerde ik op een vacature voor afstudeerder Public Result. In januari 2011 ben ik begonnen met mijn afstudeerstage bij Public Result in Den Haag, een adviesbureau voor de publieke sector. Tijdens mijn stage heb ik zowel aan mijn onderzoek als aan adviesopdrachten gewerkt. Ik wil Kees bedanken voor alle mogelijkheden die ik heb gekregen bij Public Result. Ik heb een ontzettend leerzame stageperiode gehad. De periode was niet zo leuk en leerzaam geweest, als er niet zulke gezellige en motiverende collega's waren geweest: allen bedankt voor de support!

Op de UT had ik al snel twee begeleiders gevonden. Zij hebben mij vanaf het begin met hun tweeën begeleid. Daarvoor wil ik Ariana en Pieter-Jan bedanken! Beiden gaven altijd nuttige kritieken, nieuwe inzichten en ideeën. Na een gesprek wist ik altijd weer waar ik nog aan moest werken om de scriptie tot een goed eind te laten komen. Uiteindelijk ligt hier dan een scriptie waar ik trots op ben. Maar zonder jullie was het niet gelukt!

Daarnaast wil ik Koen bedanken, omdat hij mijn stukken heeft gelezen en becommentarieerd, mij altijd heeft weten op te beuren en vooral omdat hij mij mijn scriptie in mijn vrije tijd kon laten vergeten! Als laatste wil ik mijn ouders bedanken voor de mogelijkheden en steun die ik mijn hele studietijd van hun heb gehad!

Dorien Visser

Den Haag, december 2011

SUMMARY

INTRODUCTION

The government of Balkenende IV started in 2007 with an approach focused on problems in 40 so called priority neighbourhoods. Seven experiments were started in these areas. One of the seven experiments, *achter de voordeur* (behind the front door), focuses on the approach of multi-problem families. This experiment aims to explore new ways to align the available care for multi-problem families. This is the reason this research about the cooperation of care providers around multi-problem families has been conducted.

Multi-problem families can have multiple and complex problems. These problems can be divided into six problem areas: housing, work, finance, raising children, health and safety. The characteristic of multi-problem families is that they have problems in many of these areas. Therefore they have contact with several care providers. These care providers often do not tune their care to each other. A consequence is that the family is not sure for which problems they get which help. It is therefore possible that families lose overview on the various types of care provided by these organizations. In addition, the care providers can also lose overview on the given aid because the care providers do not know who is involved in giving care to the family. As a result families might get no help, duplicate help or conflicting help for their problems. This can have major implications for the care in multi-problem families.

To prevent that families and care providers lose the overview, the solution can be collaboration between care providers. Collaboration between different professionals who pursue a common goal is called network collaboration. To achieve this goal tasks must be coordinated. This can be done in several ways and in this research is called the coordination in networks. The coordination in networks can be set up in various ways.

The purpose of this study is to find an effective form of coordination in networks of care organizations around multi-problem families. The research question is: *what form of network coordination is effective in a network of organizations dealing with socio-economic and psychosocial problems of multi-problem families?* To answer this research question, six sub-questions are asked. The first three constitute the theoretical part, the last three constitute the empirical part of the research.

THE RESEARCH

The first theoretical sub-question is: *what forms of network coordination are distinguished in the theory?* To answer this question three forms of coordination in networks are distinguished in line with Provan and Kenis. The first is a shared coordination network, in which network members coordinate this network together. Because each network member has to be involved in the network, an advantage of this form of coordination is that members will not lose connection with the network and its goal. A disadvantage is that the involvement of each member requires a lot of communication and thus may be inefficient. The second form is network coordination by a lead network member, which is a member of the network and coordinates the network in addition to its normal work. Because this form of coordination has a single coordinator, an advantage is that the coordination can be more efficient. A disadvantage can be that the participation of the other members decreases and their interest in the network and its goal disappears. The third form is a network with an external coordinator. In this network coordination is done by a professional external organization. A advantage of this form is that this coordinator can take discussions on his own, because he is formally mandated. This coordination form has the same disadvantage as the

lead member network, because it is also a single coordinator. Additionally, an external coordinator may be more expensive than a coordinator of the network.

The second theoretical sub-question is: *what is network effectiveness in a network of aid providers around multi-problem families?* Different levels of network effectiveness are distinguished in theory. First, network effectiveness at the organizational level, which means that the goals of organizations participating will be achieved. Second, network effectiveness at the network level is distinguished. This implies that the functioning of the network should be meaningful given the goals set by the network. The third identified level of effectiveness is community level effectiveness. This indicates to what extent the network contribute to community goals. This research focuses on network effectiveness at the network level. This level has been chosen because for the purpose of this study it was not achievable to measure the other two levels. To answer the question, network effectiveness for networks around multi-problem families has been defined as the degree in which the network has succeeded to set up an integrated approach for providing care to multi-problem families.

Three indicators of network effectiveness at network level are used to describe network effectiveness at network level for networks around multi-problem families. The first indicator is the presence of all the services the family need. This indicator ensures a full approach of the problems. The second indicator is the presence of two care providers of the same problem. This indicator prevents that double care is provided. The third indicator is an integral execution of the family plan. This implies that there is a proper exchange of information and that progress is monitored. These three indicators together contribute to an integrated family plan.

The third theoretical sub-question is: *which factors influence the effectiveness of network coordination?* Four factors that may affect network effectiveness are distinguished in the theory. The number of network members influences the coordination, because with more network members there are more possible relationships within the network. As a result the coordination of the network will be more complex, for example communication may be more difficult. The distribution of the degree of trust affects the coordination. Network collaboration is more difficult with less trust distributed, because by communication is it possible that there is distrust. For instance, it may be difficult for the coordinator to make decisions when he is trusted little. As for goal consensus, with low goal consensus little may be achieved. With low goal consensus the coordinator has a harder job to do. The need for network-level competencies is determined by the demands placed on the network. To answer the question, the influencing factors are the number of network members, the distribution of trust, the degree of goal consensus, and the need for network-level competencies.

The conclusion from the theoretical part of the research is that there are three types of network coordination, and that the network is effective when it has succeeded in designing an integrated plan. The effectiveness of the network may be influenced by four factors. According to the theory, only a specific combination of factors results in an effective network. This combination of factors is different for each form of coordination. Table I shows the values in which the corresponding network form is expected to be effective.

TABEL I: VALUES UNDER WHICH FORMS OF GOVERNANCE ARE EFFECTIVE BY PROVAN EN KENIS

<i>Network coordination form</i>	<i>Factors</i>	Number of network members	Distribution of trust	Goal consensus	Need for network-level competencies
Network with shared coordination		Low	High for all members	High	Low
Network with a lead member		Medium	High in lead member, low for other members	Low	Medium
Network with an external coordinator		Medium to high	Medium to high for members	High	High

The expectation of Provan and Kenis as shown in table I, is further described here. It is expected that a network with shared coordination is effective with a low number of network members, with trust highly distributed among all network members, with high goal consensus and with low need for network-level competencies (Provan & Kenis, 2007). The expectation is that a network with a lead member is effective with a medium number of network members, with high trust in the coordinator and moderate to high trust under other network members, with low goal consensus and with medium need for network-level competencies (Provan & Kenis, 2007). It is expected that a network with external coordinator is effective with a high number of network members, with medium or high trust under network members, with high goal consensus and with high need for network-level competencies (Provan & Kenis, 2007). The comprehensive line of reasoning of Provan and Kenis (2007, p. 9) is that a network with one coordinator is more effective when there are more network members, there is more need for network-level competencies, there is less trust and there is less goal consensus.

In the empirical research this theory has been tested for two out of three forms of coordination by performing case studies. Network efficiency and the values of the influencing factors in the cases have been measured for the two cases by means of a questionnaire. For the empirical research three sub-questions were made, sub-question four to six in this research.

The fourth sub-question is: *which forms of network coordination have the networks in the cases of Amsterdam and Enschede?* The case selection was done by using several criteria. By using these criteria in the selection, two suitable cases were found. The answer on sub-question 4 is: the first case is Amsterdam, a network with a lead member; the second case is Enschede that has a network with shared coordination. No case that met the criteria of the case selection has been found for a network with an external coordinator.

The fifth sub-question is: *what is the level of effectiveness in the cases Amsterdam and Enschede?* By using three indicators for effectiveness, the level of effectiveness was measured by a questionnaire. The case with the lead member (Amsterdam) is found to be very effective. The case with shared coordination (Enschede) has been found to be very effective too.

The values of the influencing factors were measured for the third research question of the empirical part of the research. The third question is: *how is the effectiveness of the coordination form in the cases of Amsterdam and Enschede influenced by the factors distinguished in the theory?* The network with lead member has eight members in the case. This has been categorized as few members (category 3-10 members). The network members are not represented in all problem areas. The problem areas work and health are under-represented. In this network, the trust in the coordinator is higher than in the other members. On average, there is great confidence in the coordinator of the network. Among the other network members a medium level of trust has been measured. Trust is not shared equally among network members. Some members are trusted high and others medium to low. In the network a high goal

consensus is measured. The need for network-level competencies is measured as being high for each network around multi-problem families. The empirical research shows that the network with lead network member (Amsterdam) with low number of network members, high trust in coordinator, high goal consensus and a strong need for network-level competencies is very effective.

The network with shared coordination has 26 network members in the case. However, it is coordinated by ten members. In the theory, it is about the number of network members that share the coordination. As these are ten members, this has been categorized as a low number of network members (3-10 members). The ten members represent not all problem areas, the area finances is under-represented. In the network in Enschede trust is equally high among all coordinating members. The goal consensus is high in the network in the case of shared coordination. The need for network-level competencies is high as well. The empirical research shows that the network with shared coordination (Enschede) with low number of network members, equal distribution of high trust, high goal consensus and a strong need for network-level competencies is very effective.

In both networks the factors have different values than would be expected in an effective network. In both networks, the need for network competencies is high, while the expectation was that both networks with these values would be ineffective. Therefore one can conclude that the need for networking skills does not affect the effectiveness of network coordination. In the network with a lead member the factors goal consensus and the number of network members is different than the theoretical expected values of an effective network with a lead member. It has been concluded that the values of these factors (goal consensus and number of network members) positively influence the effectiveness, because with fewer members and more consensus, coordination is easier. Because the value of the factor distribution of trust is the same as expected, there is either no or a positive influence on the effectiveness of the form of network coordination.

CONCLUSION

After this analysis of the networks in the cases, the research question can be answered. Both networks have been found effective in the empirical research. The answer on the research question is that both network forms can be effective for a network of members dealing with socioeconomic and psychosocial problems of multi-problem families. Because both networks have advantages and disadvantages, the requirements for the network, in addition to the effectiveness, should be taken into account when selecting the best coordination form for a specific network for multi-problem families.

The conclusion of the sixth question was that the need for networking skills does not affect the effectiveness of network coordination. In the network with a lead member the factors goal consensus and the number of network members is different than the theoretical expected values of an effective network with a lead member. It was concluded that the values of these factors positively influence the effectiveness, because with fewer members and more consensus, coordination is easier. One other conclusion of this study is that the networks are effective with other values of the factors than expected in the theory. Therefore the conclusion is that the values of as shown in table I are minimum requirements for a network to be effective. This means that there are better conditions for the factors than specified in the table. It also means that the values in the table are not the only values where the coordination forms may be effective.

The leading theory in this research is the theory of Provan and Kenis. The focus in the theory is on the forms of network coordination and the factors that influence the effectiveness of coordination form. Provan and Kenis are not entirely clear about the types of coordination and the influence of factors on the coordination forms. Their theory is open for interpretation.

Provan and Kenis propose in their article that there are three forms of coordination. Provan and Kenis (2007) describe a network with shared coordination mainly as a network in which all members coordinate. In one sentence of that article it is stated that also an important part of the network members can coordinate by shared coordination (Provan and Kenis, 2007, p. 6). In this study that was the situation in Enschede and is counted as shared coordination. The theory of Provan and Kenis could be extended by adding a fourth type, which is coordination by a significant number of the network members. This form can be placed between shared coordination among all network members and coordinating by a lead member. With coordination by fewer network members, then is expected that there is less need for high goal consensus and high and shared trust is necessary to be effective. In this situation, the entire network can have a large number of members.

The deviation in the influence of other factors was explained on the basis of the reasoning in the theory about the difficulty of coordination under certain circumstances. Based on the theory it can be concluded that coordination is difficult by a large number of network members, little trust in the coordinator(s), low goal consensus and a high need for network-level competencies. In the network in Amsterdam few members and high goal consensus are measured. This means that coordination should be easier. These are favourable conditions for coordination by a lead network member.

A table from the theory of Provan and Kenis is described above. That table is added with the results of the findings above, see the bold text in table II below. In this table the earlier described additional coordination form is added. Furthermore, the scope of the factors changed, not only the minimum requirements listed in the table, but also the other effective values of the forms are listed. Also, the factor need for network-level competencies is left out, as in this research no effect was found on the effectiveness.

Some comments can be made by the conclusion. The most important comment is that the conclusions of this study have limited reliability. This is because the research is based on a case study that consisted of two cases, one for each coordination form. The conclusions are based on too small a case study to be very reliable. In addition, the number of observations in the cases is small; therefore the results are less reliable. Because of the limited reliability of the conclusions, the conclusions cannot be generalized.

TABEL II: CHANGED THEORETICAL MODEL

Factors Network coordination form	Number of network members	Distribution of trust	Goal consensus
Network with shared coordination	Low	High distributed all members	High
Network with shared coordination by a group of members	Low; Medium; High.	High distributed all members; High distributed coordination group and all members medium to high	High under the coordinating group, low under the other members
Network with lead member	Low; Medium	Medium to high distributed for members and coordinator; Medium to high for in coordinator.	High; Medium; Low
Network with external coordinator	Medium; High	Medium to high for members	high

RECOMMENDATIONS

Both networks in the cases have been labelled as very effective in this study. This is based on the evaluation of respondents. At the same time it has been concluded that some of the organizations that were labelled as being involved by the coordinators, are less involved in the network following the results

of this research. In Amsterdam, this was about the schools. In Enschede, this was about some education and housing organizations. The coordinator in Amsterdam and the coordinators in Enschede are recommended that cooperation with these less involved organizations is very relevant for the results. The involvement of organizations from all problem areas promotes the integrated approach and thus the effectiveness. The recommendation to the coordinators is to involve organizations from each problem area. In addition the advice to the schools is to get involved with the family approach. The school can provide important information, assuming that the teacher of a child is well informed about the child's home situation.

The networks in Amsterdam and Enschede are organized differently, but were both found effective in this study. Given this research, the advice for Amsterdam and Enschede is to continue their approach. Cities whose networks were found to be ineffective by other studies, should consider whether the conditions for effectiveness are present. This effectiveness study can be done at the network level, as in this study. Then may be studies how these conditions can be met. Conversely another network form may be found a better fit. If the network is not effective on a different effectiveness level, a different approach is needed.

For the continuation of this family approach it is good when the network is effective. In the coming years several policy changes and cuts will be made. To keep the approach in both cities well organized and appropriate, the recommendation is that both cities evaluate their approach regularly and compare them with each other and other networks around multi-problem families.

The network in Enschede has a common digital system for the exchange of documents. A common digital system is a recommendation for all other networks. It should however take the (patient) privacy and professional secrecy rules into account. In Amsterdam, several conditions for exchanging information are set in a privacy agreement. This agreement is guiding, but does not eliminate all problems. For aid to families to succeed, the information about the entire family has to be clear for the professionals involved. This is currently impossible due to legislation. It is also very difficult and unclear for aid workers. Lenient legislation will contribute to a better approach for multi-problem families.

INHOUDSOPGAVE

LIJST MET FIGUREN EN TABELLEN	XI
1 INLEIDING	1
1.1 AANLEIDING	1
1.2 MULTIPROBLEEMGEZINNEN	1
1.3 PROBLEEMANALYSE	2
1.3.1 <i>Versnippering van hulp- en zorgaanbod</i>	3
1.3.2 <i>Gebrekkige coördinatie</i>	6
1.4 VAN GEEN COÖRDINATIE NAAR EEN EFFECTIEVE COÖRDINATIE	6
1.5 RELEVANTIE VAN DIT ONDERZOEK	8
1.6 PROBLEEM- EN VRAAGSTELLING	8
1.6.1 <i>Conceptueel model</i>	9
2 NETWERKCOÖRDINATIE	11
2.1 VAN NETWERK NAAR NETWERKCOÖRDINATIE	11
2.1.1 <i>Netwerk met gedeelde coördinatie</i>	12
2.1.2 <i>Netwerk met coördinerend netwerklied</i>	13
2.1.3 <i>Netwerk met externe coördinator</i>	13
2.1.4 <i>Conclusie netwerkcoördinatie</i>	14
2.2 EFFECTIVITEIT VAN EEN NETWERK	14
2.2.1 <i>Aspecten van netwerkeffectiviteit</i>	15
2.2.2 <i>Conclusie netwerkeffectiviteit</i>	17
2.3 INVLOEDEN VAN NETWERKCOÖRDINATIE OP DE NETWERKEFFECTIVITEIT	17
2.3.1 <i>Beïnvloedende factoren</i>	18
2.3.2 <i>Conclusie beïnvloedende factoren</i>	20
2.4 VAN THEORIE NAAR PRAKTIJK	20
2.4.1 <i>Verwachting op basis van de theorie: de invloed van de factoren op de effectiviteit van netwerkcoördinatie</i>	21
3 ONDERZOEKSMETHODEN	22
3.1 ONDERZOEKSONTWERP	22
3.1.1 <i>Selectie van de casussen</i>	22
3.1.2 <i>Casus 1: Amsterdam Nieuw-West</i>	25
3.1.3 <i>Casus 2: Enschede Oost</i>	26
3.1.4 <i>Geen casus externe coördinator</i>	26
3.2 OPERATIONALISERING	27
3.2.1 <i>Begripsbepaling</i>	27
3.2.2 <i>Netwerkeffectiviteit</i>	27
3.2.3 <i>Beïnvloedende factoren</i>	29
3.3 METHODE VAN GEGEVENSVERZAMELING	32
3.3.1 <i>Gegevensverzameling</i>	32
3.4 BETROUWBAARHEID EN VALIDITEIT	33

4	DE CASUSSEN ALS NETWERKSAMENWERKING	36
4.1	MPG-AANPAK AMSTERDAM NIEUW-WEST	36
4.1.1	<i>Netwerk met coördinerend netwerklied</i>	36
4.1.2	<i>Mate van effectiviteit</i>	36
4.1.3	<i>Beïnvloedende factoren</i>	38
4.2	WIJKZORGTEAM ENSCHEDE OOST	44
4.2.1	<i>Netwerk met gedeelde coördinatie</i>	45
4.2.2	<i>Mate van effectiviteit</i>	45
4.2.3	<i>Beïnvloedende factoren</i>	46
4.3	RESULTATEN NETWERKANALYSE	54
5	CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN	56
5.1	BEANTWOORDING VAN DE ONDERZOEKSVRAAG	56
5.1.1	<i>Evaluatie van de theorie</i>	58
5.1.2	<i>Kanttekeningen bij de conclusies</i>	59
5.2	AANBEVELINGEN	60
5.2.1	<i>Aanbevelingen voor netwerken</i>	60
5.2.1	<i>Mogelijkheden voor verder onderzoek</i>	61
5.3	TOEKOMST	61

BIBLIOGRAFIE

BIJLAGE A: DE VRAGENLIJST

BIJLAGE B: VERTROUWENSMATRIX AMSTERDAM

BIJLAGE C: VERTROUWENSMATRIX ENSCHEDE

BIJLAGE D: VERTROUWENSMATIRIX KERNLEDEN ENSCHEDE

LIJST MET FIGUREN EN TABELLEN

FIGUREN

<i>Figuur 1: van probleem naar oplossing met resultaat</i>	7
<i>Figuur 2: conceptueel model</i>	10
<i>Figuur 3: legenda figuren 4, 5 en 6</i>	12
<i>Figuur 4: weergave relaties door coördinatie in netwerk met gedeelde coördinatie</i>	13
<i>Figuur 5: weergave relaties door coördinatie in netwerk met coördinerend netwerk lid</i>	13
<i>Figuur 6: weergave relaties door coördinatie in netwerk met externe coördinatie</i>	13
<i>Figuur 7: onderzoeksopzet na beantwoording deelvragen</i>	20
<i>Figuur 8: vertrouwensnetwerk Amsterdam (Borgatti, Everett, & Freeman, 2002)</i>	42
<i>Figuur 9: vertrouwensnetwerk Enschede (Borgatti, Everett, & Freeman, 2002)</i>	50
<i>Figuur 10: vertrouwen kernnetwerk Enschede (Borgatti, Everett, & Freeman, 2002)</i>	51

TABELLEN

<i>Tabel 1: effectiefste waarde factoren m.b.t. coördinatievormen volgens Provan en Kenis</i>	21
<i>Tabel 2: eerste stap casusselectie</i>	23
<i>Tabel 3: mogelijke casussen a.d.h.v. aanpak en vorm van coördinatie</i>	24
<i>Tabel 4: mate van effectiviteit</i>	29
<i>Tabel 5: aantal netwerkleden</i>	29
<i>Tabel 6: mate van vertrouwen</i>	30
<i>Tabel 7: mate van doelconsensus</i>	31
<i>Tabel 8: effectiviteit mpg-aanpak</i>	37
<i>Tabel 9: aantal leden MPG-aanpak</i>	39
<i>Tabel 10: vertrouwen in en van netwerkleden</i>	41
<i>Tabel 11: doelconsensus MPG-aanpak</i>	43
<i>Tabel 12: vergelijking theorie met casus netwerk met coördinerend netwerk lid</i>	44
<i>Tabel 13: effectiviteit Wijkzorgteam</i>	46
<i>Tabel 14: aantal leden Wijkzorgteam</i>	48
<i>Tabel 15: vertrouwen rondom kernleden</i>	52
<i>Tabel 16: mate van doelconsensus</i>	52
<i>Tabel 17: vergelijking van theorie en casus gedeelde coördinatie</i>	53
<i>Tabel 18: aanpassingen theoretisch model</i>	59

1 INLEIDING

Dit hoofdstuk is een inleiding op dit onderzoek naar een samenwerking tussen hulpverleners rondom multiprobleemgezinnen. Allereerst wordt het begrip 'multiprobleemgezin' besproken. Daarna volgt de probleemanalyse waaruit de onderzoeksvragen voortkomen.

1.1 AANLEIDING

Het laatste decennium hebben meerdere Kabinetten en hun ministers een visie over een 'wijkaanpak' gelanceerd. Een wijkaanpak richt zich voornamelijk op problemen als overlast, criminaliteit, verloedering en sociale achterstanden in de wijk. Veelal wordt alleen aandacht besteed aan deze fysieke problemen, die tot uiting komen in problemen met de veiligheid en leefbaarheid van een wijk. Een bredere aanpak van de wijk richt zich ook op sociale problemen. Deze komen tot uiting bij de bewoners, zoals taalachterstanden en schooluitval (De Boer & Lugtmeijer, 2009; programmaministerie Wonen, Wijken en Integratie, 2010).

De aanpak van het Kabinet Balkenende IV was een brede wijkaanpak, gericht op 40 wijken. Om de situatie van deze 40 aandachtswijken te leren kennen, heeft het Kabinet in 2007 een tournee gehouden langs de wijken. Om creatieve oplossingen te vinden voor de sociale en fysieke problemen in de wijken, hebben Rijk en gemeenten zeven landelijke experimenten gestart: *achter de voordeur*, *bewonersparticipatie*, *gezonde wijk*, *samenhang in de wijk*, *slagkracht in de wijk*, *vernieuwend welzijn*, *weg met bureaucratie* (programmaministerie Wonen, Wijken en Integratie, 2010). Het experiment *achter de voordeur* startte in zeven gemeenten. Dit experiment zocht naar werkbare en vernieuwende manieren voor een samenhangend hulpaanbod aan de zogenaamde 'multiprobleemgezinnen' (Rijksoverheid, 2010b). Deze gemeenten hebben zelf het project ingericht, maar allen gewerkt met een aanpak genaamd 'één gezin, één plan' (Partners en Proppeer, 2010; Nederlands Jeugd Instituut, z.d.; programmaministerie voor Jeugd en Gezin, 2007). Deze één gezin, één plan aanpak in de achter de voordeur projecten vormt de aanleiding voor dit afstudeeronderzoek. Dit onderzoek richt zich op de wijze waarop coördinatie tussen de hulpverleningsorganisaties is vormgegeven. Het doel van dit onderzoek is om een effectieve vorm van coördinatie vast te stellen voor de samenwerking van hulpverleningsorganisaties voor multiprobleemgezinnen.

1.2 MULTIPROBLEEMGEZINNEN

Het begrip multiprobleemgezinnen werd door Baartman en Dijkstra in 1987 voor het eerst omschreven. Zij typeerden een multiprobleemgezin als volgt: "Een gezin waarin door de complexiteit en chroniciteit van de problematiek, veranderingen ten goede van binnenuit en van buitenaf slechts zeer moeizaam tot stand komen." Deze definitie van een multiprobleemgezin geeft vooral aan dat een gezin moeilijk verandert en bereikbaar is voor hulpverlening, er ontbreekt echter de omschrijving van de soort problemen waarmee het gezin kampt.

Later omschrijft Ghesquière (1993) het begrip uitgebreider: "Een multi-probleem gezin is een gezin dat kampt met een chronisch complex aan socio-economische en psychosociale factoren waarvan de betrokken hulpverleners vinden dat het weerbarstig is voor hulp. Met de voorwaarden dat het gezin tegelijkertijd drie of meer problemen heeft; de problemen op elkaar ingrijpen, elkaar beïnvloeden en/of versterken; de problemen langdurig van aard zijn". Deze laatste definitie voegt in de begripsomschrijving ook de aard van de problemen toe, wat ontbrak bij de definitie van Baartman en Dijkstra. In de definitie van Ghesquière ontbreekt nog welke en hoeveel gezinsleden

problemen moeten hebben voordat het als een multiprobleemgezin kan aangemerkt worden. De volgende definitie is de meest complete, want daarin wordt ook dat laatste aspect meegenomen. Een multiprobleemgezin is **een gezin waarin minimaal één ouder en één kind langdurig kampt met een combinatie van sociaaleconomische en psychosociale problemen** (Nederlands Jeugd Instituut, z.d.). Deze definitie is concreet en allesomvattend, daarom is deze leidend in dit onderzoek. De begrippen die gebruikt worden in deze definitie worden onderstaand verder uitgelegd.

De problemen op sociaaleconomisch gebied betreffen onder andere financiële problemen, werkloosheid en problemen met het wonen (Van der Laan, 2007; Nederlands Jeugd Instituut, z.d.-a). Veel multiprobleemgezinnen zijn afhankelijk van een uitkering en kunnen moeilijk in de eerste levensbehoeften voorzien. Vaak is er sprake van een laag opleidingsniveau en werkloosheid. Psychosociale problemen van multiprobleemgezinnen worden veroorzaakt door: het sociaal en/of psychisch problematisch functioneren van de ouders; het sociaal en/of psychisch problematisch functioneren van het gezin als groep; het problematisch aangaan en onderhouden van contacten met anderen buiten het gezin. Gebrekkig functioneren van ouders kan leiden tot slecht functioneren van het gezin als geheel. Hierdoor is er vaak sprake van geen of een verkeerd sociaal netwerk, gebrek aan vrijetijdsbesteding of in de verkeerde groepen verkeren. Ook is er sprake van slechte contacten met professionele instanties, bijvoorbeeld in het onderwijs, maatschappelijk werk of de sociale dienst (Van der Laan, 2007).

Voorbeeld van een multiprobleemgezin

Vader heeft een uitkering, drinkt sinds enige tijd en wordt agressief richting zijn vrouw. **Moeder** is huisvrouw, kan het huishouden en de opvoeding van de drie kinderen niet goed aan. **De oudste zoon** gedraagt zich agressief op straat en thuis naar moeder en de twee jongeren kinderen. **Het jongste kind** heeft extra begeleiding nodig door gedrags- en gezondheidsproblemen en heeft een ondertoezichtstelling (opgelegd door de kinderrechter) die uitgevoerd wordt door een gezinsvoogd van Bureau Jeugdzorg.

Het gezin heeft weinig steun van een sociaal netwerk, werd al meerdere keren afgesloten door de energiemaatschappij i.v.m. betalingsachterstanden. De woningcorporatie ontvangt klachten van omwonenden over lawaai en overweegt uitzetting vanwege betalingsachterstanden. Het gezin heeft al geruime tijd hulp van thuiszorg en sociaal werk, maar leidt niet tot gewenste verbetering.

Bron: ministerie Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2011, p. 9.

Hierboven is beschreven wat een multiprobleemgezin is en in het kader is een voorbeeld gegeven. Hieruit volgt dat lang niet elk gezin met problemen kan worden bestempeld als multiprobleemgezin. Volgens een landelijk gehanteerde vuistregel is ongeveer 1% van alle Nederlandse gezinnen een multiprobleemgezin (Expertisecentrum voor Jeugd, Samenleving en Opvoeding (JSO), 2008, p. 4). De spreiding is echter niet gelijk in Nederland; in minder goed gesitueerde wijken komen meer probleemgezinnen voor dan in andere wijken (Kleeman, Gritter, & Bouma, 2005; Ploeg & Scholte, 2008). In aandachtswijken is het daarom goed mogelijk dat (veel) meer dan 1% van de gezinnen een multiprobleemgezin is.

1.3 PROBLEEMANALYSE

Zoals hiervoor is gebleken, heeft een multiprobleemgezin te maken met meerdere en complexe problemen. In het voorbeeld is te lezen dat zij daarbij hulp kunnen krijgen van meerdere organisaties. Een breed en groot hulpverleningsaanbod kan afstemmingsproblemen veroorzaken tussen hulpverleners. Hierdoor worden gezinnen niet goed geholpen. In de onderstaande

probleemanalyse worden het versnipperde hulpverleningsaanbod en het gebrek aan afstemming en coördinatie toegelicht.

1.3.1 VERSNIPPERING VAN HULP- EN ZORGAANBOD

De problemen van multiprobleemgezinnen zijn in verschillende categorieën in te delen, deze worden leefgebieden genoemd. De verschillende leefgebieden worden onderscheiden om zowel de verscheidenheid aan problemen te kunnen typeren, als de grote hoeveelheid en verscheidenheid aan hulp en zorg. De problemen van de meeste multiprobleemgezinnen bevinden zich in drie of meer leefgebieden (Nederlands Jeugd Instituut, z.d.; Van der Laan, 2007). De leefgebieden die in dit onderzoek worden onderscheiden zijn: wonen, werken, financiën, opvoeding, gezondheid en veiligheid (Steketee & Vandenbroucke, 2010; Heuves & Bartelink, 2010; Kenniscentrum multiprobleemgezinnen, 2008).

Binnen elk leefgebied zijn verschillende organisaties gespecialiseerd in een bepaald probleem, sommige organisaties zijn er voor problemen die vallen in meerdere leefgebieden. Daarnaast zijn er vaak meerdere organisaties die dezelfde soort zorg of hulp aanbieden. Het is een groot en gevarieerd aanbod van organisaties die iets voor een gezin kunnen betekenen. Van der Laan (2007) schrijft over de verscheidenheid aan organisaties het volgende: “Er zijn aparte organisaties voor opvoedingsondersteuning, verslavingszorg, psychiatrische zorg, jeugdzorg, schuldhulpverlening, justitiële zorg, enzovoort. Aangezien multiprobleemgezinnen met meerdere problemen op meerdere terreinen tegelijk te maken hebben, hebben zij tevens te maken met tal van hulpverleningsorganisaties.”

Versnippering in het aanbod van hulpverlening lijkt te komen doordat er veel gespecialiseerde hulpverlening is. Wat de hulpverlening vaak onoverzichtelijk maakt voor de gezinnen, is dat gespecialiseerde hulpverlening vaak door meerdere organisaties wordt aangeboden en dat sommige organisaties meerdere soort hulpeverlening aanbieden.

De verschillende leefgebieden worden hieronder verder toegelicht. Per leefgebied worden mogelijke problemen beschreven, maar ook de organisaties die hulp bieden binnen het leefgebied. Hierdoor wordt een beeld gegeven van de verschillende problemen en hulpverlening waar multiprobleemgezinnen mee te maken krijgen.

LEEFGEBIED I: WONEN

Op het gebied van wonen kan een tweetal problemen ontstaan. Ten eerste een probleem met de huisvesting; het woonhuis voldoet niet meer, is niet meer betaalbaar en/of een gedwongen uitzetting dreigt. Ten tweede kunnen problemen met of in het huishouden ontstaan. Dit kan door een gebrek aan regelmaat, hygiëne of wooncomfort. Psychosociale problemen of een slechte financiële situatie kunnen hier aan ten grondslag liggen (Steketee & Vandenbroucke, 2010).

Woningcorporaties (woningbouwstichtingen of woningbouwverenigingen) zijn organisaties die goede, betaalbare woningen bouwen en vervolgens beheren en verhuren. Ongeveer 75% van alle huurwoningen is eigendom van woningcorporaties (Rijksoverheid, z.d.). Gezien de sociale kenmerken van multiprobleemgezinnen, huisvesten deze organisaties waarschijnlijk de meerderheid van de multiprobleemgezinnen. Zij kunnen ook bijdragen aan het oplossen van problemen door bijvoorbeeld andere woonruimte te zoeken of regeling te treffen bij financiële problemen. Problemen met de woning en het huishouden kunnen gesignaleerd worden door familie of het sociale netwerk van het gezin, maar ook door de woningcorporatie. Maatschappelijk werk kan een gezin ondersteuning bieden bij problemen met en in de huishouding. Daarnaast zou er nog gedacht kunnen worden aan een hulp in de huishouding.

LEEFGEBIED II: WERKEN

Er is geen hulp op het gebied van werk nodig als ouders werk hebben om het gezin van te onderhouden en goed functioneren. Een werkgever kan problemen in functioneren signaleren bij een werknemer en hem hier mee confronteren, hier hulp voor bieden of doorverwijzen naar bijvoorbeeld een bedrijfsarts. Op tijd hulp zoeken of bieden kan werkloosheid voorkomen. Werkloosheid komt veel voor bij multiprobleemgezinnen (Van der Laan, 2007). Bij werkloosheid kan een uitkering worden aangevraagd, maar om uit de problemen te komen is werk hebben noodzakelijk. Hiervoor kan contact worden gezocht met het UWV. Dit is de centrale uitvoeringsinstelling op het gebied van uitkeringsverstrekking, arbeidsbemiddeling en claimbeoordeling (UWV, z.d.). Zij verstrekken een werkloosheidsuitkering en kunnen hulp bieden bij het zoeken naar werk.

Belangrijk bij het behouden en zoeken van werk is het sociaal en psychisch goed functioneren. Gezinsleden in multiprobleemgezinnen functioneren op deze vlakken vaak niet goed. Een maatschappelijk werker probeert bijvoorbeeld de zelfredzaamheid te vergroten, zodat diegene met zijn problemen kan omgaan en kan blijven functioneren. Binnen een stad zijn vaak meerdere maatschappelijke dienstverleningsorganisaties actief.

LEEFGEBIED III: FINANCIËN

Multiprobleemgezinnen hebben vaak problemen met het op orde houden van de administratie en daarmee hangt schuldenproblematiek samen (Heuves & Bartelink, 2010). Financiële problemen zijn vaak een direct gevolg van werkloosheid. Daarnaast zijn verslavingen en geestelijke gezondheid ook van invloed op het uitgavenpatroon en dus op de financiële situatie. Schuldenproblematiek wordt vaak geheim gehouden en daardoor wordt er pas te laat hulp gezocht. Voor lichte problematiek wat betreft de financiële situatie kan een gezin terecht bij maatschappelijk werk (MO Groep, z.d.). Voor schuldhulpverlening kan bij de gemeente hulp worden aangevraagd, een gezin kan zo een speciaal traject volgen om van de schulden af te komen.

LEEFGEBIED IV: OPVOEDING

Problemen met het opvoeden van kinderen hebben te maken met de zogenoemde pedagogische vaardigheden van de ouders. Scholen en huisartsen kunnen bijvoorbeeld signalen opvangen over het niet goed verlopen van de opvoeding. Scholen hebben via zorg- en adviesteams contact met hulpverlening, zie kader hieronder. Bij het Centrum voor Jeugd en Gezin (zie kader p. 5) kan laagdrempelig advies worden ingewonnen. Voor opvoedondersteuning kunnen ouders ook terecht bij bijvoorbeeld huisartsen, Geestelijke Gezondheidsdienst (GGD), consultatiebureaus of maatschappelijk werk (Nederlands Jeugd Instituut, z.d.-a). Daarnaast zijn er verschillende organisaties en bedrijven die ondersteuning bieden aan gezinnen waarin bijvoorbeeld ouders een beperking hebben of de Nederlandse taal niet spreken (Nederlands Jeugd Instituut, z.d.-a).

Zorg- en adviesteams (ZAT)

ZAT's werken professionals van scholen en jeugdhulpverlening samen en bespreken ze welke aanpak het meest geschikt is voor het probleem van een kind. Een zorg- en adviesteam bestaat uit minimaal een onderwijsprofessional, vertegenwoordiger van Bureau Jeugdzorg, maatschappelijk werk, jeugdgezondheidszorg, politie, leerplichtambtenaar of Regionale Meld- en Coördinatiefunctie Voortijdig Schoolverlaters, kortweg RMC-functionaris. Het plan is dat elke school voor basis-, voortgezet- of beroepsonderwijs in 2011 een zorg- en adviesteam heeft. In elke regio of onderwijssoort kan het anders vormgegeven worden (Rijksoverheid, z.d.-a).

Als de opvoeding echt problemen geeft, kunnen ouders contact opnemen of in contact worden gebracht met Bureau Jeugdzorg. Bureau Jeugdzorg zorgt voor een indicatie (welke zorg is nodig) en verwijst het gezin door naar de juiste hulpverlening (Nederlands Jeugd Instituut, z.d.-a). Dit kan bijvoorbeeld een organisatie van de Jeugdzorg zijn of de jeugd Geestelijke Gezondheidszorg. Deze organisaties worden in het volgende leefgebied benoemd, omdat zij meer zijn ter bevordering van de gezondheid van de kinderen.

Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG)

Een CJG is een herkenbaar inlooppunt in de buurt, waar ouders en jongeren terecht kunnen met hun vragen over opvoeden en opgroeien. Het centrum biedt advies, ondersteuning en hulp op maat (Rijksoverheid, 2010). In het basismodel maakt elk Centrum een schakel met de Bureaus Jeugdzorg en de scholen. Met de gemeenten is afgesproken dat de Bureaus Jeugdzorg als voorpost in het Centrum voor Jeugd en Gezin functioneren. De Centra voor Jeugd en Gezin zijn dus een verzamelpunt voor organisaties die ouders en kinderen van 0 tot 23 jaar kunnen ondersteunen. In het programma wordt gedacht aan een samenwerking van huisarts, kraamzorg en verloskundige, voorschoolse educatie, onderwijs, jeugd-GGZ het jeugdkloket werk en inkomen, sociale dienst en schuldsanering, politie en justitie, veiligheidshuizen, en voorzieningen in de wijk zoals brede scholen, jeugd- en jongerenwerk, straathoekwerk, kerken en moskeeën, enzovoort (programmaministerie voor Jeugd en Gezin, 2007).

LEEFGEBIED V: GEZONDHEID

Onder het leefgebied gezondheid valt de geestelijke en lichamelijke gezondheid van alle gezinsleden. De Gemeentelijke Gezondheidsdienst (GGD) heeft als taak het beschermen en bevorderen van de gezondheid van burgers (GGD, 2011). De gemeente is ook verplicht om te zorgen voor de Jeugdgezondheidszorg, die zorg besteden gemeenten vaak uit aan de GGD. Jeugdgezondheidszorg is opgedeeld in leeftijdscategorieën van 0-4 jaar en 4-19 jaar. Voor de eerste categorie zijn de consultatiebureaus verantwoordelijk en voor de tweede de jeugdartsen van de GGD (GGD, 2011).

Naast de GGD en Jeugdgezondheidszorg is er bijvoorbeeld de huisarts om mensen te helpen gezond te worden en/of te blijven. De zorg in Nederland is onderverdeeld in eerste- en tweedelijnszorg. De eerstelijnszorg is voor iedereen toegankelijk, voor tweedelijnszorg is een verwijzing nodig. Onder eerstelijnszorg vallen bijvoorbeeld huisarts, tandarts, algemeen maatschappelijk werk, psycholoog, kraamzorg en consultatiebureau. Deze eerstelijnszorgverleners kunnen naast hun behandeling ook problemen binnen een gezin signaleren en gezinsleden doorverwijzen naar specifiekere hulpverlening; de tweedelijnszorg (Rijksoverheid, 2011). Voor de geestelijke gezondheid is de Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ), hieronder vallen verschillende hulpverleners, bijvoorbeeld een psycholoog, psychiater, maatschappelijk werker en een GGZ-instelling. Langdurige hulp van een psycholoog, psychiater of GGZ-instelling valt onder tweedelijnszorg (GGZ Nederland, 2011). Deze instellingen kunnen ook mensen plaatsen in crisisopvang of specialistisch traject. De GGZ-instellingen zijn ook voor verslavingszorg (GGZ Nederland, 2011).

LEEFGEBIED VI: VEILIGHEID

In multiprobleemgezinnen komen meerdere problemen voor die onveiligheid voor gezinsleden tot gevolg kunnen hebben, denk hierbij aan het plegen of slachtoffer zijn van kindermishandeling of huiselijk geweld. Bureau Jeugdzorg, Raad voor de Kinderbescherming en Politie kunnen ingrijpen om de onveilige situatie op te lossen. Plegers zullen in aanraking komen met Politie en bij een overtreding kan het Openbaar Ministerie deze persoon laten voorkomen (Openbaar Ministerie, z.d.). Na een zware straf, al dan niet in combinatie met verslaving, wordt de reclassering ingeschakeld om de persoon weer op het goede pad te krijgen. Daarnaast is er opvang voor slachtoffers van geweld, denk aan vrouwenhuizen of pleegzorg voor kinderen.

Veiligheidshuis

In een Veiligheidshuis werken gemeente, Openbaar Ministerie, Politie, reclassering, Jeugdzorg en de Raad voor de Kinderbescherming op één locatie samen aan opsporing, vervolging, berechting en hulpverlening. Omdat de medewerkers van verschillende organisaties in het Veiligheidshuis met elkaar aan tafel zitten, kunnen zij in overleg met elkaar direct ingrijpen bij jeugdige delinquenten, veelplegers en bijvoorbeeld daders van huiselijk geweld. In totaal telt Nederland nu 45 veiligheidshuizen, waarmee er een landelijk dekkend netwerk is ontstaan (Rijksoverheid, 2009).

Hierboven zijn de verschillende leefgebieden toegelicht en de voorbeelden van bijbehorende diensten opgesomd. Dit is een constatering van de hoeveelheid en de verscheidenheid in dienstverlening. Zoals hierboven toegelicht, wordt er binnen leefgebieden geprobeerd beter samen te werken door bijvoorbeeld het opstarten van Centra voor Jeugd en Gezin, Zorg- en Adviesteams, Gezondheidscentra en Veiligheidshuizen. Hieronder wordt in paragraaf 1.3.2 toegelicht dat de organisaties gebrekkig samenwerken, dit geldt vooral voor diensten van verschillende leefgebieden.

1.3.2 GEBREKKIGE COÖRDINATIE

In een multiprobleemgezin hebben meerdere gezinsleden problemen van psychische, sociale en/of economische aard. Doordat bij multiprobleemgezinnen meerdere van deze complexe problemen in verschillende leefgebieden voorkomen, komen zij in aanraking met meerdere hulpverleningsorganisaties. Door het versnipperde aanbod van de hulpverlening wordt het gezin niet altijd adequaat geholpen, omdat de hulpverlening niet de volledige informatie heeft. Daarnaast kunnen gezinnen zelf het overzicht van hulp en zorg kwijtraken, versterkt of veroorzaakt door psychische en sociale problemen van het gezin. In het ergste geval kan het gezin de hulpverlening gaan tegenwerken, door bijvoorbeeld informatie achter te houden, hulp te weigeren of stop te zetten (Baartman & Dijkstra, 1987). In het kader een stuk uit een onderzoek over de samenwerking van hulpverlening. Het blijkt dat er veel gespecialiseerde diensten zijn, die door verschillende hulpverleningsorganisaties worden aangeboden of dat organisaties meerdere diensten aanbieden. Venrooy en Sonnenschein (2008) verwoorden de problemen in de gebrekkige samenwerking als volgt: “werkzaamheden van de betrokken instanties zijn niet op elkaar afgestemd, waardoor er onvoldoende zicht is op de integrale aanpak van de problematiek.” **Een gevolg hiervan is dat activiteiten dubbel of juist helemaal niet worden uitgevoerd of met elkaar tegenstrijdig zijn** (Aa & Konijn, 2001, p. 17).

Gebrek aan samenwerking

Van der Laan (2007): “*De hulp wordt versnipperd aangeboden, er is weinig onderlinge afstemming en weinig continuïteit in de hulpverlening. Het ontbreekt aan onderling overleg en coördinatie. Tal van onderzoeken laten zien dat de hulpverleners te weinig van elkaar weten over dat zij met het gezin of een gezinslid in contact zijn en een hulpverleningsrelatie hebben. Multiprobleemgezinnen zijn niet zelforganiserend en kunnen de hoeveelheid van hulpverleners en organisaties niet aan. Dit versterkt de houding om hulp en zorg te mijden.*”

1.4 VAN GEEN COÖRDINATIE NAAR EEN EFFECTIEVE COÖRDINATIE

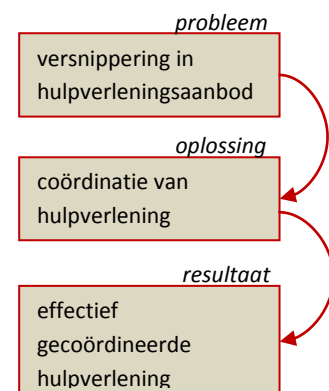
In de probleemanalyse is geconstateerd dat het hulpverleningsaanbod versnipperd is en dat er geen samenwerking, laat staan coördinatie is. Verschillende onderzoeken verwachten dat versnippering leidt tot niet goed op elkaar afgestemde hulp aan het gezin. In dit onderzoek wordt het versnipperde aanbod van hulpverlening als probleem gezien, maar wordt de oplossing daar niet

gezocht. De oplossing wordt wel gezocht in een gecoördineerde samenwerking tussen de hulpverleners. Samenwerken betekent dat er in onderling overleg wordt gewerkt, coördineren betekent dat taken en diensten ook worden afgestemd (Van Dale, 2010). Onder gecoördineerd samenwerken wordt daarom verstaan dat er duidelijke afspraken worden gemaakt over wie wat doet. De inrichting van een gecoördineerde samenwerking kan op meerdere manieren. Het is nog niet duidelijk wat een goede manier is voor hulpverlening rondom multiprobleemgezinnen. Dit is het vraagstuk waar in dit onderzoek een antwoord op wordt gezocht.

Het vraagstuk hoe de gecoördineerde samenwerking in te richten, is te typeren als *unstructured problem* (ongestructureerd probleem) (Hoppe, 2010, p. 73). Dit betekent dat er geen overeenstemming is over de manier waarop het opgelost kan worden. De normen en waarden verschillen binnen verschillende leefgebieden. Daarnaast is er niet veel bekend over coördinatie van samenwerking in hulpverlening. *Unstructured problems* worden ook wel *wicked problems* genoemd (Hoppe, 2010). Dit zijn meervoudige problemen die worden gekenmerkt door incomplete, tegengestelde en veranderende eisen tijdens het proces (Provan & Kenis, 2008). Bij deze *unstructured* of *wicked problems* is het gebruikelijk dat de verschillende actoren samen worden gebracht om het probleem op te lossen (Hoppe, 2010; Provan & Kenis, 2008). Voor dit vraagstuk worden ook meerdere actoren samengebracht om het op te lossen.

Meerdere actoren samenbrengen om een probleem op te lossen, kan door het vormen van zogenoemde beleidsnetwerken. Provan en Kenis (2007) beschrijven een beleidsnetwerk als **een groep van drie of meer juridisch zelfstandige organisaties die samenwerken om niet alleen hun eigen doel, maar ook een collectief doel te bereiken**. Deze beleidsnetwerken worden vaak gevormd rondom een maatschappelijk thema of sociaal probleem (Hajer, Tatenhove, & Laurent, 2004). Besturen door middel van het vormen van netwerken wordt veelal *network governance* genoemd (Provan & Kenis, 2007). Bij besturen in netwerken gaat het erom dat er innovatieve producten en processen worden gemaakt, bijvoorbeeld om terrorisme, criminaliteit en schooluitval aan te pakken (Provan & Kenis, 2008). Deze samenwerking in netwerken bij het maken en uitvoeren van beleid ontwikkelt zich steeds verder. Onderzoek naar netwerksamenwerking tussen organisaties laat zien dat het beter benutten van bronnen en gezamenlijke kennis kan leiden tot kostenreductie. Dit is een van de motieven om in een netwerk te gaan werken (Ebers, 1997; Podolny & Page, 1998). **Daarnaast zijn kennisdeling, efficiëntie, meer capaciteit of betere service redenen voor organisaties om te gaan samenwerken** (Ebers, 1997; Provan & Kenis, 2007).

De problemen die veroorzaakt worden door de versnipperde hulpverlening kunnen, door het vormen van een netwerk dat goed gecoördineerd is, voor een groot deel worden opgelost. Hiervoor is het noodzakelijk dat de organisaties gaan samenwerken en de voordelen van die samenwerking gaan inzien. Volgens het rapport 'aan de slag achter de voordeur' worden er goede resultaten geboekt als er binnen een gezin met één plan wordt gewerkt (ministerie Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2011). Met dit onderzoek wordt beoogd bij te dragen aan het inzicht op wat voor manier die samenwerking dan ingevuld kan worden. Organisaties die de sociaaleconomische en psychosociale problemen bij multiprobleemgezinnen aanpakken kunnen door de verwevenheid van problemen onderling contact over cliënten hebben. Aan nieuwe samenwerkingsverbanden als het Centrum voor Jeugd en Gezin en het Veiligheidshuis te zien, zoeken incidenteel samenwerkende organisaties elkaar op om structurele samenwerking af te spreken. Hierdoor wordt



FIGUUR 1: VAN PROBLEEM NAAR OPLOSSING MET RESULTAAT

verwacht dat er steeds sterkere banden ontstaan tussen organisaties, ondersteund door vastgelegde afspraken en soms gezamenlijke informatiesystemen. Met samenwerking tussen hulpverleners kan een gezamenlijk en volledig plan per gezin worden opgesteld (Nederlands Jeugd Instituut, z.d.). Het Nederlands Jeugd Instituut (z.d.) onderschrijft dit; om gezinnen met meerdere en verweven problemen te helpen moeten hulpverleners in een duidelijk plan hulp bieden en daarbij de hulp coördineren. Figuur 1 geeft de relatie tussen de genoemde begrippen weer. Vanuit de theorie wordt verwacht dat een versnippering in hulpverleningsaanbod bereikt kan worden door gezinnen als er coördinatie in hulpverlening gaat plaatsvinden. Het streven is effectieve gecoördineerde hulpverlening als resultaat.

1.5 RELEVANTIE VAN DIT ONDERZOEK

De laatste jaren is in de publieke sector veel in coördinatie van hulpverlening geïnvesteerd. Nu er moet worden bezuinigd, wordt er ook gekort op innovatieve projecten, zoals de *achter de voordeur* aanpak. De weg is ingeslagen, maar moet ook met minder geld verder worden ingezet. Die verbeterslag is bestuurskundig interessant omdat alle aspecten van de bestuurskunde in dit vraagstuk terug komen. De gezinsproblematiek en de gegevensuitwisseling zitten zowel sociologische als juridisch interessante aspecten. Daarnaast is interessant dat alle bestuurlijke niveaus in Nederland zijn betrokken bij de verbeteringen in deze samenwerking. Wetenschappelijk is dit onderzoek interessant omdat een netwerktheorie in de praktijk getoetst wordt. Dit onderzoek is ook interessant, omdat het gericht is op de effectiviteit van de coördinatie voor het netwerk als geheel en niet voor het gezin of voor de organisatie. Vaak wordt onderzoek gedaan naar het effect voor het gezin of maatschappij, in dit onderzoek is dat dus niet zo.

1.6 PROBLEEM- EN VRAAGSTELLING

Uit de probleemanalyse in dit hoofdstuk is gebleken dat hulpverleningsorganisaties de problemen bij de gezinnen beter kunnen verhelpen door gecoördineerd samen te werken door middel van één integraal plan. Activiteiten op uitvoerend vlak moeten niet dubbel of helemaal niet worden uitgevoerd, maar in logische volgorde door de juiste organisatie: integrale samenwerking. Deze samenwerking moet worden vormgegeven zonder dat de doelen uit het oog worden verloren. In dit onderzoek worden verschillende vormen van coördinatie binnen netwerken rondom multiprobleemgezinnen onderzocht.

De volgende probleemstelling is voortgekomen uit de probleemanalyse:

Welke vorm van netwerkcoördinatie is effectief voor een netwerk van organisaties die zich bezighouden met sociaaleconomische en psychosociale problemen van multiprobleemgezinnen?

Om bovenstaande probleemstelling te beantwoorden zijn er zes deelvragen opgesteld. De eerste drie vragen vormen het theoretische onderzoek. De theorie die voortkomt uit deze vragen wordt in het empirisch onderzoek getoetst. De laatste drie deelvragen zijn opgesteld ten behoeve van het empirisch onderzoek. Hieronder worden de zes deelvragen beschreven.

THEORETISCH ONDERZOEK

1. Welke vormen van netwerkcoördinatie worden in de theorie onderscheiden?

Een integraal plan kan worden vormgegeven door middel van coördinatie van samenwerking. Deze samenwerking wordt gezien als een netwerk. Het antwoord op de vraag legt uit welke vormen van netwerkcoördinatie er in de theorie worden onderscheiden. Deze vormen worden gebruikt voor de casusselectie.

2. Wat is netwerkeffectiviteit in een netwerk van hulpverleningsorganisaties rondom multiprobleemgezinnen?

In dit onderzoek wordt onderzocht of de vormen van netwerkcoördinatie effectief zijn. Om te bekijken of en in hoeverre dit zo is, moet eerst onderzocht worden wat netwerkeffectiviteit is en hoe het toegepast kan worden op een netwerk rondom multiprobleemgezinnen. Dit wordt gedaan door antwoord te geven op deze onderzoeksvraag.

3. Welke factoren beïnvloeden de effectiviteit van netwerkcoördinatie?

Er zijn factoren die de effectiviteit van een vorm van netwerkcoördinatie beïnvloeden. Welke factoren dit zijn en hoe deze de effectiviteit volgens de theorie beïnvloeden wordt in het antwoord op deze vraag duidelijk.

EMPIRISCH ONDERZOEK

Na beantwoording van de drie bovengenoemde vragen zijn de casussen voor het empirisch onderzoek geselecteerd. Elke casus heeft een netwerk dat getypeerd kan worden als een andere vorm van coördinatie. Uiteindelijk zijn er twee casussen gebruikt voor het onderzoek, dit zijn de netwerken rondom multiprobleemgezinnen in Amsterdam en Enschede. Waarom en hoe deze casussen zijn gekozen, wordt verder toegelicht in hoofdstuk 3. Ten behoeve van het empirisch onderzoek zijn drie vragen opgesteld, deze worden hieronder toegelicht.

4. Wat is de vorm van netwerkcoördinatie in de casussen Amsterdam en Enschede?

Deze vraag wordt gesteld om te bekijken of de vormen van netwerkcoördinatie onderscheiden in de theorie ook in de praktijk voorkomen en zo ja waar. Na de casusselectie worden bij beantwoording van deze vraag de netwerkvormen in de casussen beter bekeken en beschreven.

5. Wat is de mate van effectiviteit van de netwerken in de casussen Amsterdam en Enschede?

Het antwoord op vraag 2 geeft de handvatten om de netwerkeffectiviteit in de praktijk te meten. Het antwoord op deze vraag geeft al een groot deel weer van het antwoord op de onderzoeksvraag. Beide vragen naar de effectiviteit van de netwerken. Alleen bij het beantwoorden van de onderzoeksvraag wordt ook het antwoord op vraag 6 meegewogen.

6. Op welke manier wordt in de casussen Amsterdam en Enschede de effectiviteit van het netwerk beïnvloed door de factoren die in de theorie zijn onderscheiden?

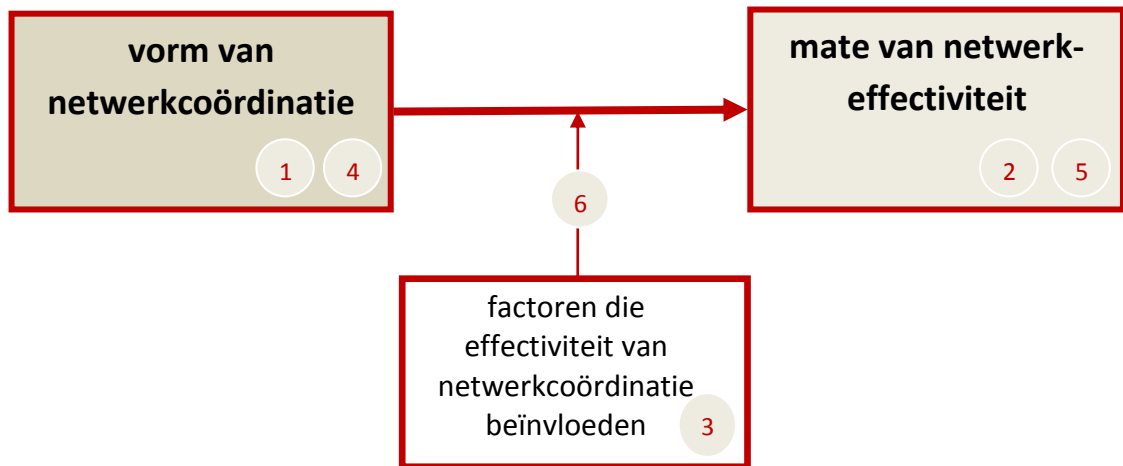
Door middel van deze vraag wordt de invloed van de beïnvloedende factoren onderzocht. Aan de hand van de theorie (antwoord vraag 3) zijn verwachtingen geformuleerd over de invloed van de factoren. Door middel van deze vraag wordt die invloed in de praktijk onderzocht.

In hoofdstuk 2 worden de theoretische onderzoeksvragen beantwoord. Daarna wordt de onderzoeksofzet verantwoord in hoofdstuk 3. Vervolgens worden in hoofdstuk 4 de empirische onderzoeksvragen beantwoord. De zes deelvragen vormen samen het antwoord op de centrale probleemstelling. De antwoorden op deze deelvragen en de centrale probleemstellingen worden concluderend gegeven in hoofdstuk 5, net als de aanbevelingen die aan de hand van het onderzoek gedaan kunnen worden.

1.6.1 CONCEPTUEEL MODEL

Om de verschillende concepten in het onderzoek in een model te vatten, is in figuur 2 het conceptueelmodel weergegeven. Bij elk concept staat rechtsonder het nummer van de corresponderende vraag. Het hoofdconcept van dit onderzoek is de vorm van netwerkcoördinatie, het blok linksboven. De veronderstelling is dat de vorm van netwerkcoördinatie de mate van

netwerkeffectiviteit beïnvloed. Daarnaast wordt in vraag 3 onderzocht of er factoren zijn die de effectiviteit van netwerkcoördinatie in een netwerk beïnvloeden, in vraag 6 wordt aan de hand van de casussen gekeken welke invloed de factoren hebben. Hierdoor worden vraag 3 en 6 op een andere plek in het model weergegeven. Aan het eind van hoofdstuk 2 wordt dit model nogmaals weergegeven, met invulling van de theoretische deelvragen. Na hoofdstuk 2 is duidelijk welke vormen van netwerkcoördinatie worden onderscheiden, wat netwerkeffectiviteit is en welke factoren de relatie beïnvloeden in een netwerk van organisaties rondom multiprobleemgezinnen.



FIGUUR 2: CONCEPTUEEL MODEL

2 NETWERKCOÖRDINATIE

In dit hoofdstuk worden de drie theoretische deelvragen beantwoord. Allereerst wordt in 2.1 de eerste onderzoeksvraag beantwoord: welke vormen van netwerkcoördinatie worden in de theorie onderscheiden? Nadat het antwoord op deze onderzoeksvraag is gegeven, wordt onderzoeksvraag 2 beantwoord. Deze vraag luidt: wat is netwerkeffectiviteit in een netwerk van hulpverleningsorganisaties rondom multiprobleemgezinnen? In 2.2 wordt netwerkeffectiviteit uitgelegd, vervolgens wordt toegelicht hoe netwerkeffectiviteit wordt gebruikt in dit onderzoek. De relatie tussen de coördinatievorm en de effectiviteit van het netwerk kan worden beïnvloed door een aantal factoren. Hieruit is onderzoeksvraag drie ontstaan, die luidt: welke factoren beïnvloeden de effectiviteit van netwerkcoördinatie? In 2.3 worden deze factoren onderscheiden en de invloed op de effectiviteit uitgelegd.

2.1 VAN NETWERK NAAR NETWERKCOÖRDINATIE

Samenwerking tussen hulpverleners is erg belangrijk, omdat problemen die de ene organisatie (bijv. een school) signaleert, worden aangepakt door een of meerdere andere organisaties (bijv. jeugdzorg en psycholoog) of omdat meerdere problemen invloed op elkaar kunnen hebben (bijv. alcoholprobleem en werkloosheid) (Movisie, 2010, p. 7). Door de hoeveelheid aan problemen wordt een multiprobleemgezin door meerdere hulpverleners behandeld, soms zonder dat de hulpverleners dit van elkaar weten. Het is van belang dat organisaties die met de problemen van een gezin(slid) bezig zijn, van elkaars werk op de hoogte zijn. Het gezin wordt goed geholpen worden als alle hulpverleners samenwerken door het maken en uitvoeren van een integraal gezinsplan.

In hoofdstuk 1 is beschreven dat beleidsnetwerken tot stand komen als organisaties op bestuurlijk vlak gaan samenwerken. De coördinatie van het gezinsplan en de informatieoverdracht moet op uitvoerend vlak gebeuren. Het is belangrijk dat op beide niveaus alle organisaties contact met elkaar hebben, zodat de uitvoerders kunnen rekenen op steun, maar ook omdat op bestuurlijk vlak de lijnen kunnen worden uitgezet. Dit onderzoek richt zich op de coördinatie van hulpverlening rondom een integraal gezinsplan, dat betekent dat in dit onderzoek gefocused wordt op het uitvoerend niveau.

Eerder is een netwerk gedefinieerd als **een groep van drie of meer juridisch zelfstandige organisaties die samenwerken om niet alleen hun eigen doel, maar ook een collectief doel te bereiken**. De genoemde definitie van een netwerk vooronderstelt een samenwerking tussen organisaties met een eigen en een of meerdere collectieve doelen. De organisaties kunnen bij elkaar gebracht zijn of elkaar zelf hebben opgezocht, maar ze streven hetzelfde collectieve doel na. In dit onderzoek wordt verondersteld dat dit doel is, het aanpakken van de problemen van een multiprobleemgezin door middel van het opstellen en uitvoeren van een integraal plan. Een netwerk met collectief doel is nog geen gestructureerde samenwerking ten behoeve van het bereiken van het doel. Als het netwerk het collectieve doel wil behalen zal er een soort van coördinatie nodig zijn (Kenis & Provan, 2006).

Een netwerk is eigenlijk alleen het mechanisme voor coördinatie of de manier van organisatie. Er zijn meerdere manieren mogelijk om dat mechanisme vorm te geven, dit kan door middel van management in het netwerk (Provan & Kenis, 2007). Provan en Kenis (2007) stellen dat de rol van het management cruciaal is voor de effectiviteit van *network governance*. In een netwerk met management wordt ervoor gezorgd dat alle organisaties dezelfde richting uit werken. Hierdoor is

het mogelijk dat er per gezin een integraal plan komt. Zonder management in het netwerk is het lastig om een gezamenlijk plan te maken. In dit onderzoek wordt management binnen een netwerk coördinatie genoemd.

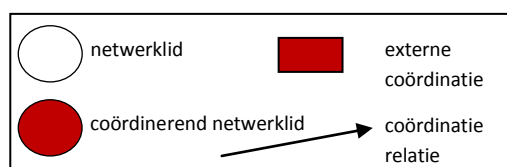
In literatuur over netwerken is nog weinig te vinden over coördinatie van netwerken. Volgens Kenis en Provan (2006) komt dit doordat netwerken in eerste instantie als oplossing worden gezien voor coördinatieproblemen. Door netwerken te zien als mechanisme en niet als manier van coördinatie, zijn er verschillende vormen te vinden om netwerkcoördinatie in te richten (Kenis & Provan, 2006). Het inrichten van coördinatie van netwerken kan worden gedaan vanuit verschillende invalshoeken. Voorbeelden daarvan zijn; vanuit de mate van coördinatie, de legitimiteit van coördinatie, de methode van coördinatie of het medium van coördinatie of wie de coördinerende rol op zich neemt (Kenis & Provan, 2006). In dit onderzoek wordt gekeken naar wie het netwerk coördineert, omdat Provan en Kenis dat verder hebben uitgewerkt in vormen van coördinatie.

Provan en Kenis (2007) onderscheiden verschillende vormen voor het coördineren van netwerken, als het gaat om wie er coördineert. Daarbij maken zij onderscheid in interne en externe coördinatoren. Dus door de leden van het netwerk (intern) of door een persoon of organisatie buiten het netwerk (extern). **Voor interne sturing worden er twee vormen onderscheiden, netwerk met gedeelde coördinatie (*shared participant-governed network*) en een netwerk met coördinerend netwerk lid (*lead organization-governed network*).** In de eerste vorm delen de netwerkleden of een belangrijke groep netwerkleden de verantwoordelijkheid voor coördinatie van het netwerk. Bij de tweede vorm wordt de coördinatie bij één netwerk lid neergelegd, die dit doet naast zijn taken als netwerk lid (Provan & Kenis, 2007). Provan en Kenis onderscheiden **één vorm van externe coördinatie, namelijk een netwerk met externe coördinator (*network with administrative organization*).** Deze organisatie doet de coördinatie van het netwerk, zonder zelf deel uit te maken van het uitvoerend netwerk (Provan & Kenis, 2007). Hieronder worden deze drie genoemde vormen een voor een beschreven.

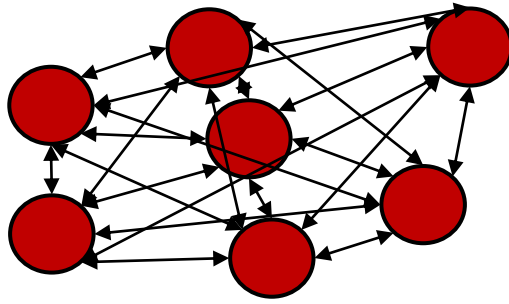
2.1.1 NETWERK MET GEDEELDE COÖRDINATIE

In een netwerk met gedeelde coördinatie nemen netwerkleden samen de coördinatie van het netwerk op zich. Alle activiteiten van het netwerk worden door alle netwerkleden gezamenlijk gecoördineerd. In sommige gevallen ontplooit zich een groep van belangrijke actoren zich als gezamenlijke coördinatoren (Provan & Kenis, 2008; Provan & Kenis, 2007). Doordat in een netwerk met gedeelde coördinatie de netwerkleden alles gezamenlijk regelen, is er veel onderlinge communicatie nodig. In fFiguur 4 zijn de banden tussen de netwerkleden weergegeven, die netwerkleden hebben als gevolg van de communicatie over de coördinatie. In Figuur 4 is te zien dat de besluitvormingsmacht gedecentraliseerd is en daarmee ook symmetrisch verdeeld tussen alle netwerkleden. In figuur 3 is een legenda voor de figuren 4, 5 en 6 weergegeven.

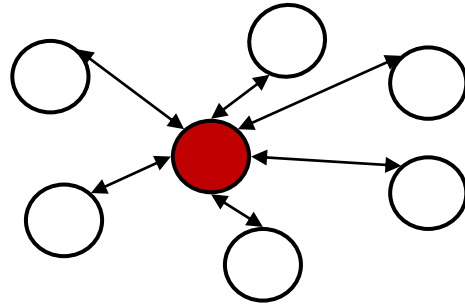
Een voordeel van gedeelde coördinatie in een netwerk is dat er een hoge mate van participatie is; netwerkleden moeten betrokkenheid tonen bij deze coördinatievorm. Een ander voordeel is dat deze structuur zich makkelijk binnen een netwerk vormt, omdat dit een natuurlijke manier is vna coördinatie bij het opzetten van een netwerk (Provan & Kenis, 2008). Een nadeel is dat door die vele onderlinge communicatie het vinden van consensus lastig is, hierdoor kan het netwerk inefficiënt zijn. Een ander nadeel kan zijn dat het netwerk niet één gezicht naar de buitenwereld heeft (Provan & Kenis, 2008).



FIGUUR 3: LEGENDA FIGUREN 4, 5 EN 6



FIGUUR 4: WEERGAVE RELATIES DOOR COÖRDINATIE IN NETWERK MET GEDEELDE COÖRDINATIE



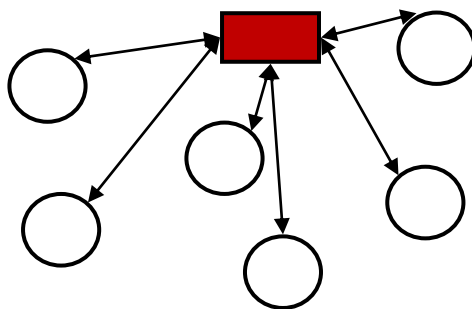
FIGUUR 5: WEERGAVE RELATIES DOOR COÖRDINATIE IN NETWERK MET COÖRDINEREND NETWERKLID

2.1.2 NETWERK MET COÖRDINEREND NETWERKLID

De coördinatie van het netwerk door netwerkleden kan ook in hoge mate gecentraliseerd zijn, hierbij zal één netwerklid functioneren als coördinator (Provan & Kenis, 2007). De coördinator is een netwerklid, maar coördineert als enige van de leden het netwerk. Deze organisatie neemt de beslissingen over de samenwerking en activiteiten van het hele netwerk (Provan & Kenis, 2007). De contacten over het bestuur van het netwerk lopen via het coördinerend netwerklid en niet meer tussen alle leden, zoals in de vorige vorm. Dit coördinerend lid is vaak de organisatie die de meeste mogelijkheden heeft en hierdoor legitiem deze rol op zich kan nemen. Het aantal onderlinge banden zal minder zijn dan bij een netwerk met gedeelde coördinatie (Provan & Kenis, 2007). In Figuur 5 zijn de banden tussen de netwerkleden weergegeven die netwerkleden hebben als gevolg van de communicatie over de coördinatie.

Een voordeel van coördinatie door een netwerklid is dat het efficiënter is, doordat er minder communicatie nodig is. Daarnaast is het coördinerend lid een soort vertegenwoordiger van het hele netwerk naar externe partijen. Een nadeel kan zijn dat dit netwerklid het netwerk te veel gaat domineren en er onvrede in het netwerk ontstaat. Een ander nadeel kan zijn, dat door het afstoten van coördinatietaken door netwerkleden, de interesse en betrokkenheid van hen in het netwerk(doel) afneemt (Provan & Kenis, 2007).

2.1.3 NETWERK MET EXTERNE COÖRDINATOR



FIGUUR 6: WEERGAVE RELATIES DOOR COÖRDINATIE IN NETWERK MET EXTERNE COÖRDINATIE

In een netwerk met externe coördinator worden alle coördinerende taken uitgevoerd door een organisatie die dit als enige en specialistische taak heeft. Dit betekent dat de externe coördinator geen inhoudelijke bijdrage levert om de doelen te bereiken, maar wel een sleutelrol vervult (Provan & Kenis, 2007; Provan & Kenis, 2008). Het kan hierbij gaan om een publieke organisatie, een non-profitorganisatie, stichting of vereniging. Dit kan een organisatie zijn die een bestuur heeft bestaande uit personen uit de netwerkorganisaties (Provan & Kenis, 2008). In figuur 6 zijn de banden als gevolg van de communicatie over de coördinatie tussen de netwerkleden en de externe coördinator weergegeven.

Ook bij deze vorm is het voordeel dat het netwerkbestuur efficiënt gebeurt en dat er één gezicht naar buiten is. Een nadeel is ook dat er onvrede of desinteresse kan ontstaan onder netwerkleden.

Een ander nadeel kan zijn dat het financieel niet gunstig is om een externe coördinator aan te stellen. Anderzijds is het voordeel dat elk netwerklid zich volledige kan concentreren op de normale werkzaamheden.

2.1.4 CONCLUSIE NETWERKCOÖRDINATIE

In voorgaande paragraaf is netwerkcoördinatie bekeken vanuit degene die de coördinatie uitvoert. Dit is een van de invalshoeken die door Provan en Kenis is beschreven, maar de enige die gebruikt wordt in dit onderzoek. Daarbij zijn drie vormen onderscheiden met elk voor- en nadelen. De vraag die aan het begin van dit hoofdstuk gesteld werd, was: welke vormen van netwerkcoördinatie worden in de theorie onderscheiden? In de theorie voor dit onderzoek worden drie vormen onderscheiden. **Deze drie coördinatievormen in een netwerk zijn: gedeelde netwerkcoördinatie, een coördinerend netwerklid of een externe coördinator.**

Uit de probleemanalyse blijkt dat juist de versnippering rondom het gezin voor problemen zorgt. In dit onderzoek worden de coördinatievormen van de netwerken rondom multiprobleemgezinnen op uitvoerend niveau onderzocht, omdat binnen het gezin de versnipperde hulpverlening gecoördineerd moet worden om het doel te bereiken.

2.2 EFFECTIVITEIT VAN EEN NETWERK

Effectiviteit wordt in de bedrijf- en bestuurskunde vaak gebruikt als er gesproken wordt over de prestaties van een organisatie of proces, dan wordt effectiviteit uitgelegd als de mate waarin de doelen bereikt worden (Sydow & Windeler, 1998). In dit onderzoek wordt de mate van doelbereiking onderzocht in netwerken bestaande uit organisaties rondom multiprobleemgezinnen. Het doel van een dergelijk netwerk is het werken met een integrale aanpak bij multiprobleemgezinnen. De mate van effectiviteit is in dit onderzoek de mate waarin het netwerk erin slaagt om een integrale aanpak van de hulpverlening aan multiprobleemgezinnen op te stellen en uit te voeren.

Er zijn verschillende niveaus waarop de effectiviteit van een netwerk bepaald kan worden; op het niveau van een organisatie in het netwerk, op het niveau van het netwerk en op niveau van de maatschappij. De drie niveaus worden achtereenvolgens besproken; eerst het organisatieniveau, daarna het netwerkniveau en vervolgens het maatschappelijk niveau.

Bij netwerkeffectiviteit op organisatieniveau wordt gekeken of deelname aan het netwerk effectief is voor de organisatie die lid is van het netwerk (Provan & Milward, 2001). Netwerkeffectiviteit op organisatieniveau betekent de mate waarin de organisatie de doelen behaald die zij voor zichzelf gesteld heeft aan netwerkdeelname. Een voorbeeld hiervan voor een netwerk rondom multiprobleemgezinnen kan zijn: de Politie wil de criminele jongeren in de gezinsaanpak extra in de gaten te houden, daarom willen zij 80% van de jongeren in de gezinsaanpak extra begeleiding geven door middel van twee extra huisbezoeken. Daarnaast stellen ze een doel dat na de inzet van de gezinsaanpak binnen een gezin 80% van de gezinnen nooit meer in aanraking komt met de Politie. Zo kan elke organisatie doelen voor de bijdrage aan het netwerk stellen. De netwerkorganisatie registreren zelf of ze de doelen bereiken en of het in de toekomst nog effectief is om aan het netwerk deel te nemen.

Daarnaast is er het netwerkniveau, dit niveau van netwerkeffectiviteit is de mate waarin de processen en de resultaten van het netwerk aanvaardbaar en levensvatbaar zijn voor de belanghebbenden en de gestelde doelen (Provan & Milward, 2001). In duidelijkere bewoording is dit: de mate van netwerkeffectiviteit op netwerkniveau is de mate waarin het functioneren van het

netwerk zinvol is voor onder andere de netwerkleden en opdrachtgevers, maar ook ten aanzien van de gestelde doelen. Ofwel het netwerk is effectief als; het zich gedraagt als het ten doel gestelde netwerk (Provan & Milward, 2001). In dit onderzoek betekent dit dat het netwerk van organisaties rondom multiprobleemgezinnen effectief is, als in elk gezin met een integrale aanpak wordt gewerkt. De netwerkeffectiviteit wordt gemeten voor het geheel netwerk. In dit onderzoek wordt dit niveau van netwerkeffectiviteit gemeten.

Het derde niveau dat wordt onderscheiden is het maatschappelijk niveau. Dit wordt uitgelegd als de mate waarin het netwerk bijdraagt aan maatschappelijke doelen. Voor een netwerk rondom multiprobleemgezinnen is een doel op maatschappelijk niveau bijvoorbeeld het terugbrengen van het aantal multiprobleemgezinnen. Omdat dit zichtbaar resultaat is en het netwerk hiermee kan voldoen aan de behoeften van cliënten en andere maatschappelijke belangengroepen, kan het netwerk daardoor een aanzienlijke legitimiteit en externe steun krijgen (Provan & Milward, 2001). Met andere woorden, netwerkeffectiviteit op maatschappelijk niveau hangt af van de mate waarin de maatschappij geholpen is door het netwerk (Provan & Milward, 2001). Effectiviteit op maatschappelijk niveau is in een netwerk van organisaties rondom multiprobleemgezinnen een belangrijk doel, omdat uiteindelijk elk netwerk wordt opgericht om de gezinnen daadwerkelijk te helpen. Op dit moment zijn er te weinig gegevens openbaar om deze doelbereiking te meten. De evaluatie van de *achter de voordeur* aanpak is een voorbeeld van een vergelijkbaar onderwerp waarbij de effectiviteit op maatschappelijk niveau is gemeten. Hierin wordt na het meten vastgesteld dat de één gezin, één plan aanpak van *achter de voordeur* effectief is, omdat bijvoorbeeld meer gezinnen financieel stabiel zijn (ministerie Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2011).

Deze drie niveaus van netwerkeffectiviteit zijn sterk met elkaar verbonden. Het ene niveau kan invloed hebben op het andere; als op gemeenschapsniveau de effectiviteit laag is, kan het gevolg zijn dat het netwerk minder wordt gesteund door belanghebbenden, bijvoorbeeld netwerkleden, geldschieters of beleidsmakers. Hetzelfde geldt voor de effectiviteit op organisatieniveau; als deze matig is, kan het bestuur van de organisatie besluiten om te stoppen met deelname aan het netwerk. Dit heeft consequenties voor het functioneren van het netwerk in het behalen van de doelen op netwerkniveau. Op een niveau minder netwerkeffectiviteit kan al bepalend zijn voor de totale netwerkeffectiviteit (Provan & Milward, 2001).

Om netwerkeffectiviteit op organisatieniveau te meten is een uitgebreid onderzoek nodig. Dit is niet haalbaar in de tijd die ervoor dit onderzoek is. In dit onderzoek wordt ook geen onderzoek gedaan naar netwerkeffectiviteit op maatschappelijkniveau. De gevoeligheid en moeilijkheid van een gegevensverzameling voor die meting is te lastig om een goed onderzoek uit te voeren. Daarom is gekozen voor een onderzoek naar netwerkeffectiviteit op netwerkniveau.

2.2.1 ASPECTEN VAN NETWERKEFFECTIVITEIT

In hoofdstuk 1 is naar aanleiding van de probleemanalyse het werken met een integraal plan als oplossing gegeven voor de gebrekkige samenwerking van hulpverleners in een gezin. Een integraal plan voor een gezin komt er niet zomaar, er is een netwerksamenwerking tussen de hulpverleningsorganisaties nodig die dat integrale plan per gezin ten doel stelt. In dit onderzoek wordt gemeten in hoeverre het netwerk als geheel dit doel realiseert. Netwerkeffectiviteit op netwerkniveau heeft verschillende aspecten, deze worden gebruikt om effectiviteit toe te lichten. Provan en Milward (2001) geven acht voorbeelden van aspecten voor het netwerkniveau, hieronder opgesomd.

1. Evalueren van de toe- en wegstroom van organisaties in het netwerk. Provan en Milward (2001) stellen dat er niet een minimum aantal organisaties het netwerk tot succes te verklaren, maar een groei in organisaties is in het begin belangrijker om het netwerk levensvatbaar te laten zijn,
2. **Diensten die de cliënten nodig hebben moeten ook daadwerkelijk in het netwerk vertegenwoordigd zijn,**
3. **Of er dubbele diensten worden verleend, hoe minder dubbele diensten hoe beter voor de effectiviteit van het netwerk,**
4. **De integratie van diensten binnen het netwerk; een soepele doorstroom van cliënten tussen de diensten geeft aan dat diensten gecoördineerd zijn,**
5. De sterkte van de relaties in het netwerk. De sterkte van de relaties hangt af van de intensiteit van de contacten over cliënten, informatie, programma's en diensten. Effectieve en rijpe netwerken zouden een meerderheid aan organisaties kunnen hebben die door meerdere typen connecties verbonden zijn,
6. De besturende structuur in het netwerk is belangrijk,
7. De kosten om het netwerk te onderhouden; de kosten moet in verhouding staan tot de baten,
8. De inzet voor netwerkdoelen (Provan & Milward, 2001).

Gezien het doel van de te onderzoeken netwerken zijn er drie aspecten die bruikbaar zijn voor dit onderzoek, hierboven vet gedrukt. Deze drie aspecten zijn nuttig, omdat het doel van het netwerk rondom multiprobleemgezinnen is: opstellen en uitvoeren van een integraal plan per gezin. Dit betekent dat het niet zo moet zijn dat er geen, een dubbel of een tegenstrijdig hulpverlening voor het gezin is. Het eerste aspect dat in dit onderzoek belangrijk is, is het betrekken van alle diensten. Met dit aspect kan worden vastgesteld of er voor elk probleem hulpverlening is binnen het netwerk. Het tweede aspect gaat over mogelijke dubbele diensten binnen een netwerk. Hiermee wordt nagegaan of er niet meerdere plannen voor hetzelfde probleem in het gezin worden gemaakt. Het derde aspect is de integratie tussen de diensten, dus of het daadwerkelijk integraal wordt uitgevoerd en of de hulpverleners niet tegen elkaar in werken.

De tweede, derde en vierde van de door Provan en Milward (2001) genoemde aspecten worden in dit onderzoek gebruikt om effectiviteit van het netwerk uit te leggen. Deze drie aspecten sluiten zeer goed aan bij een effectief netwerk in de zin van een integraal plan. De andere zes aspecten worden niet gebruikt, omdat deze daar minder op aansluiten en omdat de grootte van dit onderzoek dat niet toelaat. De drie aspecten die in dit onderzoek wel worden gebruikt, worden hieronder achtereenvolgens verder toegelicht.

ALLE BENODIGDE DIENSTEN PER PLAN

Het eerste aspect dat in het onderzoek gebruikt wordt, is de aanwezigheid van diensten die cliënten nodig hebben. Niet de benodigde diensten binnen het netwerk hebben, kan problemen veroorzaken zoals het niet kunnen behandelen van (een bepaald probleem van) de cliënt of het moeten inschakelen van een organisatie die niet binnen de afspraken van het netwerk valt (Provan & Milward, 2001).

Door het gebruik van dit aspect wordt onderzocht of het hulpplan voor het multiprobleemgezin **volledig** kan worden gemaakt. Dit betekent dat alle hulpverleners die nodig zijn om het gezin te helpen, meewerken aan het opstellen en uitvoeren van een integraal plan.

GEEN DUBBELE DIENSTEN IN EEN GEZIN

Het tweede aspect dat gebruikt wordt, is die over de aanwezigheid van dubbele diensten binnen een gezin (Provan & Milward, 2001). In hoofdstuk 1 bleek dat diensten als huisvesting, maatschappelijk werk, jeugdgezondheidszorg, geestelijke gezondheidszorg, reclassering en opvang

voor slachtoffers door meerdere organisaties gedaan kan worden. Het is hierdoor mogelijk dat meerdere organisaties die dezelfde dienst uitvoeren, actief zijn binnen één gezin. Hierdoor kan er sprake zijn van dubbel werk (Expertisecentrum voor Jeugd, Samenleving en Opvoeding (JSO), 2008).

Door het gebruik van dit aspect wordt onderzocht of het hulpplan voor het multiprobleemgezin **geen dubbele** hulp bevat en dat er geen overbodige organisaties betrokken zijn. Dit betekent dat er per probleem in het gezin één hulpverlener is betrokken om te helpen met de totstandkoming van het integrale plan.

EEN INTEGRALE UITVOERING

Het derde aspect is de integratie van diensten binnen het netwerk. Als het integrale plan er eenmaal ligt, moet het ook integraal worden uitgevoerd; het gehele plan door alle betrokken hulpverleners. Provan en Milward (2001) beschrijven als kenmerk van integratie binnen het netwerk, de aanwezigheid van een soepele informatie en kennis uitwisseling en doorstroom van patiënten. Voor de situatie bij de aanpak van multiprobleemgezinnen betekent een integrale uitvoering; het met iedereen en in zijn geheel uitvoeren van een gezinsplan. Dit geeft twee kenmerken voor een integrale uitvoering; de uitwisseling van kennis en informatie, monitoren van de ontwikkeling van het gezin. Uitwisseling van kennis en informatie over het gezin tussen alle betrokken hulpverleners is van belang voor snelle en gerichte hulpverlening. Daarnaast is het goed als de vooruitgang van het gezin vanaf het begin wordt bijgehouden. Dit is van belang om te weten wanneer welke hulpverlener moet worden ingeschakeld en of er sprake is van vooruitgang of juist een terugval (ministerie Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2011). Door het gebruik van dit aspect wordt onderzocht of het hulpplan voor het multiprobleemgezin **integraal** wordt uitgevoerd.

2.2.2 CONCLUSIE NETWERKEFFECTIVITEIT

In dit hoofdstuk is duidelijk geworden dat er meerdere niveaus van netwerkeffectiviteit zijn. In dit onderzoek wordt de effectiviteit van een netwerk gemeten op netwerkniveau. De gestelde onderzoeksvraag: *wat is netwerkeffectiviteit in een netwerk van hulpverleningsorganisaties rondom multiprobleemgezinnen?* is in dit hoofdstuk beantwoord. **Netwerkeffectiviteit is in het geval van een netwerk van hulpverleningsorganisaties rondom multiprobleemgezinnen de mate waarin het netwerk er in is geslaagd om een integrale aanpak van de hulpverlening aan multiprobleemgezinnen op te stellen en uit te voeren.** Hierbij is een drietal aspecten vastgesteld om de mate van effectiviteit te meten. Deze aspecten zijn afgeleid van Provan en Milward (2001) en worden toegepast op het doel; één integraal hulpverleningsplan voor het gezin. De aspecten zijn; alle benodigde hulpverleners betrokken bij het plan, geen dubbele hulpverleners actief in het gezin en een integrale uitvoering van het plan.

2.3 INVLOEDEN VAN NETWERKCOÖRDINATIE OP DE NETWERKEFFECTIVITEIT

Zoals eerder geformuleerd is, is het doel van het vormen van een netwerk rondom een multiprobleemgezin opstellen en uitvoeren van een integraal plan. Het netwerk zal gecoördineerd moeten worden om dit doel te bereiken, zoals in hoofdstuk 1 duidelijk werd. Bij coördineren van een netwerk komen een aantal afwegingsproblemen kijken. Dit zijn drie afwegingen die de coördinator van het netwerk zal moeten maken bij het coördineren (Provan & Kenis, 2007).

De eerste van de drie problemen bij coördinatie is de afweging tussen de noodzaak van bestuurlijke efficiëntie en betrokkenheid van netwerkleden in het beslissingsproces (Provan & Kenis, 2007). Het voordeel van meer bestuurlijke efficiëntie is dat het proces sneller verloopt. Het voordeel van het betrekken van netwerkleden is dat er vertrouwen kan groeien in het netwerk, wat minder kan als

gekozen wordt voor bestuurlijke efficiëntie. Het nadeel is hoe meer de netwerkleden worden betrokken, hoe langzamer en intensiever het proces wordt (Provan & Kenis, 2007).

De tweede afweging die een coördinator zal maken is tussen interne en externe legitimiteit van het netwerk (Provan & Kenis, 2007). Zowel interne als externe legitimiteit heeft de coördinator nodig om het netwerk goed te besturen, alleen is er geen coördinatievorm waarbij beide vormen van legitimiteit evenveel aandacht kunnen krijgen (Provan & Kenis, 2007). Door een coördinator te laten optreden namens het gehele netwerk kan veel externe legitimiteit verworven worden, de coördinator wordt dan gezien als de vertegenwoordiger van het netwerk. Het probleem kan daarbij zijn dat netwerkleden hun geloofwaardigheid en eigenheid als individuele organisatie verliezen, hierdoor kunnen zij het idee van een collectief geheel minder prettig vinden. Wat tot gevolg kan hebben dat er minder draagvlak is vanuit de netwerkorganisaties om te opereren als netwerk, dus minder interne legitimiteit (Provan & Kenis, 2007).

De derde spanning waar de coördinator mee moet omgaan, is die tussen flexibiliteit of stabiliteit van het netwerk (Provan & Kenis, 2007). Volgens Provan en Kenis (2007) bestaat er geen coördinatievorm voor een netwerk die beide kan bieden. Een meer flexibel netwerk heeft vaak korte termijn doelen, waardoor er wisselende netwerkleden zijn. Een meer stabiel netwerk wordt gevormd voor een lange termijn doel en daarmee sluiten organisaties voor langere tijd aan (Provan & Kenis, 2007).

Provan en Kenis (2007) stellen dat bepaalde kenmerken van het netwerk invloed hebben op de effectiviteit van een coördinatievorm. De coördinator of coördinatoren van de verschillende coördinatievormen moeten deze drie afwegingen maken voor hun netwerk. Kenmerken van het netwerk bepalen de effectiviteit van de keuzes. Niet elke keuze is voor elk netwerk even geschikt. In dit onderzoek worden die kenmerken de beïnvloedende factoren genoemd, omdat zij invloed hebben op hoe effectief een coördinatievorm is.

2.3.1 BEÏNVLOEDENDE FACTOREN

De beïnvloedende factoren hebben invloed op de relatie tussen de coördinatievorm en effectiviteit, zoals hiervoor beschreven. Deze factoren worden hieronder uitgebreid toegelicht. Kortweg zijn de factoren: aantal netwerkleden, verdeling van vertrouwen, doelconsensus en behoefte aan netwerkcompetenties (Provan & Kenis, 2007). Dit zijn de factoren die in dit onderzoek worden onderscheiden op grond van de theorie van Provan en Kenis. Deze factoren zijn kenmerken van het netwerk die bij een coördinatiebeslissing een beïnvloedende rol kunnen spelen en hiermee invloed hebben op de effectiviteit van het netwerk.

HET AANTAL NETWERKLEDEN

Het aantal netwerkleden heeft invloed op moeilijkheid van netwerkcoördinatie. Als het aantal netwerkleden groeit, groeit het potentieel aantal relaties in het netwerk exponentieel mee. Meer netwerkleden brengt meer complexiteit in het netwerk en daardoor in de netwerkcoördinatie met zich mee (Provan & Kenis, 2007). Een netwerk met een groot aantal leden is bijvoorbeeld lastiger samen te brengen voor overleg, vooral als er ook sprake is van geografische spreiding. Een groot aantal leden kost dus meer tijd en moeite. Het aantal leden kan meewegen in de afweging tussen meer efficiëntie of het meer betrekken van leden. Netwerkleden zijn in een netwerk rondom multiprobleemgezinnen het totaal aantal hulp-, zorg- of dienstverlenende organisaties die aangesloten zijn bij de aanpakken die worden onderzocht.

Om weinig en veel te kunnen benoemen is een netwerk vergeleken met een team. Een netwerk is niet hetzelfde als een team, maar heeft voor een groot deel dezelfde karakteristieken. Het

belangrijkste is dat zowel een netwerk als een team samenwerkt en streeft naar een collectief doel (Provan & Kenis, 2007; Katzenbach & Smith, 1993). Uit onderzoek blijkt dat er een negatief verband is tussen de teamgrootte en effectiviteit (Crombez, 2004). Het kleinste team dat effectief is, bestaat ongeveer uit drie leden en het maximaal aantal leden voor een effectief team is ongeveer 25. Een team kan tot ongeveer tien leden zeer effectief zijn (Katzenbach & Smith, 1993). Een team kan vergeleken worden met een netwerk met gedeelde coördinatie, omdat een team ook gezamenlijke afstemming plaatsvindt. Voor deze vorm van netwerkcoördinatie geldt dat het effectief is met een ledenaantal tussen de drie en 25, maar tot 10 leden zeer effectief. Met deze gegevens wordt de categorie weinig tussen de drie en tien leden, de categorie gemiddeld tussen de 11 en 18 leden en veel boven de 18 leden. De te onderzoeken netwerken hebben mogelijk meer dan 25 leden, daarom wordt er geen maximum aangehouden.

VERDELING VAN VERTROUWEN

De volgende beïnvloedende factor is de verdeling van vertrouwen. Vertrouwen is de bereidheid om de kwetsbaarheid te accepteren op basis van positieve verwachtingen over elkaars intenties of gedragingen (McEvily, Perrone, & Zaheer, 2003). Eenvoudiger gezegd, als het geloof in iemands eerlijkheid en oprechtheid. Vertrouwen tussen organisaties is nodig om als partners te functioneren en niet als concurrenten. Vertrouwen in een netwerk is van belang om op goede wijze te kunnen samenwerken (Provan & Kenis, 2007). Daarnaast is vertrouwen belangrijk voor het bereiken van resultaat (Klijn, Edelenbos, & Steijn, 2010, p. 210). Informatie, diensten en patiënten moeten met vertrouwen worden uitgewisseld tussen netwerkliden. Een gevolg van minder vertrouwen kan zijn dat netwerkliden zich minder als netwerk gaan gedragen. Een netwerk waarin veel vertrouwen is, is stabiel en een netwerk waar netwerkliden weinig vertrouwen in elkaar hebben. Weinig vertrouwen onder de netwerkliden heeft invloed op de interne sturing van het netwerk. Als er tussen de netwerkliden weinig vertrouwen is, dan kan het netwerk nog steeds goed functioneren, maar dan is het meer voor de hand liggend dat er een coördinator is, mits het vertrouwen in de coördinator wel hoog is (Provan & Kenis, 2007). Gedeelde coördinatie met weinig vertrouwen onder leden is een lastige basis voor coördinatie.

Een belangrijke analysevraag over een netwerk is; wie vertrouwt wie en in welke mate? Antwoorden kunnen zijn: het vertrouwen tussen alle netwerkliden is hoog en gelijk verdeeld of er is veel vertrouwen tussen een bepaalde groep netwerkliden of er is veel vertrouwen in één netwerklid en geen vertrouwen onder de rest van de netwerkliden (Provan & Kenis, 2007). De verdeling van vertrouwen wordt op basis van de mate van vertrouwen van het ene in het andere netwerklid bepaald.

DOELCONSENSUS

Van doelconsensus is sprake als alle netwerkliden het eens zijn over de collectieve doelen van het netwerk. Als de netwerkliden het eens zijn, is er overeenstemming tussen de leden. De mate van overeenstemming kan variëren. Met overeenstemming in doelen werkt het netwerk effectiever samen om die doelen ook daadwerkelijk te bereiken. Uiteindelijk is een netwerk pas levensvatbaar met een collectief doel. Elke coördinatievorm heeft dus een bepaalde mate van overeenstemming over de doelen nodig (Provan & Kenis, 2007). Als alle netwerkliden het met elkaar eens moeten zijn over de coördinatie, moeten ze weten welke taak ze hebben in het netwerk om het collectieve doel te bereiken. Een coördinator kan in een netwerk bemiddelen in conflicten. De overeenstemming over de collectieve doelen hoeft hierdoor in eerste instantie niet hoog te zijn (Provan & Kenis, 2007). De mate van doelconsensus kan meegenomen worden in de afweging om een netwerk op te zetten voor een korte of lange termijn, dus te kiezen voor flexibiliteit of stabiliteit.

BEHOEFTE AAN NETWERKCOMPETENTIES

Met de factor behoefte aan netwerkcompetenties wordt bedoeld in welke mate de coördinerende organisaties netwerkcompetenties nodig hebben om de taken van coördinatie te volbrengen en de externe eisen na te komen (Provan & Kenis, 2007). Als er een grote vraag is naar coördinatiecompetenties, zijn de capaciteiten van de coördinerende organisatie zeer van belang. Externe eisen kunnen verschillen van lage tot hoge eisen, denk aan het verzekeren van financiële middelen voor het netwerk of genoeg kennis binnen het netwerk houden. Provan en Kenis (2007) stellen dat naarmate de behoefte aan netwerkcompetenties bij een coördinator toeneemt, de coördinator professioneler moet zijn.

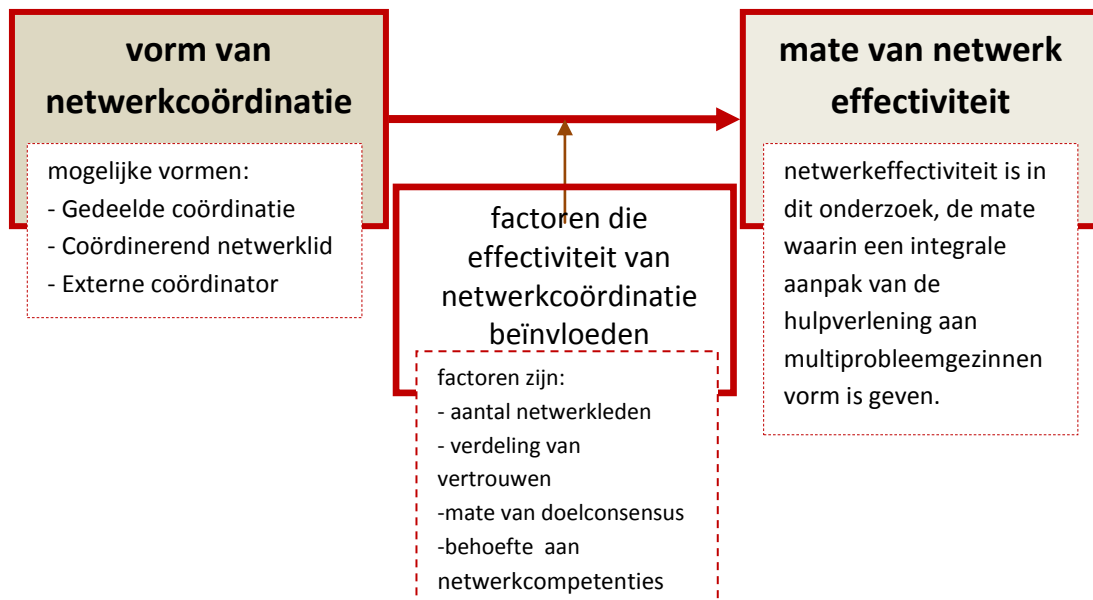
2.3.2 CONCLUSIE BEÏNVLOEDENDE FACTOREN

Het antwoord op de derde onderzoeksvraag van dit onderzoek is uitgebreid gegeven, de vraag luidde; *welke factoren beïnvloeden de effectiviteit van netwerkcoördinatie?* Hiervoor zijn op basis van de theorieën van Provan en Kenis **vier factoren beschreven die de effectiviteit van een netwerk beïnvloeden, dit zijn aantal netwerkleden, verdeling van vertrouwen, doelconsensus en behoefte aan netwerkcompetenties.**

Naast de uitleg dat ze effectiviteit beïnvloeden, is in dit hoofdstuk ook aan bod gekomen op welke manier ze de effectiviteit beïnvloeden. Voor elk van de drie coördinatievormen is de invloed van de factoren anders en hiermee ook de verwachting ten aanzien van de waarde van de individuele factoren. De factoren hebben invloed op de effectiviteit omdat ze meegewogen kunnen worden bij keuzes die gemaakt moeten worden bij het coördineren van een netwerk (Provan & Kenis, 2007).

2.4 VAN THEORIE NAAR PRAKTIJK

In dit hoofdstuk zijn de theoretische deelvragen beantwoord. Door de antwoorden op de deelvragen zijn de concepten van het onderzoek uitgelegd. Het eerste was netwerkcoördinatie, waarin drie vormen zijn onderscheiden: gedeelde coördinatie, coördinatie door een netwerklid, coördinatie door een externe coördinator. Daarna is netwerkeffectiviteit uitgelegd; de mate waarin het netwerk haar doelen op netwerkniveau behaalt. Dit wordt in dit empirisch onderzoek gemeten aan de hand van een drietal aspecten. Als laatste is uitgelegd dat er vier factoren zijn die invloed hebben op de effectiviteit van een netwerk. Deze factoren zijn aantal netwerkleden, verdeling van vertrouwen, mate van doelconsensus, behoefte aan netwerkcompetenties. Wat de invloed is van deze factoren op de effectiviteit is bij elke vorm van netwerkcoördinatie anders. In Figuur 7 is de onderzoeksopzet nog eens weergegeven waarin de beantwoording van alle deelvragen is meegenomen.



2.4.1 VERWACHTING OP BASIS VAN DE THEORIE: DE INVLOED VAN DE FACTOREN OP DE EFFECTIVITEIT VAN NETWERKCOÖRDINATIE

Verwacht wordt dat de vier factoren – aantal netwerkleden, verdeling van vertrouwen, mate van doelconsensus, behoefte aan netwerkcompetenties – invloed hebben op de effectiviteit van de coördinatievorm. De vier genoemde factoren beïnvloeden elke vorm van netwerkcoördinatie op een andere manier (Provan & Kenis, 2007). Aan de hand daarvan hebben Provan en Kenis onderzocht met welke waarde van de vier factoren, welke vorm van netwerkcoördinatie het beste functioneert. Provan en Kenis (2007) hebben de verwachtingen wat betreft de factoren die de effectiviteit beïnvloeden per coördinatievormen in een tabel gevat. Tabel 1 hieronder geeft deze meest effectieve situatie per vorm volgens Provan en Kenis (2007).

TABEL 1: EFFECTIEFSTE WAARDE FACTOREN M.B.T. COÖRDINATIEVORMEN VOLGENS PROVAN EN KENIS

<i>Vorm van netwerkcoördinatie</i> \ <i>factoren</i>	Aantal netwerkleden	Verdeling van vertrouwen	Doelconsensus	Behoefte aan netwerkcompetenties
Netwerk met gedeelde coördinatie	Weinig	Hoog onder alle leden	Hoog	Weinig
Netwerk met coördinerend netwerklid	Gemiddeld	Hoog in de coördinator, laag onder de leden	Laag	Gemiddeld
Netwerk met externe coördinator	Gemiddeld tot veel	Gemiddeld tot hoog in alle leden	Hoog	Groot

Provan en Kenis verwachten dat een netwerk met gedeelde coördinatie effectief is als het netwerk weinig netwerkleden heeft, het vertrouwen hoog verdeeld is onder alle netwerkleden, de doelconsensus hoog is en er voor de coördinatie van het netwerk weinig netwerkcompetenties nodig zijn (Provan & Kenis, 2007). De verwachting voor een netwerk met coördinerend netwerklid is, dat het effectief is als het netwerk een gemiddeld aantal netwerkleden bevat, het vertrouwen vooral hoog is in de coördinator en laag onder andere netwerkleden, een lage mate van doelconsensus is en de behoefte aan netwerkcompetenties gemiddeld is (Provan & Kenis, 2007). Voor een netwerk met externe coördinator betekent het dat het netwerk effectief is als er gemiddeld tot veel netwerkleden zijn, het vertrouwen gemiddeld verdeeld is onder netwerkleden en in de coördinator, het netwerk een hoge doelconsensus heeft en de coördinatie van het netwerk veel netwerkcompetenties eist (Provan & Kenis, 2007). De alomvattende redeneerlijn van Provan en Kenis (2007, p. 9) is dat als er weinig vertrouwen in netwerkleden is, als het aantal netwerkleden hoger wordt, als de doelconsensus afneemt en als de behoefte aan netwerkcompetenties toeneemt, het meer voor de hand ligt dat de coördinatie door één organisatie wordt gedaan.

In dit onderzoek worden zowel de waarden van de vier beïnvloedende factoren gemeten als de mate van effectiviteit. Aan de hand van deze verwachting kan de theorie van Provan en Kenis getoetst worden aan de praktijk. Dit wordt gedaan door onderzoek met casussen. Het is heel goed mogelijk dat in het empirisch onderzoek de waarden van de variabelen per casus verschillen. Bij een andere waarde van een factor dan de volgens de theorie van Provan en Kenis noodzakelijke, wordt verwacht dat het netwerk minder effectief is.

3 ONDERZOEKSMETHODEN

Dit hoofdstuk legt uit op welke manier het empirisch onderzoek is opgezet en de deelvragen beantwoord worden. De beantwoording van onderzoeksvraag 1 in hoofdstuk 2 was nodig, alvorens de casussen konden worden geselecteerd. Het theoretisch onderzoek uit vorig hoofdstuk is gebruikt voor de operationalisering en het opzetten van de vragenlijst.

3.1 ONDERZOEKSONTWERP

In dit onderzoek worden twee netwerken geanalyseerd. Deze netwerken zijn in dit onderzoek de analyse-eenheden. De analyse richt zich op de vorm van coördinatie in de netwerken zonder verandering in de tijd mee te nemen. Dit heet een *cross-sectional study* (Babbie, 2007, p. 102). Dit wordt zo genoemd omdat op één moment in de tijd de situatie op dat moment wordt bekeken, er worden dus geen veranderingen in de tijd meegenomen. Het onderzoek wordt uitgevoerd door middel van onderzoek in de praktijk. De vorm van coördinatie van netwerksamenwerking worden geobserveerd in hun werkelijke vorm (Babbie, 2007, p. 314). Eerst is een documentanalyse gedaan, daarna een casestudie. Een casestudie focust zich op een aantal gevallen in het onderzoeksgebied (Babbie, 2007, p. 298). Het is voor dit onderzoek niet mogelijk om alle gevallen in de praktijk te onderzoeken, dus om in elke stad het netwerk rondom multiprobleemgezinnen te bestuderen. Daarom worden casussen, dus praktijkvoorbeelden, gebruikt voor het empirisch onderzoek.

3.1.1 SELECTIE VAN DE CASUSSEN

In dit onderzoek wordt een theorie in de praktijk getoetst, daarom is er voor gekozen om casussen te selecteren die overeenkomen met een vorm van coördinatie uit de theorie. Dit wordt *purposive sampling of typical instances* genoemd (Shadish, Cook, & Campbell, 2002). Voor elke vorm van coördinatie is een overeenkomstige casus gezocht. De te onderzoeken netwerken zijn vaak op gemeentelijk niveau georganiseerd. Niet in elke gemeente of stad is de problematiek van de multiprobleemgezinnen hetzelfde. In minder goede wijken komen meer probleemgezinnen voor, zoals in de inleiding aan de orde kwam. De netwerken die als casussen geselecteerd zijn, moeten ongeveer even groot zijn qua multiprobleemgezinnen, omdat de benodigde coördinatie dan te vergelijken is.

Een lijst van het Centraal Bureau voor de Statistiek met de 15 grootste steden van Nederland vormt de basis voor de selectie. De hierachter liggende aanname is dat de 15 grootste steden van Nederland ongeveer dezelfde problematiek kennen. Deze 15 steden zijn in de linker kolom van onderstaande Tabel 2 weergegeven. Daarna is een lijst met 40, in 2007 aangewezen, aandachtswijken in Nederland gebruikt. Deze lijst geeft de 40 wijken in Nederland die de grootste problematiek kennen. Een groot deel van de 40 aandachtswijken ligt in een van 15 grootste steden van Nederland, zie de tweede kolom van onderstaande tabel. De vijf steden die geen aandachtswijk kennen, zijn afgevalen als mogelijk casus.

TABEL 2: EERSTE STAP CASUSSELECTIE

15 grootste steden ¹ (op grootte)	Aandachtswijk ²
Amsterdam	Bos en Lommer, Amsterdam-Noord, Nieuw-West, Amsterdam-Oost en Bijlmer
Rotterdam	Oude Westen, Oude Noorden, Crooswijk, Bergpolder, Overschie, Oud Zuid, Vreewijk, Zuidelijke Tuinsteden
Den Haag	Stationsbuurt, Schilderswijk, Transvaal, Zuid-West (Bouwlust, Vrederust, Morgenstond en Moerwijk)
Utrecht	Kanaleneiland, Ondiep, Overvecht, Zuilen Oost
Eindhoven	Woensel West, Doornakkers, Bennekel
Almere	Nee
Tilburg	Nee
Groningen	Korrewegwijk, De Hoogte
Nijmegen	Hatert
Haarlem	Nee
Arnhem	Klarendal, Presikhaaf, Het Arnhemse Broek, Malburgen / Immerloo
Breda	Nee
Apeldoorn	Nee
Enschede	Velve-Lindenhof
Amersfoort	De Kruiskamp

In de tien overgebleven steden is geïnventariseerd of deze vijftien steden een aanpak voor multiprobleemgezinnen hebben. Is het antwoord daarop ja, is bekeken hoe de steden hun aanpak gericht op multiprobleemgezinnen georganiseerd hebben. Om als casus in aanmerking te komen, zijn twee criteria opgesteld: de aanpak is gericht op multiprobleemgezinnen en de aanpak is operationeel. Een aantal gemeenten benoemen specifiek de multiprobleemgezinnen, andere gemeenten voeren een breder beleid. Daarnaast is zoveel mogelijk actuele informatie gezocht om er zeker van te zijn dat de projecten nog operationeel zijn. Voor deze stap in de casusselectie is vooral gebruik gemaakt van de website over de krachtwijkaanpak van de Rijksoverheid (2010), een rapport van Pröpper en partners over 'Achter de voordeur projecten' (2010) en de website van de gemeenten. Na deze selectie blijven nog vijf steden als mogelijke casus over, zie tabel 3. In de tweede kolom is deze analyse op basis van de twee criteria weergegeven, wijkt een stad af van het criterium is de tekst in de tweede kolom doorgehaald.

De volgende stap in de casusselectie is het zoeken van een casus specifiek bij een coördinatievorm. Om de juiste vorm van de mogelijke casussen voor dit onderzoek te bepalen, moeten de coördinerende organisaties geïdentificeerd worden. Deze organisaties coördineren de overige hulpverleningsorganisaties en nemen beslissingen over de netwerkdoelen. De coördinerende taken kunnen bevatten; het voorzitten van vergaderingen, verslag uitbrengen van vergaderingen, maar ook contact onderhouden met het gezin over de voortgang binnen de aanpak. Daarnaast is het mogelijk dat de coördinerende organisaties subsidie krijgt. In beleidsdocumenten staat vaak een duidelijke taak omschrijving per organisatie en daarmee wordt de structuur van het netwerk verduidelijkt. Bij een multiprobleemgezin-aanpak wordt dan vaak gesproken over gezinsbegeleider, gezinsmanager, gezinscoach, of soortgelijke termen. Dit is niet vanzelfsprekend de persoon die het uitvoerende netwerk coördineert. De casusselectie is gedaan aan de hand van de volgende coördinerende taken; wie de gezamenlijke documenten (vergaderagenda, notulen, plan van aanpak) opstelt en wie de beslissende bevoegdheid heeft over de hulpverlening aan het gezin. Voor

¹ bron: (CBS, 2010)

² bron: (ministerie voor Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieu, 2007)

deze twee taken is gekozen, omdat er met weinig informatie een inventarisatie is gemaakt van de vorm van coördinatie binnen de geselecteerde netwerken. In tabel 3 is per overgebleven aanpak de vorm van coördinatie benoemd in de derde kolom.

TABEL 3: MOGELIJKE CASUSSEN A.D.H.V. AANPAK EN VORM VAN COÖRDINATIE

In lijst 15 grootste steden (stad, 'naam aanpak')	Stand van zaken aanpak	Vorm van coördinatie
Amsterdam 'aanpak MPG'	- operationeel - specifiek voor multiprobleemgezinnen	Netwerk met coördinerend netwerklied
Rotterdam 'Vroegtijdige Interventie Gezinnen'	- operationeel - o.a. voor multiprobleemgezinnen	Externe coördinator
Den Haag 'Vroegtijdige Interventie Gezinnen'	— recente veranderingen in aanpak - o.a. voor multiprobleemgezinnen	
Utrecht 'Wraparound care'	— niet meer operationeel - o.a. voor multiprobleemgezinnen	
Eindhoven 'Achter de voordeur'	- operationeel — voor allerlei probleem-situaties	
Groningen 'Pilot MPG krachtwijken'	- operationeel - voor multiprobleemgezinnen	Soort van Netwerk met coördinerend netwerklied
Nijmegen 'Achter de voordeur Hatert Thuis'	- operationeel - o.a. voor multiprobleemgezinnen	Netwerk met gedeelde coördinatie
Arnhem 'ADV overlast en zorg'	— niet zeker of het nog operationeel is - niet specifiek voor gezinnen	
Enschede 'Pilot Wijkcoaches' en 'Wijkzorgteams'	- twee operationeel aanpakken - voor o.a. probleemgezinnen	Netwerk met coördinerend netwerklied en Netwerk met gedeelde coördinatie
Amersfoort 'AV-teams'	- operationeel — niet echt voor multiprobleemgezinnen	

Door deze selectie blijft er maar één netwerk met externe coördinator (Rotterdam) over die in aanmerking komt als casus. Daarnaast zijn er twee casussen met gedeelde coördinatie, waartussen een keuze gemaakt moet worden. Gekozen is voor Enschede, omdat daar meer informatie over beschikbaar is dan over Nijmegen. Bij het netwerk met coördinerend netwerklied komt de vorm in Amsterdam erg sterk overeen, de vorm in Groningen heeft geen heel duidelijk coördinerend netwerklied, de andere aanpak van Enschede kan ook in aanmerking komen. Omdat er al een casus in Enschede is en Amsterdam veel informatie beschikbaar heeft, is er voor Amsterdam als derde casus gekozen.

De drie aanpakken die zijn geselecteerd voor dit onderzoek zijn: Enschede (netwerk met gedeelde coördinatie), Amsterdam (netwerk met coördinerend netwerklied) en Rotterdam (netwerk met externe coördinator). De gekozen aanpakken zijn dik gedrukt in de derde kolom van tabel 3. Bij nader onderzoek bleek Rotterdam geen geschikte casus te zijn, dit is toegelicht in paragraaf 3.1.4. De casussen Amsterdam en Enschede zijn wel geschikt. De casussen hebben beide een gemeentebrede aanpak. Een focus op een kleiner geografisch gebied is echter nodig, omdat er op uitvoerend niveau wordt gekeken naar de casus. Op de kleinere schaal wordt gekozen voor het geografische gebied met probleemwijk. In Amsterdam is dit stadsdeel Nieuw-West en in Enschede is dit stadsdeel Oost. Een opmerking hierbij is dat de grootte en demografische kenmerken van de

casussen verschilt, ondanks deze selectie. In de volgende paragraaf worden de casussen verder toegelicht.

3.1.2 CASUS 1: AMSTERDAM NIEUW-WEST

Amsterdam is een stad van ongeveer 780.500 inwoners (januari 2011), waarvan ongeveer de helft autochtoon en de andere helft allochtoon is. De stad is verdeeld in acht stadsdelen, die onderling sterk van elkaar verschillen qua demografische kenmerken (Gemeente Amsterdam, 2011). Amsterdam Nieuw-West is een stadsdeel met 138.000 inwoners, waarvan iets minder dan 40% autochtoon. Het stadsdeel bestaat uit 14 wijken, waaronder Slotervaart en Osdorp (Gemeente Amsterdam, 2011). Stadsdeel Nieuw-West is als geheel één van de 40 aandachtswijken (ministerie voor Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieu, 2007). De multiprobleemgezinaanpak wordt door de gemeente Amsterdam (Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling) uitgevoerd, daarnaast hebben verschillende organisaties door middel van een convenant bestuurlijk hun medewerking gegeven.

WERKWIJZE MPG-AANPAK IN NIEUW-WEST

De aanpak voor multiprobleemgezinnen (MPG) in Nieuw-West is onderdeel van die van de stadregio Amsterdam. In de stadregio Amsterdam heet de aanpak 'de MPG-aanpak'. Het doel van deze aanpak is dat er voor ieder multiprobleemgezin één plan van aanpak wordt gemaakt, zodat kinderen zich zonder bedreiging kunnen ontwikkelen (De Lange & Van Haaren, 2011). Onder multiprobleemgezin wordt bij deze aanpak het volgende verstaan: er is sprake van een gezin (minimaal één ouder met minimaal één kind) die aan de volgende voorwaarden voldoet; er zijn twee of meerdere risicofactoren aanwezig voornamelijk op sociaal/maatschappelijk gebied; de draagkracht van het gezin is niet meer in balans met de draaglast; er is sprake van opvoedproblematiek; het gezin heeft problemen met gezinsmanagement, zwakke regie over de aanpak van de problematiek (De Lange & Van Haaren, 2011).

Binnen de aanpak worden verschillende stappen gevolgd om tot één plan per gezin te komen en het gezin uit de problemen te helpen. De eerste fase is het melden van verschillende problemen, vervolgens wordt door de procesmanager vastgesteld dat het om een multiprobleemgezin gaat. Daarbij wordt beschreven om wat voor soort multiprobleemgezin het gaat; zijn er al maatregelen genomen bij jeugdzorg, wat is het niveau van de ouders en kinderen en is er al overlast gemeld. Afhankelijk van de problemen van het gezin wordt een multidisciplinair teamoverleg (MDO) georganiseerd of komt er een vergadering van het lokale analyseteam.

In de tussentijd praat een gezinsmanager met het gezin over de problemen en zorgt dat alle problemen helder zijn voor het MDO. In dit onderzoek wordt gefocust op een gezinsmanager van gezinnen met geïndiceerde jeugdzorg en/of jeugdbeschermingsmaatregel. Bij dit soort gezinnen wordt een MDO+ georganiseerd. In het MDO+ wordt het gezin geanalyseerd en de eerste plannen opgesteld. Daarnaast wordt de gezinsmanager gemandateerd tijdens het MDO+ om alle werkzaamheden uit te voeren (De Lange & Van Haaren, 2011). Na het MDO+ volgt een gesprek met de ouders van het multiprobleemgezin en vervolgens met de uitvoerders om het plan goed op te stellen en duidelijk afspraken te maken voor de uitvoering. Vervolgens start de uitvoeringsfase, waarin de uitvoerders elke zes weken bijeenkomen door middel van een uitvoerdersoverleg. In deze fase kan de gezinsmanager op verschillende manieren (vriendelijk verzoek tot dwang van bovenaf) zorgen dat de uitvoerders meewerken. Na de uitvoeringsfase is er na 20 weken een evaluatie MDO+, waarin de problemen, de samenhang van de problemen en de aanpak van de problemen wordt besproken. Zo nodig wordt het project verlengd (van den Bos & Hering, 2008). De gezinsmanager heeft in dit hele proces de leiding, is de boodschapper naar het gezin toe en is het aanspreekpunt voor het gezin.

3.1.3 CASUS 2: ENSCHEDE OOST

Enschede is de 14^e stad van Nederland en is met 157.848 inwoners (waarvan minder dan 30% allochtoon) (januari 2011) een stuk kleiner en minder multicultureel dan Amsterdam. De stad is verdeeld in vijf stadsdelen; Noord, Oost, Zuid, West en Centrum. Het stadsdeel Oost heeft 38.434 inwoners, waarvan 25% allochtoon. In het stadsdeel Oost ligt de aandachtswijk Velve-Lindehof (Gemeente Enschede, 2011; i&o research, 2011).

WERKWIJZE WIJKZORGTEAM

Elk stadsdeel heeft een eigen Wijkzorgteam. In dit onderzoek worden het Wijkzorgteam-oost als casus onderzocht. De Wijkzorgteams komen in actie als er sprake is van problematiek op drie of meer leefgebieden, waarbij sprake is van ontbrekende, onvoldoende of onduidelijke regie, van vastgelopen problematiek, van zorgmijders of spoed (Gemeente Enschede, z.d.-A). Hieronder vallen ook multiprobleemgezinnen. Het Wijkzorgteam bestaat uit verschillende hulp-, zorg- en dienstverleners. De kern van het Wijkzorgteam bestaat volgens de website uit negen organisaties. Daarnaast zijn er voor specifieke problematiek nog eens 16 organisaties aangesloten vanuit allerlei leefgebieden (Gemeente Enschede, z.d.-A). Totaal zijn er dus 25 organisaties die ingezet kunnen worden bij de probleemgevallen.

Er wordt multi-problematiek gesignaleerd door een Wijkzorgteamlid of door een andere organisatie. Het Wijkzorgteamlid zorgt dat het signaal aangemeld wordt bij de procesmanager van het betreffende stadsdeel. Op basis van de gemelde problematiek wordt de cliënt ingevoerd in het VIS2-systeem (integrale computer volgsysteem). Daarna wordt het signaal door de procesmanager beoordeeld; spoed, ernstige zorgen, enkelvoudig. Bij spoed wordt er snel gehandeld, bij ernstige zorgen wordt het normale traject doorlopen, bij enkelvoudig is het geen casus voor het Wijkzorgteam. Er wordt een informatieverzoek door de procesmanager gestuurd naar alle aangesloten organisaties. De organisaties moeten dit verzoek beantwoorden, eventueel met 'geen informatie'. Op basis van deze informatie neemt de procesmanager een besluit of het Wijkzorgteam daadwerkelijk ingeschakeld wordt (Gemeente Enschede, z.d.-A). De procesmanager is in dienst bij de gemeente.

Een van de leden van het Wijkzorgteam wordt aangewezen als casemanager en zorgt dat er een multidisciplinair teamoverleg (MDO) komt. Deze maakt ook een opzet voor een plan van aanpak. Tijdens het MDO wordt door het Wijkzorgteam het opgestelde plan van aanpak vastgesteld. De casemanager blijft verantwoordelijk voor het VIS2-systeem en voor het plan van aanpak, maar Wijkzorgteam beslist over inhoud, begin en eind van de aanpak (Gemeente Enschede, z.d.-A).

3.1.4 GEEN CASUS EXTERNE COÖRDINATOR

Bij de casusselectie hierboven is op basis van documentanalyse vastgesteld dat de VIG-aanpak in Rotterdam de vorm van een netwerk met externe coördinator heeft. Daarvoor zijn twee criteria gebruikt; (1) wie stelt de gezamenlijke documenten (agenda, notulen, plan van aanpak) op en (2) wie heeft de beslissende bevoegdheid over de hulpverlening. Daar bleek dat zowel taak 1 als 2 bij de VIG-coach ligt.

Nadat de casus geselecteerd was, is contact gezocht met een VIG-coach. Deze VIG-coach heeft meer informatie gegeven over de werkwijze binnen de VIG-aanpak. Uit deze informatie bleek dat de VIG-coach inderdaad het gezinsplan opstelt. Het doel van dat plan is om rust en systeem te creëren in het gezin en zo nodig in het vervolg hulpverlening in te zetten. De doelen worden opgesteld door de VIG-coach en de bedoeling is om tot een basis te komen waarbinnen reguliere hulpverlening verder kan. De VIG-coach zorgt samen met het gezin dat de doelen worden behaald. De VIG-coach zorgt tijdens de VIG-aanpak binnen een gezin voor passende zorg, het is mogelijk dat

reguliere hulp ook in actie komt. Het gezin is verplicht mee te werken aan het VIG-traject, omdat de aanpak vanuit de Wet Werk en Bijstand wordt geboden (Gruijs, 2011).

De VIG-coach wordt door Flexus Jeugdplein ingezet, dit is een jeugdzorgorganisatie. Daarnaast wordt vanuit de gemeentelijke afdeling Sociale Zaken en Werkgelegenheid een klantmanager ingezet (Heuves & Bartelink, 2010). Deze twee personen zijn de enige twee die altijd betrokken zijn bij een gezin binnen de aanpak. Voor het inzetten van de VIG-aanpak is geen toestemming, steun of goedkeuring nodig van andere organisaties. Er zijn ook geen andere organisaties aangesloten, via een convenant of anderszins, als partners. De VIG-coach levert als enige de benodigde hulp voor deze aanpak (Gruijs, 2011). De nieuwe en verduidelijkte informatie levert een ander beeld op van de VIG-aanpak. Geconcludeerd kan worden op basis van de twee criteria, dat er geen gezamenlijke documenten van meerdere organisaties zijn. De VIG-coach zorgt zelf voor de nodige documentatie voor zichzelf en zo nodig voor anderen. De VIG-coach beslist wat er gebeurt binnen het plan van aanpak, omdat zij de enige betrokkene is. Hieruit is geconcludeerd dat de VIG-aanpak geen netwerksamenwerking is. Een netwerk is een samenwerking tussen drie of meer organisaties. Binnen deze aanpak zijn er hooguit twee organisaties te onderscheiden. De VIG-aanpak is daarmee dus geen netwerk. Op basis hiervan is besloten dat de VIG-aanpak niet voldoet aan de kenmerken om een casus te zijn voor een netwerk met externe coördinator. Er is geen ander netwerk met externe coördinator die voldoet aan de voorwaarden van de casusselectie, zoals in paragraaf 3.1 beschreven.

3.2 OPERATIONALISERING

In deze paragraaf worden de concepten uit dit onderzoek geoperationaliseerd. Dit houdt in dat wordt uitgelegd op welke manier de concepten gemeten worden. Ten behoeve daarvan worden eerst enkele begrippen vanuit de theorie verduidelijkt, zodat helder is wat er met die begrippen in dit onderzoek wordt bedoeld.

3.2.1 BEGRIPSBEPALING

Het eerste begrip dat aan de orde is gekomen, is hulpverlening rondom multiprobleemgezinnen. Hulpverlening wordt in dit onderzoek in een brede zin gebruikt. Onder hulpverlening wordt iedereen die het gezin(slid) helpt bij het oplossen van problemen geschaart. Om niet meerdere begrippen in het onderzoek te verwarren, worden ook zorgverleners en dienstverleners als hulpverlener rondom een multiprobleemgezin aangeduid.

Het begrip netwerk is in de theorie verduidelijkt als een groep van drie of meer organisaties die samenwerken om een gezamenlijk doel te bereiken. Een netwerk bestaat uit minstens drie netwerkleden. Netwerkleden zijn organisaties die meewerken aan het uitvoeren van het gezinsplan. Dit kan vastgelegd zijn in een convenant, maar dit hoeft niet het geval te zijn. Netwerkoördinatie is het coördineren van de activiteiten van het netwerk. Coördinatie is het afstemmen van werkzaamheden en activiteiten van en tussen netwerkleden.

3.2.2 NETWERKEFFECTIVITEIT

In dit onderzoek worden drie aspecten van netwerkeffectiviteit onderscheiden, hierdoor is netwerkeffectiviteit een complexe variabele. Dit betekent dat er meerdere indicatoren kunnen worden onderscheiden om netwerkeffectiviteit te meten (Brinkman, 2000). Deze indicatoren zijn afgeleid van de drie, in het vorig hoofdstuk uitgelichte, aspecten van netwerkeffectiviteit.

De eerste indicator van netwerkeffectiviteit is hoe vaak een multiprobleemgezin voor alle problemen hulp krijgt vanuit de te onderzoeken aanpak. In vragenlijst wordt in vraag 7 de eerste

indicator gemeten door middel van een stelling – een multiprobleemgezin krijgt voor alle problemen hulp/zorg vanuit de aanpak. De stelling wordt door de respondent beoordeeld met een cijfer dat kan variëren van 0 (nooit) tot 10 (altijd). Hoe vaak hulpverleners dit signaleren wordt dus uitgedrukt in een getal tussen de 0 en 10, waarbij 0 nooit is en 10 altijd is. Hoe hoger het cijfer, hoe vaker een multiprobleemgezin voor alle problemen hulp krijgt vanuit de aanpak. Hoe vaker een multiprobleemgezin voor alle problemen hulp krijgt, hoe positiever dit is voor de effectiviteit.

De tweede indicator is afgeleid van het tweede aspect van netwerkeffectiviteit: de aanwezigheid van dubbele diensten. Dubbele diensten zijn in dit geval verschillende organisaties die dezelfde hulp of zorg bieden in een gezin. In de vragenlijst wordt in vraag 8 deze indicator gemeten door middel van een stelling – een multiprobleemgezin binnen de aanpak krijgt voor één probleem van meerdere organisaties dezelfde hulp. De stelling wordt door de respondent beoordeeld met een cijfer dat kan variëren van 0 (nooit) tot 10 (altijd). Hoe hoger het cijfer, hoe vaker het voorkomt dat meerdere organisaties dezelfde hulp bieden binnen het gezin. Hoe vaker dat gebeurt, hoe negatiever dit is voor de effectiviteit.

Het derde aspect is het integraal uitvoeren van het gezinsplan. Integrale uitvoering van een plan betekent in dit onderzoek dat de betrokken hulpverleners alle informatie uitwisselen over het gezin en dat de voortgang van het gezin gezamenlijk wordt bijgehouden. Dit zijn twee subindicatoren van dit derde aspect, van beide wordt gemeten hoe vaak het voorkomt. In de vragenlijst wordt in vraag 9 gemeten hoe vaak de voortgang van het gezin wordt bijgehouden door middel van een stelling – de voortgang van een gezin binnen de aanpak wordt door alle hulpverleners die actief zijn in het gezin bijgehouden. Deze stelling wordt door de respondent beoordeeld met een cijfer dat kan variëren van 0 (nooit) tot 10 (altijd). Hoe hoger het cijfer, hoe vaker de voortgang door alle hulpverleners wordt bijgehouden. Hoe vaker dit gebeurt, hoe positiever dit is voor de beoordeling van de integrale uitvoering. In vragenlijst wordt in vraag 10 door middel van een stelling gemeten hoe vaak informatie wordt uitgewisseld. Die stelling is: informatie over een gezin binnen de aanpak, die van belang kan zijn bij een behandeling, wordt tussen de betrokken hulpverleners uitgewisseld. Deze stelling wordt door de respondent beoordeeld met een cijfer tussen de 0 (nooit) en 10 (altijd). Hoe hoger het cijfer, hoe vaker informatie wordt uitgewisseld tussen hulpverleners. Hoe vaker dit gebeurt, hoe positiever dit is voor de beoordeling van de integrale uitvoering. Voor beide subindicatoren geldt, hoe positiever de beoordeling van de integrale uitvoering hoe beter voor de effectiviteit.

Voor elke casus worden de vragenlijsten apart verwerkt. De antwoorden van de respondenten per casus worden voor de vragen 7 tot en met 10 onder elkaar gezet. Elke respondent heeft op de vragen 7 tot en met 10 geantwoord in de vorm van een cijfer tussen de 0 en 10. Hierdoor kan per vraag een gemiddelde worden bepaald, door de antwoorden van de respondenten op te tellen en te delen door het aantal antwoorden. De antwoorden op vraag 7 leveren direct een cijfer voor de indicator ‘voor alle problemen hulp’ op. Dit is niet zo voor vraag 8, omdat de antwoorden gespiegeld zijn, namelijk 10 is negatief en 0 positief. Om het cijfer te kunnen vergelijken met de andere indicatoren, is het berekende gemiddelde afgetrokken van 10 (het hoogst mogelijk antwoord). De indicator ‘dubbele hulp’ krijgt zo ook een cijfer op dezelfde schaal als de andere twee indicatoren. De gemiddelden van de antwoorden van vraag 9 en 10 worden opgeteld en gedeeld door twee. Beide subindicatoren voor de derde indicator van effectiviteit wegen even zwaar mee, daarom kan er door twee gedeeld worden. Uit deze berekening komt het gemiddelde voor de indicator ‘integrale uitvoering’. Ook het bereik in de antwoorden per indicator wordt bepaald, dus wat is het laagste en hoogst gegeven antwoord. Deze gegevens worden gebruikt bij de analyse.

Elk van de drie indicatoren van netwerkeffectiviteit heeft na deze berekening een cijfer. Deze drie cijfers worden gebruikt voor het berekenen van de totale netwerkeffectiviteit. Deze drie cijfers worden namelijk opgeteld en gedeeld door drie, hieruit volgt een gemiddelde. Dit gemiddelde is het cijfer wat gebruikt wordt om de totale netwerkeffectiviteit uit te drukken. Dit cijfer kan liggen op een schaal van 0 tot en met 10 en wordt afgerond op een cijfer achter de komma. Om iets te kunnen zeggen over de mate van effectiviteit, is de schaal 0-10 opgedeeld in drie intervallen. De berekende maat kan zo worden omgevormd tot een maat passend bij de theoretische begrippen, hieronder schematisch weergegeven in Tabel 4.

TABEL 4: MATE VAN EFFECTIVITEIT

Mogelijke scores	Classificatie
0 – 3,3	Niet effectief
3,4 – 6,7	Matig effectief
6,8 – 10	Zeer effectief

3.2.3 BEÏNVLOEDENDE FACTOREN

In de theorie zijn vier verschillende factoren benoemd die invloed zouden kunnen hebben op de effectiviteit van de netwerken. Dit waren het aantal netwerkleden, de verdeling van vertrouwen, de doelconsensus en de behoefte aan netwerkcompetenties.

AANTAL NETWERKLEDEN

Het aantal netwerkleden is een van de beïnvloedende factoren. Onder netwerkleden worden de organisaties verstaan die structureel verbonden zijn aan de aanpak. Het aantal leden kan per netwerk variëren. De categorieën waarin het aantal netwerkleden is in te delen, zijn in de theorie al benoemd, deze worden aangehouden in het empirisch onderzoek. Het aantal netwerkleden kan in drie categorieën worden ingedeeld: weinig (3-10 leden), gemiddeld (11-18 leden), veel leden (18+), ter verduidelijking hieronder in Tabel 5 weergegeven. Het aantal netwerkleden wordt aan de hand van documentanalyse vastgesteld.

TABEL 5: AANTAL NETWERKLEDEN

Aantal leden	Schaal
3 - 10	Weinig leden
11 - 17	Gemiddeld aantal leden
18 +	Veel leden

VERDELING VAN VERTROUWEN

De tweede factor is de verdeling van vertrouwen. Vertrouwen is het geloof in iemands eerlijke en oprechte bedoelingen. Voordat de verdeling van vertrouwen onder netwerkleden kan worden vastgesteld, wordt eerst de mate van vertrouwen tussen elk netwerklid vastgesteld.

Van elk netwerklid wordt de mate van vertrouwen in elk ander netwerklid gemeten. Daarvoor is een vragenlijst uit een soortgelijk onderzoek (Provan, Veazie, Staten, & Teufel-Shone, 2005) gebruikt om de mate van vertrouwen onder te verdelen in vier aspecten. Dit zijn, vertrouwen in het houden aan afspraken, het rekening houden met belangen van andere hulpverleners en belangen van het gezin en het vertrouwen in het werk van een ander. Deze vier indicatoren worden gemeten in de vragenlijst (vraag 3 tot en met 6) en bepalen samen de mate van vertrouwen van de respondent in elk ander netwerklid. De vragen worden gesteld in de vorm van stellingen. Alle vier stellingen kunnen worden beoordeeld met een cijfer van 0 (helemaal niet mee eens) tot en met 10 (helemaal mee eens).

De antwoorden van de respondenten per casus worden voor de vragen 3 tot en met 6 per vraag op dezelfde manier verwerkt. De antwoorden zijn per vraag verwerkt in een (Excel) matrix. De netwerkliden zijn zowel op de verticale as (de rijen), als op de horizontale as (de kolommen) gezet. De antwoorden die de respondent heeft gegeven zijn per netwerklid in de cellen ingevuld. Hierdoor is per rij te lezen wat het netwerklid heeft geantwoord op de vraag over het netwerklid in de kolom. Doordat dit voor alle vier vragen wordt gedaan, ontstaan er vier matrixen per casus. Hieruit wordt een vijfde matrix gemaakt, waarin de gemiddelden van de vorige vier zijn weergegeven. Dit is gedaan door de vier antwoorden per cel op te tellen en te delen door vier. Elke subindicator voor vertrouwen weegt in dit onderzoek even zwaar mee. Bij elke vraag is 0 laag en 10 hoog, dus er hoeft geen correctie plaats te vinden voor het bepalen van het gemiddelde. Om iets te kunnen zeggen over de mate van vertrouwen, is de schaal 0-10 opgedeeld in drie intervallen. Het berekende gemiddelde kan zo worden omgevormd tot een maat passend bij de theoretische begrippen, hieronder schematisch weergegeven in Tabel 6.

TABEL 6: MATE VAN VERTROUWEN

Mogelijke scores	Classificatie
0 – 3,3	Weinig vertrouwen
3,4 – 6,7	Gemiddeld vertrouwen
6,8 – 10	Veel vertrouwen

De cellen van de vijfde matrix zijn gemiddelden, dit gemiddelde is per cel de mate van vertrouwen van de respondent in een ander netwerklid. Deze waarden liggen tussen de 0 (laag vertrouwen) en 10 (hoog vertrouwen). Daarnaast zijn alle cijfers per kolom opgeteld en gedeeld door het aantal antwoorden, zo is het gemiddelde vertrouwen in een netwerklid bepaald, dit is in de onderste rij weergegeven. Door de gegeven antwoorden van een respondent op te delen en te delen door het aantal antwoorden, wordt het gemiddelde vertrouwen van het netwerklid in de overige netwerkliden bepaald.

Deze matrix met de mate van vertrouwen, is per casus weergegeven in de bijlagen (bijlage B, C en D). Doordat elke vertrouwensrelatie afzonderlijk is bevraagd, is elke relatie (van de respondent) in het netwerk becijferd. Uit de matrix kan in de rijen afgelezen worden hoeveel vertrouwen de respondent in elk netwerklid heeft. De matrix is vervolgens in het programma UCINET 6 (Borgatti, Everett, & Freeman, 2002) ingelezen. Het netwerk is door UCINET 6 (Borgatti, Everett, & Freeman, 2002) in kaart gebracht, ten behoeve van de analyse zijn bepaalde relaties en netwerkliden een andere vorm of kleur gegeven. Deze afbeeldingen zijn gebruikt om de verdeling van vertrouwen te analyseren.

Door middel van de matrix en de netwerkaafbeelding is een analyse gemaakt over de verdeling van vertrouwen. In dit onderzoek wordt bekeken of er een van de volgende drie verdelingen uit de theorie zichtbaar is. Ten eerste kan het vertrouwen van alle netwerkliden in elkaar ongeveer gelijk verdeeld zijn. Drie soorten gelijke verdeling zijn mogelijk, namelijk met weinig vertrouwen onderling, gemiddeld vertrouwen onderling en veel vertrouwen onderling. Daarnaast kan het vertrouwen zo verdeeld zijn dat een groep netwerkliden meer wordt vertrouwd dan andere netwerkliden. Dit betekent dat de netwerkliden een groep andere netwerkliden meer vertrouwen geven, maar ook dat die groep netwerkliden elkaar meer vertrouwd dan andere netwerkliden. Het kan zijn dat de ene groep weinig vertrouwd wordt en de andere groep gemiddeld vertrouwd. Het kan ook zijn dat de ene groep gemiddeld vertrouwd wordt en de andere veel vertrouwd. Een derde optie is dat er weinig vertrouwen in de ene en veel vertrouwen in de andere groep is. De laatste situatie geeft het duidelijkst aan dat er twee groepen zijn in het netwerk.

Het is ook mogelijk dat één netwerklid/coördinator meer wordt vertrouwd dan de rest van de leden. Dit kan bijvoorbeeld het coördinerend lid of de externe coördinator zijn, maar kunnen ook andere netwerkliden zijn. Het gemiddelde vertrouwen van netwerkliden in dat ene lid kan gemiddeld vertrouwen of veel vertrouwen zijn tegen over weinig of gemiddeld van de netwerkliden onderling. Om te onderzoeken hoe het vertrouwen in de netwerken in de casussen is, wordt berekend hoeveel vertrouwen elk lid gemiddeld van andere leden krijgt. Als er een groep leden gemiddeld meer wordt vertrouwd, dan wordt ook gekeken naar het vertrouwen onderling. Er zijn vele mogelijkheden waarop het vertrouwen verdeeld is in het netwerk.

MATE VAN DOELCONSENSUS

De derde factor is doelconsensus. Vastgesteld in de theorie is dat uiteindelijk een netwerk pas levensvatbaar is met een collectief doel, dus elke coördinatievorm heeft een bepaalde mate van overeenstemming in doelen nodig. Doelconsensus of overeenstemming in doelen is de mate waarin de netwerkliden het eens zijn over de te bereiken doelen van het netwerk. Doelconsensus wordt vanuit twee dimensies gemeten. Vanuit de visie van het netwerklid op de totale doelconsensus van het netwerk. Daarnaast vanuit de visie van het netwerklid op de doelen. In dit onderzoek is het doel van de twee netwerken hetzelfde, namelijk per gezin een integraal hulpplan opstellen en uitvoeren. Dit betekent dat er overeenstemming moet zijn over welke hulp en op welke manier hulp geboden moet worden. Dit zijn twee aspecten. Beiden bepalen de totale mate van doelconsensus in het netwerk.

In vraag 11 en 12 worden de twee aspecten van doelconsensus op netwerkniveau gemeten. Respondenten kunnen aangeven hoe vaak het voorkomt dat hulpverleners van verschillende organisaties het oneens zijn met welke en met de volgorde van de hulp. Daarnaast is de visie van de respondent gevraagd in vraag 13, hoe vaak de respondent het oneens is met het uiteindelijk afgesproken hulpplan. De antwoorden worden allen gegeven op een schaal van 0 tot 10, hierin is 0 het komt nooit voor en 10 het komt altijd voor. Elk van de drie aspecten van doelconsensus heeft een cijfer gekregen van elke respondent. Per casus zijn per vraag de cijfers opgeteld en gedeeld door het aantal cijfers, hieruit volgt het gemiddelde antwoord per vraag. Deze drie cijfers worden gebruikt voor het berekenen van de doelconsensus. Deze drie cijfers worden namelijk opgeteld en gedeeld door drie, hieruit volgt een gemiddelde. Dit gemiddelde is het cijfer wat gebruikt wordt om de totale doelconsensus uit te drukken. Dit cijfer kan liggen op een schaal van 0 tot en met 10, waarin 10 de laagste score is. Om in woorden iets te kunnen zeggen over de mate van doelconsensus, is de schaal 0-10 opgedeeld in drie gelijke intervallen. Om iets te kunnen zeggen over de doelconsensus, is de schaal 0-10 opgedeeld in drie intervallen. De berekende maat kan zo worden omgevormd tot een maat passend bij de theoretische begrippen, hieronder schematisch weergegeven in Tabel 7.

TABEL 7: MATE VAN DOELCONSENSUS

Mogelijke scores	Classificatie
0 – 3,3	Hoge doelconsensus
3,4 – 6,7	Matige doelconsensus
6,8 – 10	Lage doelconsensus

BEHOEFTE AAN NETWERKCOMPETENTIES

De laatste beïnvloedende factor is de behoefte aan netwerkcompetenties. Dit houdt in hoeveel competenties de coördinator moet hebben om het coördineren van het netwerk in goede banen te leiden, dus taken te volbrengen en te voldoen aan gestelde eisen. In elk netwerk rondom multiprobleemgezinnen is de behoefte aan netwerkcompetenties op uitvoerend niveau groot en dit is voor elk netwerk gelijk. De eisen aan de coördinator op uitvoerend niveau zijn bijvoorbeeld

het opstellen van documenten, het overzicht en voortgang bijhouden, binnen bepaalde periode het gezin op een bepaald niveau helpen. Daarnaast streven de netwerken rondom multiprobleemgezinnen het zelfde doel na; het maken en uitvoeren van een gezinsplan wat de problemen van het gezin oplost binnen een bepaalde periode. In dit onderzoek wordt gesteld dat de behoefte aan netwerkcompetenties in elk uitvoerend netwerk rondom multiprobleemgezinnen gelijk is, namelijk groot.

3.3 METHODE VAN GEGEVENSVERZAMELING

In het empirisch onderzoek worden twee verschillende netwerken onderzocht. Elk netwerk uit een casus is een analyse-eenheid in het empirisch onderzoek. De organisaties binnen dat netwerk zijn de waarnemingseenheden waarbinnen de gegevens worden verzameld. De zogenoemde observatie wordt gedaan bij de medewerkers van deze organisaties. Voor het verzamelen van de benodigde empirische gegevens wordt gebruik gemaakt van een vragenlijst.

3.3.1 GEGEVENSVERZAMELING

De vragenlijst is toegevoegd in bijlage A. Het doel van de vragen in de vragenlijst is voor elke casus hetzelfde, maar de formulering is wel gericht op de specifieke casus. Vanuit voorgaande operationalisering is de vragenlijst opgesteld. Daarnaast zijn enkele vragen toegevoegd over de organisatie van de respondent. In de vragenlijst wordt gevraagd naar de naam van de organisatie waarvoor de respondent werkt. Deze vraag is verplicht in te vullen. Alle antwoorden van de respondent moeten namelijk te herleiden zijn naar de organisatie (waarnemingseenheden), omdat er anders geen netwerkanalyse gemaakt kan worden zoals beschreven in de operationalisering. Daarnaast wordt er gevraagd in welke categorie de organisatie hulp biedt, deze categorieën zijn in dit onderzoek de eerder genoemde leefgebieden. Deze informatie wordt gebruikt bij de netwerkanalyse.

De vragenlijst is uitgezet bij medewerkers van de netwerkorganisaties op uitvoerend niveau, ofwel de observatie-eenheden. Om aan de gegevens van deze observatie-eenheden te komen, is contact gezocht met de organisatie die de coördinerende functie heeft in het netwerk. In Amsterdam is dit de coördinator, een gezinsmanager van de William Schrikker Groep. In Enschede is dit door de gedeelde coördinatie niet mogelijk, daarom is contact gezocht met de gemeente die de initiator is van het netwerk.

In Amsterdam is gekozen om contact te leggen met een gezinsmanager van de William Schrikker Groep (WSG). De gezinsmanagers van WSG worden alleen ingezet bij gezinnen waar een jeugd/kinderbeschermingsmaatregel is ingezet. Bij een kindbeschermingsmaatregel komt er normaal een gezinsvoogd in het gezin, maar als het gezin getypeerd is als multiprobleemgezin komt er een gezinsmanager (die ook zijn taken als voogd uitvoert) (van den Bos & Hering, 2008). Daarnaast zijn deze managers gespecialiseerd in gezinnen waar een ouder of kind een beperking heeft (William Schrikker Groep, z.d.). Rond gezinnen van deze gezinsmanagers zijn meer organisaties betrokken, dan rond andere gezinnen binnen de MPG-aanpak (WSG_GM, 2011). Daarom is gekozen om het netwerk rondom een gezinsmanager van WSG te onderzoeken.

Voordat de gegevensverzameling gestart kon worden, heeft een gesprek plaats gevonden met een gezinsmanager van de William Schrikker Groep. Deze persoon wordt in dit onderzoek aangeduid als bron WSG_GM. Bij de WSG jeugdzorg heeft de onderzoeker daarop een uitvoerderoverleg bijgewoond om in contact te komen met mogelijk respondenten. Dit was een overleg van een aantal betrokken uitvoerders bij een specifiek multiprobleemgezin in Amsterdam Nieuw-West. De uitvoerders van de organisaties betrokken bij dit multiprobleemgezin zijn daarna door de

onderzoeker via e-mail benaderd voor het invullen van de vragenlijst. In totaal zijn er tien uitvoerders van acht verschillende organisaties benaderd. Vijf uitvoerders, van vijf verschillende organisaties hebben gereageerd, twee hebben echter niet de gehele vragenlijst ingevuld.

In Enschede is door de contactpersoon bij de gemeente (de procesmanager) de e-mail verstuurd en niet door de onderzoeker. De procesmanager bij de gemeente wilde de contactgegevens niet aan de onderzoeker verstrekken. De procesmanager heeft, nadat de vragenlijst een week uit stond, een herhalingse-mail gestuurd. In Enschede zijn 23 van de 26 netwerkleden benaderd via deze methode. Bij de procesmanager ontbraken van drie organisaties de contactgegevens. Deze drie organisaties zijn door de onderzoeker zowel via e-mail als via telefoon benaderd voor hun medewerking. Bij geen van de drie is het gelukt om respons te krijgen. Van de 23 via de e-mail benaderde uitvoerders, hebben 11 de vragenlijst ingevuld. De response wordt meegenomen in de analyse en conclusies.

ANALYSE VAN DE GEGEVENS

Via het online programma (thesis tools) waarin de vragenlijst is gemaakt en gepubliceerd, zijn ook de antwoorden van de respondenten automatisch gegenereerd in een Excel bestand. Vanuit dit Excel bestand zijn de antwoorden verder geanalyseerd zoals in 3.2 beschreven. In hoofdstuk 4 is de analyse uitgewerkt.

3.4 BETROUWBAARHEID EN VALIDITEIT

De betrouwbaarheid van een onderzoek heeft betrekking op de nauwkeurigheid en de herhaalbaarheid van de metingen. Dit houdt in dat ongeacht het aantal herhalingen van de meting, de uitslag ongeveer hetzelfde is. De gebruikte techniek zou bij herhaling moeten leiden tot dezelfde resultaten (Babbie, 2007, p. 143). De validiteit van een onderzoek heeft betrekking op de geldigheid en de generaliseerbaarheid van de metingen. Het geeft aan in hoeverre het onderzoek daadwerkelijk meet wat wordt beschreven dat moeten worden gemeten (Babbie, 2007, p. 146). Hieronder wordt volgens de opzet van dit onderzoek besproken wat er gedaan is om de betrouwbaarheid en validiteit te waarborgen. Eerst wordt de casusselectie besproken, vervolgens de gegevensverzameling en daarna de analyse van gegevens.

De casusselectie is gedaan volgens de methode *sampling of typical instances*. Het doel van het onderzoek is om de twee coördinatievormen uit de theorie te toetsen aan de praktijk, daarom is gekozen om de onafhankelijke variabele te gebruiken bij het selecteren van de casussen. Door het selecteren van een casus via deze methode is de kans vergroot dat de uitkomsten te generaliseren zijn voor dezelfde soort casussen (Shadish, Cook, & Campbell, 2002, p. 376). In dit onderzoek is geprobeerd om de casusselectie nauwkeurig uit te voeren en zo duidelijk mogelijk te beschrijven, om anderen de mogelijkheid te geven het onderzoek te herhalen.

Een valide gegevensverzameling is geprobeerd te verkrijgen door een duidelijke operationalisering van de te meten concepten. Elk concept is apart geoperationaliseerd en wordt apart gemeten. De meeste concepten worden via de vragenlijst gemeten. De vragenlijst meet niet alle concepten op dezelfde manier. Door een duidelijke operationalisering van de concepten en variatie in de meting wordt geprobeerd de validiteit van het onderzoek te verhogen, omdat zo bedreigingen van de validiteit tegen te gaan (Shadish, Cook & Campbell, 2002, p. 76).

De vragenlijst is voorgelegd aan meerdere inhoudelijk betrokken personen (de begeleiders). Daardoor is met meer zekerheid te zeggen dat ook gemeten wordt wat beoogd wordt (Shadish, Cook, & Campbell, 2002, p. 47). Daarnaast is de vragenlijst voorgelegd aan enkele personen die niet

betrokken zijn bij het onderzoek. Zij konden hun oordeel geven over de leesbaarheid en duidelijkheid van de vragen. Door het gebruik van een duidelijke vragenlijst is de kans op ongeldige respons kleiner (Shadish, Cook, & Campbell, 2002, p. 73).

In de vragen is gebruikt gemaakt van stellingen en gewone vragen. Daarnaast zijn de vragen verschillende geformuleerd, er zijn bijvoorbeeld enkele ontkennende vragen toegevoegd. Deze variatie in vragen en antwoorden is aangebracht om een *response set* te voorkomen. Een *response set* is het door de respondent geven van steeds hetzelfde antwoord. Een response set komt het meest voor bij matrix vragen, deze zitten wel in de vragenlijst.

Een bedreiging voor de betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek is een klein aantal respondenten (Shadish, Cook, & Campbell, 2002, p. 45). Via drie manieren is geprobeerd de respons op de vragenlijst te verhogen, namelijk door de vragenlijst te versturen met vermelding van of via een betrokkene bij de casus, een herhalingsoproep te sturen en geen namen te noemen in de verwerking. Het benaderen van respondenten via een tussenpersoon geeft kans op selectie door de tussenpersoon. Dit is voor lief genomen in dit onderzoek, omdat een grotere respons belangrijker werd geacht.

In beide casussen zijn gegevens verzameld bij observatie-eenheden (de respondenten) binnen de waarnemingseenheden (de organisaties). Voor elke waarnemingseenheid is één observatie-eenheid gebruikt. De netwerkanalyse is gedaan met de verkregen waarnemingen. Binnen de casus Amsterdam is de analyse gedaan op basis van vijf van de mogelijke acht waarnemingseenheden. De casus Enschede is op basis van 11 waarnemingen geanalyseerd, terwijl er 26 mogelijke eenheden waren. Het aantal observaties dat gebruikt is voor de analyse is niet groot. Door het gebruik van weinig observatie-eenheden kan het onderzoek minder valide zijn (Shadish, Cook, & Campbell, 2002, p. 45).

Bij een vragenlijst is het gevaar dat de onderzoeker de respondent beïnvloedt (Shadish, Cook, & Campbell, 2002, p. 75). Dit kan door de manier waarop de vragen gesteld zijn, de volgorde in de vragenlijst en gebruikte voorbeelden in de vragenlijst. Bij het persoonlijk afnemen van een vragenlijst kan de vragensteller de respondent ook beïnvloeden door wat hij zegt. Daarnaast kan een respondent reageren op de onderzoekers als persoon, bijvoorbeeld omdat het een onderzoeker is (Shadish, Cook, & Campbell, 2002, p. 73). Dit is in dit onderzoek tegengegaan door de vragen zonder verhalende inleiding te stellen, de vragen te laten controleren en de vragenlijst via internet te versturen. Daarnaast is expliciet gemeld dat het om een afstudeeronderzoek gaat en dat de vragenlijst anoniem wordt verwerkt. Hiermee is geprobeerd de gevaren voor de validiteit in te perken en de validiteit van dit onderzoek te verhogen.

In het onderzoek zijn twee casussen onderzocht. In de casus Amsterdam zijn de organisaties van het netwerk per gezin verschillend. Hierdoor zijn de netwerkliden van het netwerk rondom één gezin benaderd, dit is een deel van alle netwerkliden van de aanpak uit Amsterdam Nieuw-West. De casus Enschede heeft een vaste structuur, hierdoor konden alle netwerkliden van de aanpak worden benaderd. De netwerken zijn op dezelfde manier geanalyseerd, al zit er een klein verschil in het netwerk. Eén in eerste instantie geselecteerde casus (Rotterdam) bleek bij nader onderzoek niet te voldoen aan de criteria. Doordat er een coördinatievorm vanuit de theorie niet wordt onderzocht, worden de conclusies getrokken op basis van twee casussen. Dit betekent dat de verwachtingen vanuit de theorie niet volledig worden getoetst in dit onderzoek.

Uit het voorgaande blijkt dat bij de casuselectie en de verzameling en analyse van gegevens maatregelen zijn genomen om de betrouwbaarheid en validiteit van dit onderzoek te waarborgen.

Ondanks deze maatregelen is dit onderzoek niet volledige betrouwbaarheid en valide. Dit betekent dat het onderzoek bij herhaling mogelijk dezelfde resultaten op levert, maar dat dit niet zeker is. Het onderzoek is naar verwachting niet voldoende valide om de conclusies te generaliseren.

4 DE CASUSSEN ALS NETWERKSAMENWERKING

In dit hoofdstuk worden de vragen van het empirisch onderzoek beantwoord. Op welke manier de casussen zijn gekozen en wat de werkwijze in de casussen is, is in hoofdstuk 3 beschreven. De casussen worden geanalyseerd in paragraaf 4.1 en 4.2 van dit hoofdstuk. Daarin wordt per casus antwoord gegeven op onderzoeksvraag 4: wat is de vorm van netwerkcoördinatie in de casussen Amsterdam en Enschede? Ook wordt antwoord gegeven op onderzoeksvraag 5: wat is de mate van effectiviteit van de netwerken in de casussen Amsterdam en Enschede? en vraag 6: op welke manier wordt in de casussen Amsterdam en Enschede de effectiviteit van het netwerk beïnvloed door de factoren die in de theorie zijn onderscheiden? Daarna worden de antwoorden per casus op de drie vragen in paragraaf 4.3 besproken en wordt elke vraag in zijn geheel beantwoord.

4.1 MPG-AANPAK AMSTERDAM NIEUW-WEST

In hoofdstuk 3 is de werkwijze in deze casus beschreven. Hieronder worden de resultaten van het empirisch onderzoek voor de casus van de multiprobleemgezin-aanpak (MPG-aanpak) Amsterdam Nieuw-West beschreven. Dit is de casus die gebruikt wordt voor het netwerk met coördinerend netwerkklid. Daarbij wordt voor dit netwerk antwoord gegeven op de deelvragen 4, 5 en 6 van dit onderzoek.

4.1.1 NETWERK MET COÖRDINEREND NETWERKLIID

Bij de casusselectie is op basis van documentanalyse vastgesteld dat de MPG-aanpak de vorm van een netwerk met coördinerend netwerkklid heeft. Daarvoor zijn twee criteria gebruikt; (1) wie stelt de gezamenlijke documenten op (agenda, notulen, het plan) en (2) wie heeft de beslissende bevoegdheid over de hulpverlening.

Zodra de MPG-aanpak start wordt er een plan opgesteld door de gezinsmanager, na een bezoek aan het gezin. Dit plan wordt zowel besproken met beleidsmedewerkers van de betrokken organisaties, als met uitvoerders. In het uitvoerdersoverleg wordt de inhoud van het plan van aanpak verder besproken en concrete doelen opgesteld (WSG_GM, 2011). De gezinsmanager heeft de leiding over dit overleg en bepaalt wat er wel en niet wordt meegenomen in het plan. Bij de MPG-aanpak stelt de gezinsmanager het gezinsplan op, daarnaast verzorgt hij de agenda en de notulen van een uitvoerdersoverleg. De gezinsmanager heeft tijdens het overleg de rol van voorzitter, daarbij neemt hij uiteindelijk het besluit over bijvoorbeeld de vervolgacties. Gezien de gestelde criteria is de gezinsmanager het coördinerend netwerkklid van dit netwerk. In het onderzochte netwerk van de MPG-aanpak Amsterdam is de gezinsmanager in dienst bij William Schrikker Groep (WSG), zoals beschreven in hoofdstuk 3. De gezinsmanager doet de coördinatie bij een gezin waar een jeugdzorgmaatregel is ingesteld, dit betekent dat hij tegelijkertijd gezinsvoogd is. Dit betekent dat hij zijn coördinerende taken combineert met zijn normale werkzaamheden, de gezinsmanager van WSG is dus een coördinerend netwerkklid en geen externe coördinator. Daarmee kan onderzoeksvraag 4, wat is de vorm van netwerkcoördinatie in Amsterdam?, beantwoord worden. De vorm van netwerkcoördinatie in Amsterdam is **een netwerk met coördinerend netwerkklid**.

4.1.2 MATE VAN EFFECTIVITEIT

Aan de hand van een vragenlijst die is uitgezet, is de effectiviteit gemeten in deze casus. De vragen 7 tot en met 10 in de vragenlijst zijn verbonden aan de mate van effectiviteit, zie bijlage A voor de vragenlijst. Voor de totale mate van effectiviteit zijn drie indicatoren vastgesteld. Deze zijn eerst elk afzonderlijk geanalyseerd, zoals beschreven in hoofdstuk 3. Daarna is de totale mate van

effectiviteit voor de casus Amsterdam, MPG-aanpak als netwerk met coördinerend netwerklid, bepaald.

De eerste indicator van effectiviteit meet in hoeverre er voor elk probleem van het multiprobleemgezin ook hulp wordt geboden vanuit de aanpak. Uit de antwoorden die de respondenten op de vragen in de vragenlijst hebben gegeven, is de gemiddelde score op deze indicator berekend. De gemiddelde score is een 7,0 op een schaal van 0 (nooit voor alle problemen hulp) tot en met 10 (altijd voor alle problemen hulp). De gegeven antwoorden liggen tussen de 5 en 9. Hieruit is af te lezen dat er toch een redelijk verschil van mening is onder de respondenten. Beter kijkend naar de antwoorden valt op de twee organisaties uit het leefgebied veiligheid een hogere score geven dan de overige respondenten. De hogere scores van deze beide organisaties kan vele oorzaken hebben. Zo kan het zijn dat de problemen op het gebied van hun werkterrein altijd worden aangepakt, hierdoor hebben zij wellicht de indruk dat ook andere problemen worden aangepakt. Ook kan het zijn dat zij minder zicht hebben op andere problemen binnen het gezin. Daarnaast kan het zijn dat de overige organisaties hogere verwachtingen of eisen hebben aan de gezinsaanpak en dus elk probleem, hoe klein ook, binnen het gezin aangepakt willen hebben. Met een hoge verwachting kan de werkelijke aanpak van alle problemen tegenvallen, hierdoor kan op deze vraag een lagere score worden toegekend. Omdat de beweegredenen en denkrichtingen bij deze vragenlijst onbekend zijn, wordt er met een gemiddelde gerekend en dat is voor deze casus op deze indicator een 7,0.

De tweede indicator is de mate waarin hulpverlening niet dubbel wordt ingezet. Dit betekent dat er voor één probleem binnen het gezin niet meerdere hulpverleners hulp bieden. De indicator scoort een 8,3 op de schaal van 0 (altijd dubbele hulp) en 10 (nooit dubbele hulp). Deze indicator scoort relatief hoog, vergeleken met de andere indicatoren. De antwoorden van de respondenten liggen dicht bij elkaar. De respondenten lijken het met elkaar eens te zijn dat er bijna nooit dubbele hulp in een gezin wordt ingezet.

De derde indicator is de mate waarin het gezinsplan integraal wordt uitvoert. Deze indicator heeft twee subindicatoren; het bijhouden van de voortgang van het gezin in de aanpak en het uitwisselen van informatie tussen hulpverleners. Deze twee subindicatoren zijn apart gemeten in de vragenlijst. Het bijhouden van de voortgang scoort hoger dan het uitwisselen van informatie, respectievelijk een 7,7 en een 7,0. Beide op de schaal van 0 (nooit) tot en met 10 (altijd). Gemiddeld levert dit een 7,3 op voor het integraal uitvoeren van het plan. De respondenten geven op beide indicatoren allen antwoorden dicht rond het gemiddelde, de respondenten van het leefgebied veiligheid geven op de eerste subindicator de hoogste scores.

Elk van de drie besproken indicatoren wordt even zwaar meegewogen in de totale mate van effectiviteit. De scores van de drie indicatoren worden opgeteld en gedeeld door drie, hieruit komt een gemiddelde score van 7,6. Deze score voor de MPG-aanpak in Amsterdam is te classificeren als zeer effectief, weergegeven in Tabel 8.

TABEL 8: EFFECTIVITEIT MPG-AANPAK

Mogelijke scores	Classificatie	Score per indicator	Score Wijkzorgteam
0 – 3,3	Niet effectief		
3,4 – 6,7	Matig effectief		
6,8 – 10	Zeer effectief	<- alle: 7,0 <- integraal: 7,3 <- niet dubbel: 8,3	<- 7,6 = zeer effectief

De casus MPG-aanpak Amsterdam is de casus voor een netwerk met coördinerend netwerkklid. Deze casus is als zeer effectief geclassificeerd. Met deze uitkomst kan onderzoeksvraag 5 voor de casus Amsterdam worden beantwoord. De onderzoeksvraag is: wat is de mate van effectiviteit in de casus Amsterdam? Het antwoord is dat **de casus Amsterdam zeer effectief** is.

4.1.3 BEÏNVLOEDENDE FACTOREN

De theorie heeft vier factoren opgeleverd die de effectiviteit van een coördinatievorm kunnen beïnvloeden, dit zijn aantal netwerkleden, verdeling van vertrouwen, mate van doelconsensus en de behoefte aan netwerkcompetenties. Vanuit de theorie wordt verondersteld dat bij een specifieke combinatie van factoren het netwerk met coördinerend netwerkklid zeer effectief kan zijn. Eerder is al vastgesteld dat de beïnvloedende factor netwerkcompetenties altijd dezelfde waarde heeft bij netwerken rondom multiprobleemgezinnen; de behoefte aan netwerkcompetenties is groot.

AANTAL NETWERKLEDEN

Aan de hand van verschillende bronnen is vastgesteld dat er op bestuurlijk niveau enkele vaste netwerkleden zijn in Amsterdam Nieuw-West. Deze partners zijn echter niet altijd actief op uitvoerend niveau. Dan wordt gekeken naar specifieke problematiek en kunnen ook andere organisaties betrokken worden. Dit onderzoek richt zich op de netwerksamenwerking op uitvoerend niveau. Het netwerk op uitvoerend niveau varieert in grote tussen de vijf en 15 netwerkleden, afhankelijk van de problemen van het gezin. Gemiddeld zitten er ongeveer acht organisaties aan tafel (WSG_GM, 2011). Voor dit onderzoek is het netwerk rondom één gezin bekeken, waarbij acht organisaties betrokken zijn. Hieronder een beschrijving van het gezin.

Het multiprobleemgezin

Vader en moeder wonen gescheiden. Moeder draagt zorg voor vier minderjarige kinderen, vader voor vier meerderjarige kinderen. De oudste dochter woont buiten Amsterdam met haar eigen gezin (vriend+kind). De MPG-aanpak richt zich vooral op het gezin van moeder, in verband met de minderjarige kinderen. Dat wil niet zeggen dat het gezin van vader geen problemen heeft.

Moeder heeft geen werk, maar ontvangt verschillende uitkeringen. Alle minderjarige kinderen gaan niet elke dag naar school en hebben moeite met school. Ze hebben geen vrijetijdsbesteding. De oudste pleegt regelmatig strafbare feiten en is thuis niet te handhaven.

De MPG-aanpak heeft ervoor gezorgd dat de middelste twee kinderen van gezin moeder onder toezicht staan van jeugdzorg en uit huis geplaatst zijn. Zij wonen (tijdelijk) bij het gezin van hun oudste zus buiten Amsterdam. Zij gaan daar elke dag naar school en de naschoolse opvang en daarnaast worden zij door de gezinsmanager gestimuleerd om een vrijetijdsbesteding te zoeken. Het doel is om deze kinderen zodra het kan, weer veilig bij moeder te laten wonen.

De oudste heeft een baantje als krantenbezorger en is op zoek naar de juiste opleiding. Recentelijk heeft hij weer een strafbaar feit gepleegd. Hij wordt regelmatig in de omgeving van het huis van vader gesignaleerd en geeft dat als adres op. Het doel is om hem op het rechte pad te krijgen, zelfstandig te laten wonen en werk of opleiding te laten volgen.

Het jongste kind verblijft regelmatig met moeder voor langere tijd in het buitenland. Daarmee wordt de leerplicht onderdoken. Doordat moeder dit doet, pleegt ze een strafbaar feit, hiervoor is al aangifte gedaan door de betrokkene van de Politie. Doordat zij in het buitenland zit, riskeert zij het vervallen van het recht op verschillende financiële regelingen. De MPG-aanpak probeert via

verschillende wegen moeder en zoon terug te krijgen in Nederland. Het doel is om ook dit kind uiteindelijk in Nederland op school te krijgen en veilig bij moeder te laten wonen.

Vader lijkt wel betrokken bij het gezin van moeder. Hij heeft het in het buitenland verblijvende kind uitgeschreven van school. De situatie van vader is verder onduidelijk.

Hieronder zijn de betrokken organisaties bij dit gezin van moeder weergegeven, gekoppeld aan een leefgebied. In de lijst staat C voor coördinatie, R voor respons.

		<u>R=Respons</u>	<u>C= Coördinatie</u>
	<u>I Wonen</u>		
1	Eigen Haard		R
	<u>II Werken</u>		
	<u>III Financiën</u>		
2	Gemeente Amsterdam		R
	<u>IV Opvoeding en scholing</u>		
3	William Schrikker Groep (WSG)		C + R
4	Basisschool 1		
5	Basisschool 2		
6	Voortgezet Onderwijs		
	<u>V Gezondheid</u>		
	<u>VI Veiligheid</u>		
7	Politie Amsterdam Amstelland		R
8	Openbaar Ministerie		R

Vijf van de acht betrokken organisaties hebben gereageerd op de vragenlijst. Uit elk betrokken leefgebied heeft minstens één organisatie gereageerd. Alleen de scholen hebben niet gereageerd op de vragenlijst. Te zien in bovenstaande opsomming is dat er organisaties op twee leefgebieden ontbreken. Aan de hand van het bijgewoonde overleg lijkt het dat er geen (ernstige) gezondheidsproblemen zijn waargenomen bij de gezinsleden. Op het gebied van werken is de gemeente Amsterdam (Dienst Werk en Inkomen) ook in te delen, er zijn problemen op dit gebied (moeder is werkeloos).

In deze specifieke gezinscasus zijn acht organisaties betrokken bij de MPG-aanpak. Het aantal netwerkleden is hiermee te typeren als **weinig**. Dit is gedaan op basis een vastgestelde categorisering, zoals beschreven in hoofdstuk 3. Hieronder weergegeven in Tabel 9.

TABEL 9: AANTAL LEDEN MPG-AANPAK

Aantal leden	Classificatie	Wijkzorgteam
3 - 10	Weinig leden	<- 8: weinig netwerkleden
11 – 18	Gemiddeld aantal leden	
18 +	Veel leden	

VERDELING VAN VERTROUWEN

De verdeling van het vertrouwen wordt geanalyseerd aan de hand van de mate van vertrouwen binnen hetzelfde netwerk. De mate van vertrouwen is gemeten door middel van vier vragen in de vragenlijst, vraag 3 tot en met 6. In die vragen zijn aan de hand van vier verschillende aspecten van vertrouwen de vertrouwensrelaties bepaald, op welke manier is te lezen in hoofdstuk 3. De totale

mate van vertrouwen per netwerklid, net als het gemiddelde vertrouwen in elk netwerklid, is weergegeven in een vertrouwensmatrix die in bijlage B is opgenomen. Hierin is af te lezen hoeveel vertrouwen de organisatie op de verticale as heeft in de organisatie op de horizontale as. De relaties zijn in de matrix met cijfers aangegeven, deze cijfers zijn omgezet in een mate van vertrouwen, weinig vertrouwen (0 - 3,3), gemiddeld vertrouwen (3,4 - 6,7) en veel vertrouwen (6,8 - 10). De vertrouwensmatrix (bijlage B) is ingevoerd in het programma UCINET. Dit programma heeft het netwerk automatisch getekend, dit plaatje is op pagina 41 toegevoegd.

Doordat er vier organisaties deze vragen hebben ingevuld, zijn de relaties onder deze vier tweezijdig gemeten. Tussen de vier organisaties die de vragenlijst hebben ingevuld en de overige organisaties zijn de relaties enkelzijdig gemeten. De respondent van de William Schrikker Groep heeft wel gereageerd op de vragenlijst, maar de vragen gerelateerd aan vertrouwen niet ingevuld. Hierdoor kan helaas niet gemeten worden wat het vertrouwen van de netwerkcoördinator in de andere organisaties is.

Uit het gemiddelde vertrouwen in elke organisatie blijkt dat vier organisaties veel vertrouwd worden. De organisatie die daarvan het meest wordt vertrouwd, is de William Schrikker Groep. Daarnaast worden ook Politie, OM en gemeente Amsterdam veel vertrouwd. De William Schrikker Groep is de netwerkcoördinator, in de netwerkcoördinator hebben de netwerkleiden dus veel vertrouwen. Vier organisaties worden gemiddeld vertrouwd, daarvan wordt woningstichting Eigen Haard het meest vertrouwd, de drie scholen het minst. Opmerkelijk is dat de drie organisaties die in het netwerk het minst vertrouwd worden, niet gereageerd hebben op de vragenlijst. Het niet reageren op de vragenlijst kan duiden op minder betrokkenheid bij de aanpak. Mogelijk loopt de samenwerking tussen deze drie organisaties en de rest van de organisaties niet goed, omdat er minder vertrouwen is. Het is ook mogelijk dat de samenwerking moeizaam verloopt en dat er daarom minder vertrouwen is.

Beter kijkend naar de onderlinge relaties valt op dat elke respondent veel vertrouwen heeft in de William Schrikker Groep. De gegeven cijfers liggen allemaal ruim in de hoogste categorie van veel vertrouwen. Politie, OM en de gemeente krijgen van de respondenten scores die dicht bij elkaar liggen, zo rond de 7. Deze scores hebben een kleine afwijking, maar vallen daarmee niet zo overtuigend in de categorie veel vertrouwen als de score van de William Schrikker Groep. In de vertrouwensmatrix (bijlage B) is één tweezijdig gemeten relatie waarvan de netwerkleiden de relatie anders beoordelen. Dit is de relatie tussen het OM en Eigen Haard: het OM heeft gemiddeld vertrouwen in Eigen Haard (5,0), Eigen Haard heeft veel vertrouwen in het OM (7,0). Er kunnen verschillende verklaringen voor dit verschil zijn, mogelijk heeft het OM een wat mindere goede ervaring gehad met Eigen Haard.

De relaties met de drie scholen zijn enkelzijdig gemeten, daarnaast heeft niet elke respondent deze relaties beoordeeld. Voor beide basisscholen geldt dat twee andere organisaties het vertrouwen in hun hebben beoordeeld. Deze twee organisaties, Politie en het OM, beoordelen hun relatie met de basisscholen erg verschillend. De Politie geeft aan veel vertrouwen te hebben in de basisscholen, het OM geeft aan weinig vertrouwen te hebben in de basisscholen. Het gemiddelde komt hierdoor op gemiddeld vertrouwen. Dit komt dus voort uit twee beoordelingen die erg verschillend zijn. Ongeveer hetzelfde geldt voor het voortgezet onderwijs, de beoordeling van Politie en OM liggen ver uit elkaar, de gemeente beoordeelt de vertrouwensrelatie met het voortgezet onderwijs ook als gemiddeld. Voor de drie scholen geldt dat de relatie met hun beoordeeld wordt als gemiddeld vertrouwen, echter is de spreiding in de antwoorden groot en is het gemiddelde gebaseerd op zeer weinig antwoorden.

De vertrouwensmatrix is ingevoerd in het programma UCINET. De relaties zijn weergegeven door lijnen in verschillende kleuren. De kleuren corresponderen met veel, gemiddeld en weinig vertrouwen. De kleuren van de netwerkliden zijn gekoppeld aan het leefgebied, de vorm van de netwerkliden aan hun functie, netwerkcoördinator of netwerklid. Het netwerk is op de volgende pagina in figuur 8 weergegeven.

De beïnvloedende factor is de verdeling van vertrouwen. De mate van vertrouwen en een uitgebreide beschrijving van de relaties in het netwerk dragen bij aan het analyseren van de verdeling van vertrouwen. Hieronder is in Tabel 10 het vertrouwen van de netwerkliden in de andere leden en in hunzelf gevat in een tabel.

TABEL 10: VERTROUWEN IN EN VAN NETWERKLEDEN

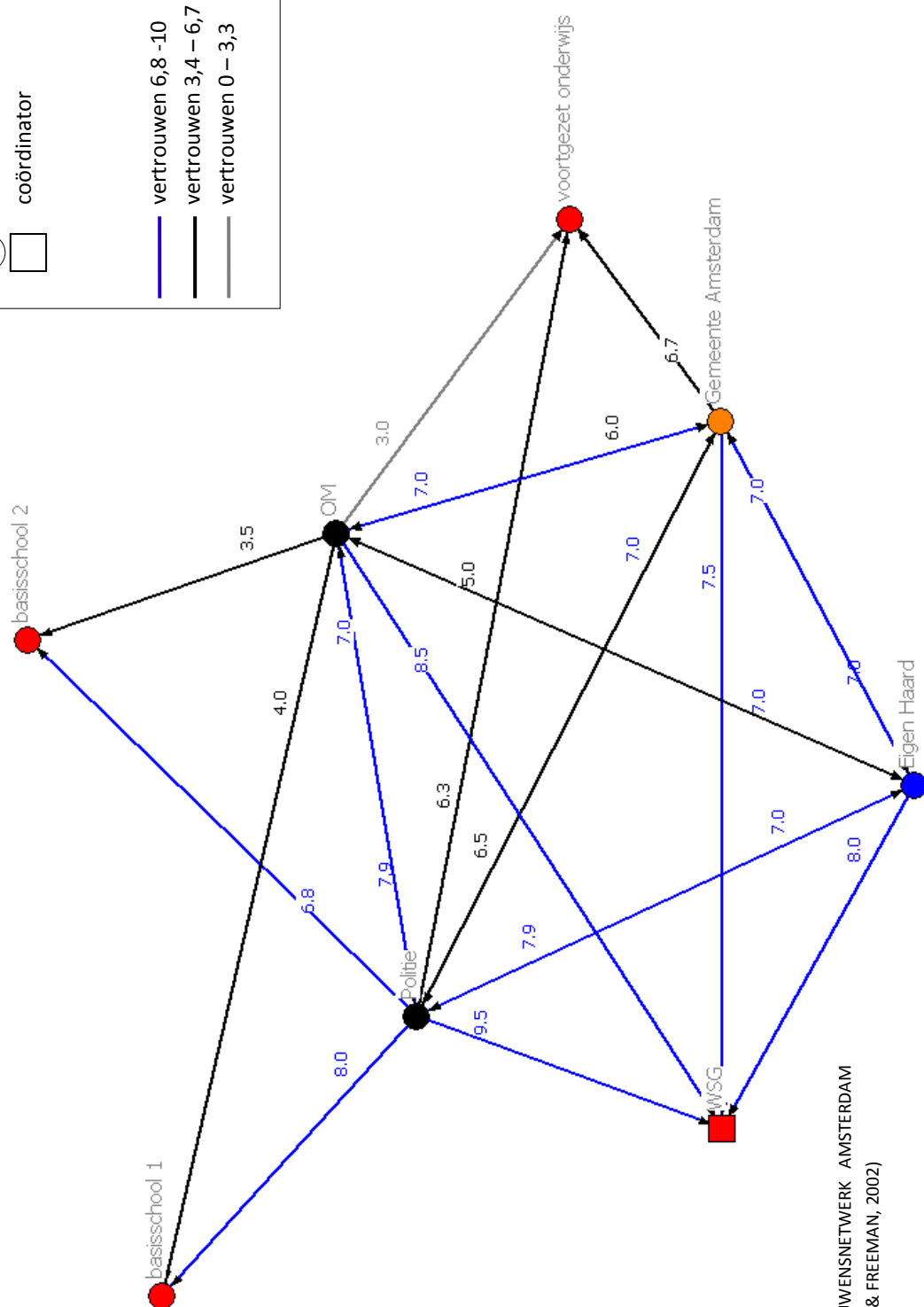
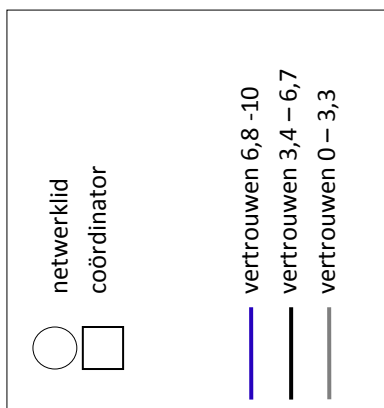
Netwerklid	Gemiddeld vertrouwen in dit lid	Gemiddeld vertrouwen van dit lid in Politie, OM, Gemeente Amsterdam, Eigen Haard.	Gemiddeld vertrouwen van dit lid in Basisschool1, Basisschool2, Voortgezet Onderwijs
William Schrikker Groep	8,4 - veel		
Politie	7,0 – veel	7,9 - veel	7,0 – veel
OM	7,0 – veel	6,9 - veel	3,5 – gemiddeld
Gemeente Amsterdam	6,8 – veel	6,9 - veel	6,7 – gemiddeld ³
Eigen Haard	6,6 - gemiddeld	7,3 - veel	
Basisschool 1	6,0 - gemiddeld		
Voortgezet Onderwijs	5,3 - gemiddeld		
Basisschool 2	5,1 - gemiddeld		

Hieruit en uit de eerdere analyse is te concluderen dat de William Schrikker Groep duidelijk meer wordt vertrouwd dan andere netwerkliden. In dit netwerk met coördinerend netwerklid, wordt dit lid meer vertrouwd dan andere leden. Daarnaast valt te concluderen dat in alle netwerkliden vertrouwen is (1^e kolom tabel 10). Het vertrouwen is niet gelijkmatig verdeeld over het netwerk, de twee organisaties in het leefgebied veiligheid worden meer vertrouwd, dan andere leden. De scholen worden minder vertrouwd dan overige leden.

Bij de organisaties die hebben gereageerd op deze vragen in de vragenlijst (Politie, OM, gemeente, Eigen Haard) is het vertrouwen onderling hoog, zo blijkt uit de gegevens. Het vertrouwen in deze netwerkliden ligt dicht bij elkaar (6,6 – 7,0), zie tabel 10. Het vertrouwen van deze netwerkliden in elkaar ligt hoog (6,9 – 7,9). Al deze scores zijn te typeren als veel vertrouwen. Daarnaast is gekeken naar het vertrouwen van elk van deze netwerkliden in de netwerkliden die minder worden vertrouwd (basisscholen en voortgezet onderwijs). Hieruit blijkt dat dit vertrouwen lager ligt. Daaruit is te concluderen dat het vertrouwen onder de netwerkliden niet gelijkmatig is verdeeld; Politie, OM, gemeente Amsterdam en Eigen Haard vertrouwen elkaar meer dan dat ze vertrouwen hebben in andere netwerkliden.

³ Gebaseerd op alleen de beoordeling van gemeente in voortgezet onderwijs.

leefgebied:
wonen
werken
financiën
opvoeding
gezondheid
veiligheid



FIGUUR 8: VERTROUWENSNETWERK AMSTERDAM
(BORGATTI, EVERETT, & FREEMAN, 2002)

In het onderzochte netwerk in Amsterdam is het vertrouwen in het coördinerend netwerklid en vier andere netwerkleden hoog. Het vertrouwen in drie andere netwerkleden is gemiddeld. Deze drie netwerkleden hebben niet gereageerd op de vragenlijst dus is hun vertrouwen in het netwerk en elkaar niet gemeten. In Amsterdam is het vertrouwen niet gelijk verdeeld in het netwerk. Een groep van vijf netwerkleden wordt veel vertrouwd, terwijl drie netwerkleden gemiddeld worden vertrouwd. Het vertrouwen beter bekeken is te zien dat het coördinerend netwerklid meer wordt vertrouwd (gemiddeld een 8,4) dan de drie netwerkleden die ook veel worden vertrouwd (gemiddeld een 7,9).

DOELCONSENSUS

Doelconsensus is in de vragenlijst gemeten aan de hand van drie subindicatoren: overeenkomst over welke hulp, overeenkomst over volgorde van hulp, overeenkomst over de uitvoering van het plan. Door middel van de stellingen in de vragenlijst is elke subindicator gemeten op een schaal van 0 tot en met 10.

De eerste subindicator is gemeten aan de hand van vraag 11 in de vragenlijst: hoe vaak komt het voor dat de hulpverleners van verschillende organisaties het oneens zijn over welke hulp verleend moet worden aan het gezin? Op deze vraag kan geantwoord worden met een cijfer tussen de 0 en 10. Bij 0 komt het nooit voor dat hulpverleners het oneens zijn over welke hulp verleend moet worden, bij 10 altijd. De spreiding van de gegeven antwoorden is redelijk groot, het verschilt van een 5 tot 8. Het gemiddelde is een 6,3, dit zit in de middelste categorie.

De tweede subindicator is gemeten aan de hand van vraag 12 in de vragenlijst. Deze vraagt naar hoe vaak het voortkomt dat hulpverleners het oneens zijn over de volgorde waarin hulp verleend moet worden. Op deze vraag kan ook geantwoord worden met een cijfer tussen de 0 (nooit) en 10 (altijd). De spreiding van de gegeven antwoorden is niet heel groot: van 3 tot en met 5, het gemiddelde is een 4,0. Daarmee valt ook deze subindicator in de middelste categorie.

De derde subindicator is gemeten aan de hand van vraag 13. Deze vraagt naar hoe vaak de hulpverleners het oneens is met het afgesproken gezinsplan, bij 0 nooit, bij 10 altijd. De spreiding van de gegeven antwoorden is redelijk groot, van een 2 tot en met een 5. Het gemiddelde is een 3,0, daarmee valt deze indicator net in de categorie voor de hoge doelconsensus.

Deze drie indicatoren met een score op dezelfde schaal zijn, zoals in hoofdstuk 3 beschreven, omgevormd tot een mate van doelconsensus in het netwerk. Voor het netwerk van de MPG-aanpak in Amsterdam Nieuw-West komt hieruit dat er een **gemiddelde doelconsensus** is, een score van 4,4. Hieronder is dit geïllustreerd in Tabel 11.

TABEL 11: DOELCONSENSUS MPG-AANPAK

Mogelijke scores	Classificatie	Per indicator	Score Wijkzorgteam
0 – 3,3	Hoge doelconsensus	<- 3,0 totale plan	
3,4 – 6,7	Matige doelconsensus	<- 4,0 volgorde hulp <- 6,3 welke hulp	<- 4,4 = gemiddelde doelconsensus
6,8 – 10	Lage doelconsensus		

NETWERKCOMPETENTIES

Zoals eerder uitgelegd in dit onderzoek is de behoefte aan netwerkcompetenties in elke casus gelijk, **de behoefte aan netwerkcompetenties is groot**. Dit is niet gemeten in het empirisch onderzoek, maar vastgesteld na het theoretisch onderzoek.

DE INVLOED VAN DE FACTOREN

De casus Amsterdam Nieuw-West is vergelijkbaar met een netwerk met een coördinerend netwerklid. Het netwerk heeft als enige vaste deelnemer de gezinsmanager van Jeugdzorg, in de onderzocht zware problematiek is dit van de William Schrikker Groep. Overige netwerkleden zijn verschillende organisaties die aanschuiven op basis van problematiek in het gezin. Gemiddelde grote van een netwerk rond een gezin is ongeveer acht organisaties. Het vertrouwen in het onderzochte netwerk ligt rondom het coördinerend netwerklid (de gezinsmanager van WSG). Daarnaast is er vertrouwen in de overige netwerkleden, deze is echter niet gelijk verdeeld. De doelconsensus in het netwerk is gemiddeld, de behoefte aan netwerkcompetenties is groot. In onderstaande Tabel 12 zijn de bevindingen vergeleken met de theorie over een netwerk met coördinerend netwerklid.

TABEL 12: VERGELIJKING THEORIE MET CASUS NETWERK MET COÖRDINEREND NETWERKLID

Theorie (coördinerend netwerklid)	Uitkomsten empirisch onderzoek
Het netwerk heeft een gemiddeld aantal netwerkleden.	Het netwerk heeft weinig leden.
In het netwerk is er veel vertrouwen in de coördinator	In het netwerk is er veel vertrouwen in de coördinator
De doelconsensus onder de netwerkleden is laag .	De doelconsensus onder de netwerkleden is gemiddeld .
De behoefte aan netwerkcompetenties is gemiddeld .	De behoefte aan netwerkcompetenties is groot .

Drie van de vier factoren die de effectiviteit van de coördinatie zouden kunnen beïnvloeden hebben een andere waarde dan uit de theorie werd verwacht. Het enige wat overeenkomt met de verwachting uit de theorie, is de verdeling van vertrouwen. Daarnaast is het netwerk van de MPG-aanpak in Amsterdam als zeer effectief geclassificeerd. Hieruit blijkt dat dit netwerk ook effectief, zelfs zeer effectief, kan zijn als er weinig netwerkleden zijn, de doelconsensus hoog is en de behoefte aan netwerkcompetenties groot is.

Deze afwijkende factoren lijken niet een dusdanige invloed op de coördinatie van het netwerk te hebben dat het netwerk niet effectief is. Vanuit de theorie wordt verondersteld dat met veel leden, weinig vertrouwen en een lage doelconsensus coördineren moeilijk is. Daarom is in netwerken met een lage doelconsensus en gemiddeld tot veel leden een professionelere coördinator nodig. Dit geldt ook andersom; bij weinig leden, veel en verdeeld vertrouwen en een hoge doelconsensus wordt verondersteld dat de coördinatie makkelijk is. In het netwerk van Amsterdam is het aantal leden klein en de doelconsensus groot. Deze gemeten waarden van de factoren in Amsterdam zouden de coördinatie vergemakkelijken. Daarom zouden de gemeten waarden van de factoren de effectiviteit positief kunnen beïnvloeden. Dit is niet het geval bij de factor behoefte aan netwerkcompetenties, deze afwijking zou volgens de theorie de effectiviteit negatief kunnen beïnvloeden. Het netwerk is ondanks deze waarde nog steeds zeer effectief. De factor netwerkcompetenties lijkt geen invloed te hebben op de effectiviteit.

4.2 WIJKZORGTEAM ENSCHEDE OOST

In het vorige hoofdstuk is de werkwijze van deze casus beschreven. Hieronder worden de resultaten van het empirisch onderzoek in de casus Wijkzorgteam Enschede Oost beschreven. Daarbij wordt voor deze casus antwoord gegeven op de deelvragen 4, 5 en 6 dit onderzoek.

4.2.1 NETWERK MET GEDEELDE COÖRDINATIE

Bij de casusselectie is op basis van documentanalyse vastgesteld dat het Wijkzorgteam de vorm van een netwerk met gedeelde coördinatie heeft. Daarvoor zijn twee criteria gebruikt; (1) wie stelt de gezamenlijke documenten (agenda, notulen, plan van aanpak) op en (2) wie heeft de beslissende bevoegdheid over de hulpverlening.

De casemanager regelt een MDO, schrijft de verslagen daarvan en plaatst deze op VIS2. In het multidisciplinair teamoverleg (MDO) wordt de inhoud van het plan van aanpak bepaald en de documenten vastgesteld (Gemeente Enschede, z.d.-A). De beslisbevoegdheid ligt bij het MDO, zij stellen het plan van aanpak vast. De procesmanager is degene die het plan van aanpak opstelt en het MDO voorziet. Daarbij is op te merken dat de organisaties in het MDO en de organisatie die het casemanagement voert per probleemgezin verschillen. De gezamenlijke documenten worden door zowel proces- als casemanager opgesteld, de procesmanager het plan van aanpak en agenda, de casemanager de notulen en evaluatie (Gemeente Enschede, z.d.-A). Het opstellen van de gezamenlijke documenten wordt dus door twee personen gedaan, van twee verschillende netwerkorganisaties. Het MDO, het overleg van alle betrokken hulpverleners rondom een gezin, heeft de beslissende bevoegdheid over het plan van aanpak.

Ook door deze nadere analyse van de vorm van het netwerk, wordt het netwerk getypeerd als een netwerk met gedeelde coördinatie. Bij de Wijkzorgteams worden de coördinerende taken door meerdere organisaties uitgevoerd, de coördinatie taken zijn verdeeld onder meerdere organisaties. Dit zijn tien van de totaal 25 organisaties, deze tien worden in de analyse de kernleden en het kernnetwerk genoemd. Het plan wordt vastgesteld door het MDO, bij dat overleg zijn alle betrokken hulpverleners, dus op dat moment wordt het netwerk op uitvoerend niveau gezamenlijk gecoördineerd. Het antwoord voor Enschede op onderzoeksvraag 4 – wat is de vorm van netwerkcoördinatie in Enschede? – is een **netwerk met gedeelde coördinatie**.

4.2.2 MATE VAN EFFECTIVITEIT

De effectiviteit per casus is gemeten aan de hand van de vragenlijst. Vragen 7 tot en met 10 in de vragenlijst zijn verbonden aan de mate van effectiviteit. Voor de totale mate van effectiviteit zijn drie indicatoren vastgesteld. Deze zijn eerst elk afzonderlijk geanalyseerd, daaruit is vervolgens de totale mate van effectiviteit bepaald.

De eerste indicator is het voor elk probleem betrekken van hulpverleners, zodat alle problemen aangepakt kunnen worden. Uit antwoorden in de vragenlijst komt naar voren dat deze indicator het laagst scoort van de drie indicatoren. Op een schaal van 0 (nooit) tot en met 10 (altijd), een 6,8. In de antwoorden van de respondenten is geen patroon te ontdekken, bijvoorbeeld of organisaties uit een bepaald leefgebied anders antwoorden.

De tweede indicator is het niet dubbel inzetten van hulpverlening. Dit betekent dat er voor één probleem niet meerdere organisaties dezelfde hulp of zorg geven aan één gezin. Dit is de indicator van netwerkeffectiviteit die het hoogste scoort vergeleken met de andere twee indicatoren, namelijk een 8,3 op een schaal van 0 (nooit) tot en met 10 (altijd). De antwoorden van de respondenten liggen dicht bij elkaar. Ze geven bijna allemaal aan dat het bijna nooit voorkomt dat er dubbele hulp wordt geboden. Uit de antwoorden blijkt dat organisaties in het leefgebied wonen sterker vinden dat er geen dubbele hulpverleners worden ingezet, dan respondenten uit andere leefgebieden.

De derde indicator is het integraal uitvoeren van het gezinsplan. Dit betekent dat zowel de voortgang wordt bijgehouden, als dat er informatie wordt uitgewisseld tussen hulpverleners. Dit

zijn twee aspecten van de derde indicator. Het bijhouden van de voortgang wordt met een 6,7 beoordeeld op een schaal van 0 (nooit) tot en met 10 (altijd). Het uitwisselen van informatie wordt een punt hoger beoordeeld, met een 7,7 op dezelfde schaal. Deze scores zijn subindicatoren voor de indicator het integraal uitvoeren van het gezinsplan. De indicator scoort, door het middelen van scores op de subindicatoren, een 7,2 op de schaal van 0 (nooit) tot en met 10 (altijd). Bij de respondenten is geen patroon te vinden in de antwoorden. De respondenten vinden dus dat de voortgang redelijk goed wordt bijgehouden en dat de informatie goed wordt uitgewisseld. Een score van 7,2 geeft aan dat het gezinsplan vaak integraal wordt uitgevoerd.

Elk van de drie indicator wordt even zwaar gewogen in het eindoordeel. Uit het middelen van de drie indicatoren komt, op een schaal van 0 (weinig effectief) tot en met 10 (zeer effectief), dat de effectiviteit van het Wijkzorgteam Oost wordt beoordeeld als 7,4. Dit is geclassificeerd als zeer effectief, zie onderstaande Tabel 13. In deze tabel zijn ook de scores per indicator meegenomen, daaraan is te zien dat elke indicator in de hoogste categorie valt. Specifieker naar de antwoorden van de kernleden bekeken, scoort het netwerk nog hoger op effectiviteit, namelijk een 7,9.

TABEL 13: EFFECTIVITEIT WIJKZORGTEAM

Mogelijke scores	Classificatie	Score per indicator	Score Wijkzorgteam
0 – 3,3	Weinig effectief		
3,3 – 6,7	Matig effectief		
6,8 – 10	Zeer effectief	<- alle: 6,8 <- integraal: 7,2 <- niet dubbel: 8,3	<- 7,4 = zeer effectief <- 7,9 = zeer effectief kernnetwerk

De casus van een netwerk met gedeelde coördinatie, Wijkzorgteam Oost, is als zeer effectief geclassificeerd. Deze analyse is gedaan voor om onderzoeksvraag 5 voor de casus Enschede te antwoorden: wat is de mate van effectiviteit van het netwerk in van de casus Enschede? Het antwoord is, het netwerk van **de casus Enschede is zeer effectief**.

4.2.3 BEÏNVLOEDENDE FACTOREN

De theorie heeft vier factoren opgeleverd die de effectiviteit van een coördinatievorm kunnen beïnvloeden, dit zijn aantal netwerkleden, verdeling van vertrouwen, mate van doelconsensus en de behoefte aan netwerkcompetenties. Vanuit de theorie is verondersteld dat bij een specifieke combinatie van de waarden van de factoren het netwerk met gedeelde coördinatie effectief kan zijn. Eerder is al vastgesteld dat de laatste factor altijd dezelfde waarde heeft bij netwerken rondom multiprobleemgezinnen; de behoefte aan netwerkcompetenties is groot.

AANTAL NETWERKLEDEN

In het onderzoek is door middel van documentanalyse vastgesteld dat er 26 netwerkleden zijn in het netwerk van de Wijkzorgteams. Uit de documenten werd verondersteld dat negen organisaties de coördinatie deelden, echt lijkt de gemeente Enschede ook tot deze groep te behoren en zijn er dus tien coördinerende organisaties. Hieronder is een lijst weergegeven met alle organisaties, gekoppeld aan het leefgebied. In de lijst staat K staat voor kernpartner en R voor respons.

	<u>I Wonen</u>	<u>K=kernlid</u>
		<u>R=respons</u>
1	De Woonplaats – woningcorporatie	K - R
2	Domijn – woningcorporatie	K - R
3	Ons Huis – woningcorporatie	K
4	RIBW Twente – begeleid wonen	
5	Humanitas Onder Dak Twente - tijdelijke opvang	

<u>II Werken</u>		
6	Gemeente Enschede	K - R
<u>III Financiën</u>		
7	Stadsbank Oost-Nederland – schuldhulpverlening	
<u>IV Opvoeding en scholing</u>		
8	Bureau Jeugdzorg overijssel, locatie Enschede	K
9	Jarabee – jeugdzorg	R
10	Regionaal Samenwerkingsverband Voortgezet Onderwijs Twente, kamer Enschede – Zorg- en adviesteam	
11	Samenwerkingsverband WSNS 0803 – Zorg- en adviesteam	
12	Samenwerkingsverband WSNS 0804 – Zorg- en adviesteam	
<u>V Gezondheid</u>		
13	GGD Regio Twente	K
14	Mediant - GGZ	
15	Tactus Verslavingszorg	R
16	Leger des Heils jeugdzorg en reclassering	
17	Alifa – maatschappelijke ondersteuning	K - R
18	Stichting maatschappelijke dienstverlening Enschede-Haaksbergen	K
19	Stichting MEE Twente – ondersteuning voor mensen met een handicap	R
20	Livio - thuiszorg, verpleging en verzorging (buitenshuis)	K - R
<u>VI Veiligheid</u>		
21	Politie Twente	K - R
22	Openbaar Ministerie Almelo	K - R
23	Reclassering Nederland, arrondissement Almelo	
24	Tactus Algemene Verslavingsreclassering	
25	Raad voor de Kinderbescherming, afdeling Almelo (+opvoeding)	R
26	Vrouwenopvang Overijssel – locatie Twente	

Te zien is dat niet uit elk leefgebied een organisatie in de kern van het Wijkzorgteam vertegenwoordigd is. Daarop is aan te merken dat Stichting MEE in meerdere leefgebieden is in te delen, maar deze stichting is wel voor een specifieke doelgroep (gehandicapten). Ook is Stichting Maatschappelijke Dienstverlening (SMD-EH) in meerdere leefgebieden in te delen. Het ontbrekende leefgebied in de kern, financiën, wordt door Stichting Maatschappelijke Dienstverlening deels ingevuld.

Elf van de 26 netwerkorganisaties hebben gereageerd op de vragenlijst (aangegeven in bovenstaande lijst met een R), daaronder zijn zeven kernleden. Drie organisaties konden helemaal niet worden bereikt voor het onderzoek, ook bij de contactpersoon van de gemeente waren geen contactgegevens bekend. Dit zijn de organisaties: Vrouwenopvang Overijssel, Leger des Heils Overijssel, Humanitas Onderdak. Dit zijn alle drie organisaties die onderdak regelen in crisissituaties of bij dakloosheid. Uit het ontbreken van contactgegevens bij de gemeente en het niet kunnen bereiken van de juiste personen bij deze organisaties, zou geconcludeerd kunnen worden dat (tijdelijke) opvang van (gezinsleden van) multiprobleemgezinnen in Enschede niet aan de orde is. Een andere mogelijke conclusie is dat er op uitvoerend niveau nooit een samenwerking is met deze organisaties, of dat deze samenwerking niet goed verloopt.

Een groot deel van de kernleden van het Wijkzorgteam heeft gereageerd, dit geeft aan dat de kernleden zich erg betrokken voelen bij de aanpak. De niet-kernleden voelen zich wellicht minder betrokken, slechts vier niet-kernleden hebben gereageerd. De niet-kernleden die hebben gereageerd zijn vooral te typeren als organisaties in het leefgebied gezondheid. Wellicht is het zo

dat de meeste of ergste problematiek bij multiprobleemgezinnen in het leefgebied gezondheid vallen. Daarnaast is op te merken dat er geen organisaties uit het leefgebied opvoeding en scholing hebben gereageerd. De enige organisatie die specifiek in het leefgebied financiën ondergebracht is, heeft niet gereageerd. Zoals eerder gemeld is Stichting MEE ook actief in het leefgebied financiën, zij hebben wel gereageerd.

Naast het wel of niet reageren op het verzoek voor het invullen van de vragenlijst, is gekeken naar de gegeven antwoorden op de vragenlijst. Bij vraag 3 tot en met 6 moet elke respondent een stelling beoordelen over elk ander netwerklid. Bij de beantwoording valt op dat de stelling door negen van de 11 respondenten niet wordt beantwoord als het gaat om de twee Samenwerkingsverbanden WSNS en Regionaal Samenwerkingsverband VO. Hieruit kan worden geconcludeerd dat deze drie samenwerkingsverbanden niet regelmatig betrokken zijn bij het netwerk op uitvoerend niveau.

Uit het wel en niet reageren op de vragenlijst is vast te stellen dat van de 26 netwerkleden, er zes niet actief zijn, dus dat het actieve netwerk van uitvoerende organisaties uit 20 netwerkleden bestaat. Niet-kernleden lijken minder betrokken te zijn, gezien de respons. Zeven kernleden zijn erg betrokken, zij hebben allen gereageerd. In het algemeen kan gezegd worden dat kernleden meer betrokken lijken bij de aanpak dan de niet-kernleden. De leefgebieden financiën en opvoeding lijken de minst actieve organisaties te bevatten. Op basis van de respons en de analyse van de vragenlijst kan worden vastgesteld dat het netwerk van het Wijkzorgteam op papier 26 leden heeft, maar dat 20 leden daadwerkelijk betrokken zijn. Op basis van documenten wordt geconcludeerd dat de coördinatie gedeeld wordt door tien van de 20 leden. In een vorig hoofdstuk is een categorisering gemaakt om het aantal leden om te vormen. Hieronder is de categorisering in een Tabel 14 weergegeven. Daarbij is onderscheid gemaakt tussen de kernleden en het totale netwerk. De kernleden coördineren het netwerk, dus **het aantal coördinerende leden is klein**. Het totale netwerk heeft veel leden.

TABEL 14: AANTAL LEDEN WIJZORGTEAM

Aantal leden	Classificatie	Wijkzorgteam
3 - 10	Weinig leden	<- 10: weinig kernleden
11 – 18	Gemiddeld aantal leden	
18 +	Veel leden	<- 20-26: veel netwerkleden

VERDELING VAN VERTROUWEN

De verdeling van vertrouwen wordt geanalyseerd aan de hand van de mate van vertrouwen. De mate van vertrouwen is gemeten door middel van de vragenlijst. In de vragenlijst zijn de relaties tussen netwerkorganisaties door middel van de vier verschillende aspecten van vertrouwen gemeten. Deze vier aspecten zijn in vier vragen gemeten en samengevoegd tot een mate van vertrouwen, deze is per relatie te lezen in de vertrouwensmatrix in bijlage C. In hoofdstuk 3 is beschreven hoe dit precies is gedaan. Doordat er 11 organisaties gereageerd hebben op de vragenlijst, zijn de relaties tussen deze organisaties onderling tweezijdig gemeten. De relaties tussen de overige 15 netwerkleden en de respondenten zijn eenzijdig gemeten, dit betekent dat alleen het vertrouwen van de respondent in die organisatie is gemeten en niet andersom.

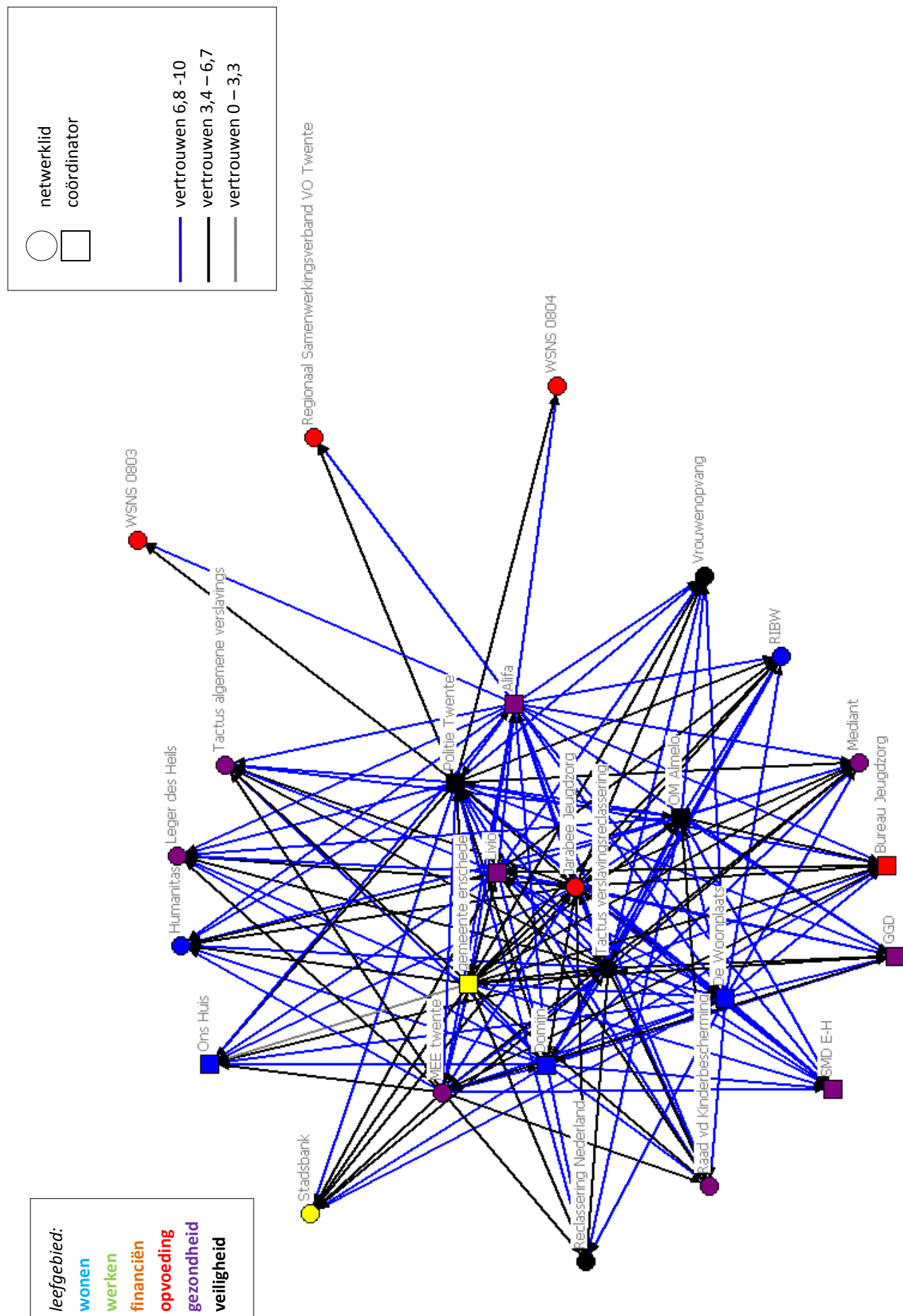
Door middel van de vertrouwensmatrix (bijlage C) en het netwerkprogramma UCINET zijn de relaties onderzocht, zoals beschreven in hoofdstuk 3. In de analyse wordt gesproken over weinig (0 - 3,3), gemiddeld (3,4 - 6,7) en veel vertrouwen (6,8 - 10) in plaats van in cijfers. Op pagina 50 is het getekende model van het netwerk te zien in figuur 9. In dit figuur is te zien dat er vele relaties in het netwerk zijn, waarvan vele te typeren als gemiddeld of veel vertrouwen. Hieronder volgt een specifiekere analyse gebaseerd op de matrix in bijlage C en figuur 9.

De gemiddelde mate van vertrouwen in elke organisatie is berekend uit de antwoorden van de respondenten (zoals in hoofdstuk 3 beschreven), daaruit blijkt dat 20 organisaties veel vertrouwd worden (score in de vragenlijst van 6,8 - 10). De organisaties die daarvan gemiddeld het meest vertrouwd worden zijn: Stichting Maatschappelijk Dienstverlening, gemeente Enschede, Politie Twente. Dit zijn alle drie kernleden. Uit het gemiddelde vertrouwen blijkt ook dat Stadsbank Oost-Nederland het minst wordt vertrouwd. De mate van vertrouwen in de Stadsbank Oost-Nederland is nog wel als gemiddeld te typeren. Er zijn nog enkele organisaties waarin het vertrouwen gemiddeld is: Ons Huis en Mediant en de drie samenwerkingsverbanden van het onderwijs (VO, WSNS 0803, WSNS 0804)⁴. Opmerkelijk is dat dit lijstje Ons Huis bevat, omdat dit een kernlid is.

Specifieker bekeken, valt op dat de relaties die Domijn en Alifa hebben met anderen, allen getypeerd kunnen worden als relaties met veel vertrouwen. Het is goed mogelijk dat deze organisaties in alle netwerkleiden veel vertrouwen hebben. Door beter te kijken naar alle antwoorden is het ook mogelijk dat de respondenten die deze twee organisaties vertegenwoordigden weinig kritisch de vragen hebben beantwoord. In dat kader is een opvallende relatie die van Jarabee en Domijn; Domijn heeft veel vertrouwen (8,0) in Jarabee, terwijl Jarabee gemiddeld (aan de lage kant) vertrouwen (4,5) heeft in Domijn. Het is zeker mogelijk dat de een de ander wel vertrouwd, maar niet andersom. Naar alle antwoorden van Domijn gekeken, lijkt het er toch op dat de vragenlijst niet geheel secuur of dat de vragenlijst sociaal wenselijk is ingevuld. De antwoorden van Domijn zijn net als alle andere wel gebruikt voor de analyse. Uit de vertrouwensmatrix (bijlage C) valt af te leiden dat er één relatie is die te typeren is als relatie met weinig vertrouwen. Dit is het vertrouwen van de gemeente Enschede in Ons Huis (2,0). Daarnaast is er zowel een groot aantal relaties dat getypeerd kan worden als relaties waarin de een de ander gemiddeld vertrouwd of veel vertrouwd, ook te zien in Figuur 9.

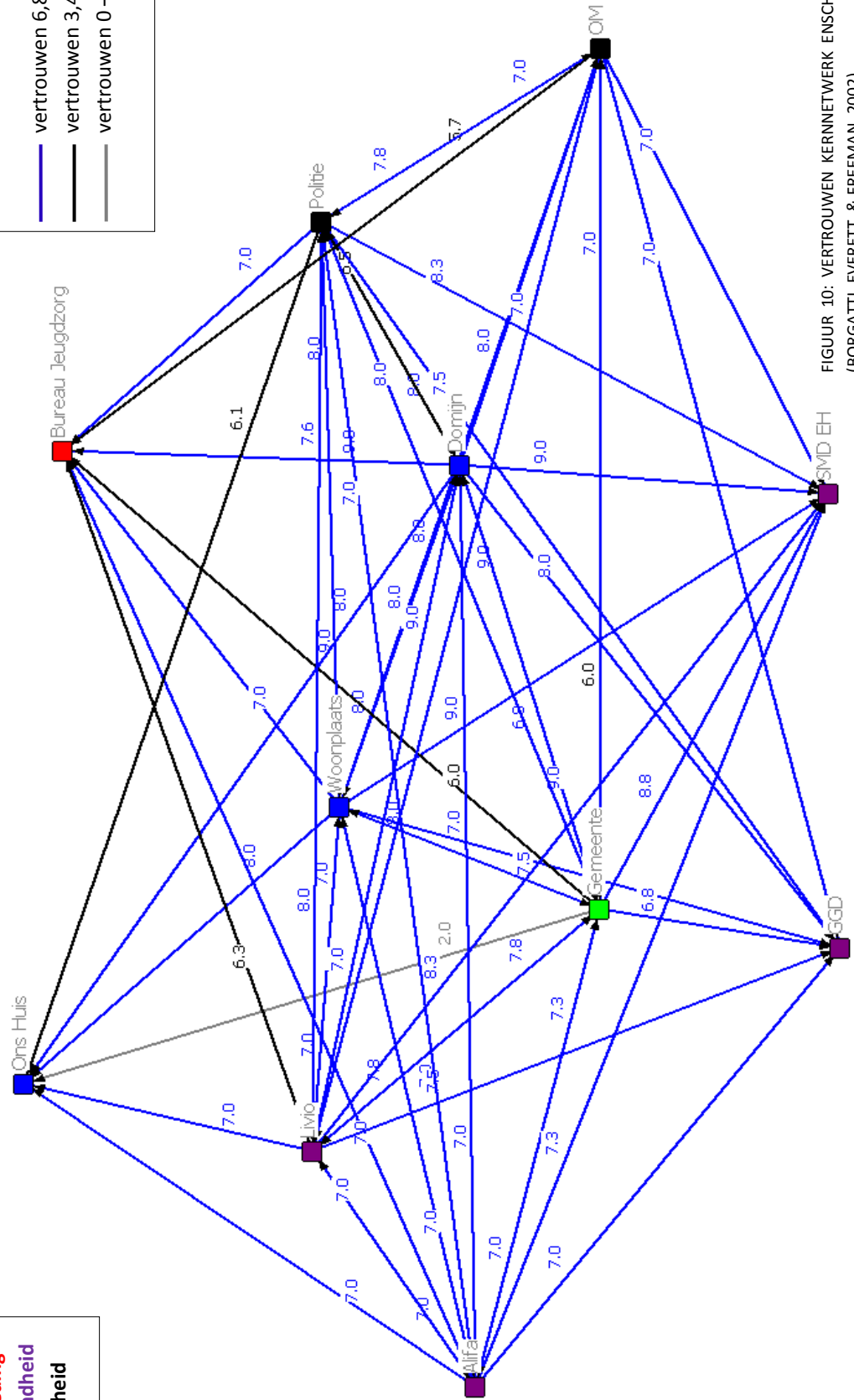
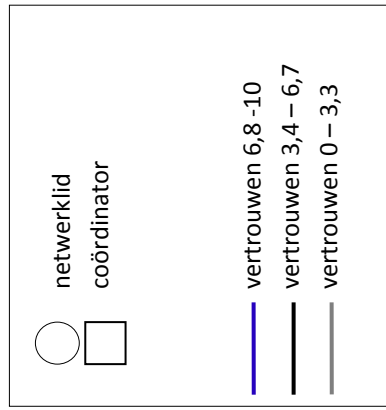
De analyse richt zich verder op de leden die de coördinatie delen, dit zijn de kernleden van het Wijkzorgteam. De respondenten zijn ook vooral kernleden, het vertrouwen is bij hen beter te bepalen omdat zij voor een groot deel wel gereageerd hebben.

⁴ Daarbij moet opgemerkt worden dat het gemiddelde van de samenwerkingsverbanden op twee beoordelingen is gebaseerd, omdat de rest van de respondenten geen beoordeling heeft gegeven. Zoals al eerder is vastgesteld, zijn deze organisaties waarschijnlijk weinig of niet betrokken bij de Wijkzorgteams.



FIGUUR 9: VERTROUWENSWETTERK (BORGATTI, EVERETT, & FREEMAN, 2002)

leefgebied:
wonen
werken
financiën
opvoeding
gezondheid
veiligheid



FIGUUR 10: VERTROUWEN KERNNETWERK ENSCHEDE
(BORGATTI, EVERETT, & FREEMAN, 2002)

Om beter inzicht te krijgen in het vertrouwen onder de kernleden is bijlage D toegevoerd, Tabel 15 opgesteld en Figuur 10 gemaakt. Hierin is te zien dat er een verschil is tussen de eerste en tweede kolom. Het vertrouwen van kernleden in een kernlid is hoger dan het gemiddelde vertrouwen van alle leden in een kernlid. Het lijkt dat het vertrouwen wat een kernlid ontvangt vanuit de kernleden hoger is dan het vertrouwen wat een kernlid gemiddeld ontvangt vanuit het netwerk. In de derde en vierde kolom is eenzelfde patroon te zien voor het vertrouwen wat een kernlid heeft in anderen. Het vertrouwen van een kernlid in kernleden is hoger dan het vertrouwen van een kernlid gemiddeld in het netwerk. Hieruit valt te concluderen dat het vertrouwen in het netwerk niet gelijk verdeeld is, de groep kernleden worden meer vertrouwd door netwerkleden en vertrouwen elkaar meer.

In het netwerk in Enschede coördineren de kernleden het netwerk, zij doen dit door middel van gedeelde coördinatie. Geconcludeerd kan worden dat **het vertrouwen onder de coördinerende leden (kernleden) hoog is en ongeveer gelijk verdeeld**.

TABEL 15: VERTROUWEN RONDOM KERNLEDEN

Organisatie	Gemiddeld vertrouwen in dit kernlid	Gemiddeld vertrouwen kernleden in dit kernlid	Gemiddeld vertrouwen van dit kernlid	Gemiddeld vertrouwen van dit kernlid in kernleden
Woonplaats	7,3 – veel	7,6 – veel	7,5 – veel	7,9 – veel
Domijn	7,1 – veel	7,6 – veel	8,1 – veel	8,3 – veel
Ons Huis	6,2 – gemiddeld	6,2 – gemiddeld		
Gemeente	7,5 – veel	7,8 – veel	6,2 – gemiddeld	6,8 – veel
Bureau jeugdzorg	6,7 – gemiddeld	6,8 – veel		
GGD	7,1 – veel	7,2 – veel		
Alifa	6,9 – veel	7,1 – veel	7,0 – veel	7,0 – veel
SMD EH	8,0 – veel	8,2 – veel		
Livio	6,9 – veel	7,3 – veel	7,0 – veel	7,3 – veel
Politie	7,5 – veel	7,6 – veel	7,0 – veel	7,4 – veel
OM	7,1 – veel	7,4 – veel	7,1 – veel	6,8 – veel

DOELCONSENSUS

Doelconsensus is gemeten aan de hand van drie subindicatoren: overeenkomst over welke hulp, overeenkomst over volgorde en overeenkomst over de uitvoering van het plan. Door middel van stellingen in de vragenlijst is dit voor elke subindicator gedaan. Elke indicator is op een schaal van 0 tot 10 gemeten, de totale mate van doelconsensus is hierdoor op eenzelfde schaal weer te geven. De doelconsensus is in te delen op een schaal van 0 (hoge doelconsensus) tot 10 (lage doelconsensus), zoals hieronder weergegeven in Tabel 16.

TABEL 16: MATE VAN DOELCONSENSUS

Mogelijke scores	Classificatie	Per indicator	Score Wijkzorgteam
0 – 3,3	Hoge doelconsensus	<- 2,4 totale plan <- 2,9 volgorde hulp	<- 2,9 = hoge doelconsensus kernleden <- 3,0 = hoge doelconsensus hele netwerk
3,4 – 6,7	Matige doelconsensus	<- 3,6 welke hulp	
6,8 – 10	Lage doelconsensus		

De eerste subindicator is gemeten aan de hand van vraag 11 van de vragenlijst. Op deze vraag kon geantwoord worden met een cijfer tussen de 0 (nooit) en 10 (altijd). Bij 0 komt het nooit voor dat hulpverleners het oneens zijn over welke hulp verleend moet worden, bij 10 altijd. De spreiding van de gegeven antwoorden is wel groot, namelijk van 1 tot en met 7. De gemiddelde score op een schaal is 3,6.

De tweede subindicator is gemeten aan de hand van vraag 12 van de vragenlijst. Op deze vraag kon geantwoord worden met een cijfer tussen de 0 en 10. Bij 0 komt het nooit voor dat hulpverleners het oneens zijn over de volgorde waarin de hulp verleend moet worden, bij 10 altijd. De spreiding van de gegeven antwoorden is ook hier groot, namelijk van 0 tot en met 6. De gemiddelde score ligt op 2,9.

De derde subindicator is gemeten aan de hand van vraag 13 van de vragenlijst. Op deze vraag kon geantwoord worden met een cijfer tussen de 0 en 10. Bij 0 komt het nooit voor een hulpverlener het oneens is over het afgesproken plan, bij 10 altijd. De spreiding van de gegeven antwoorden is ook hier groot, namelijk van 1 tot en met 7, echter is er maar een keer een 7 geantwoord, verder alleen is er alleen 1 of 2 geantwoord. De gemiddelde score ligt op 2,4.

Deze subscores zijn ook in tabel 16 ingevuld. De gemiddelde score van doelconsensus is 3,0. In de tabel is ook af te lezen dat de gemiddelde score voor doelconsensus gecategoriseerd kan worden als hoge mate van doelconsensus. In het gehele netwerk van Wijkzorgteam is dus een **hoge mate van doelconsensus**. Daarnaast is de score van doelconsensus onder de kernleden berekend, hierin is de doelconsensus ook als hoog te classificeren met een score van 2,9.

NETWERKCOMPETENTIES

De behoefte aan **netwerkcompetenties** is, zoals eerder uitgelegd, als **groot** gekwalificeerd. Dit is niet gemeten in het empirisch onderzoek, maar vastgesteld na het theoretisch onderzoek.

DE INVLOED VAN DE FACTOREN

Het netwerk in Enschede is getypeerd als een netwerk met gedeelde coördinatie. Deze coördinatie wordt gedeeld door tien van de 26 netwerkleden. De redeneringen op basis van de theorie worden gedaan aan de hand van de kenmerken van het netwerk van de kernleden. De theorie redeneert vanuit een netwerk waarin alle leden coördineren. Dit is bij het uitgebreide netwerk van 25 leden niet het geval, het kernnetwerk van tien leden wel. Daarom wordt in dit onderzoek ook beredeneerd vanuit het kernnetwerk.

Vanuit de theorie wordt verondersteld dat alleen bij bepaalde waarden van de factoren het netwerk effectief is. Hieronder is een tabel weergegeven waarin de waarden van de factoren is weergegeven, zoals verwacht wordt vanuit de theorie en zoals gemeten is in het empirisch onderzoek. Dit zijn de waarden voor netwerk met gedeelde coördinatie.

TABEL 17: VERGELIJKING VAN THEORIE EN CASUS GEDEELDE COÖRDINATIE

Theorie (gedeelde coördinatie)	Uitkomsten empirisch onderzoek
Het netwerk heeft weinig netwerkleden.	Het (kern)netwerk heeft weinig leden.
Hoge mate van vertrouwen is gelijk verdeeld onder de coördinerende netwerkleden.	Hoge mate van vertrouwen is gelijk verdeeld onder de coördinerende netwerkleden.
De doelconsensus onder de netwerkleden is hoog .	De doelconsensus onder de netwerkleden is hoog .
Weinig behoefte aan netwerkcompetenties.	De behoefte aan netwerkcompetenties is groot .

Vanuit de theorie werd verwacht dat met de waarden van de factoren zoals in Tabel 17 in de linker kolom het netwerk effectief is. In het netwerk in Enschede komen drie van de vier waarden van de factoren overeen en het netwerk is effectief. Hieruit blijkt dat een netwerk ook effectief, zelfs zeer effectief, kan zijn als de behoefte aan netwerkcompetenties groot is. Deze afwijkende factor heeft in ieder geval niet een dusdanige invloed dat het netwerk niet meer effectief kan zijn. De behoefte aan netwerkcompetenties heeft niet of nauwelijks invloed op de netwerkeffectiviteit. De drie andere beïnvloedende factoren komen overeen met de verwachting voor een effectief netwerk met gedeelde coördinatie. Deze invloed van deze factoren is daarom niet goed te bepalen, omdat het niet bekend is of dit netwerk effectief is bij andere waarden van de factoren.

4.3 RESULTATEN NETWERKANALYSE

In dit hoofdstuk is begonnen met het beantwoorden van onderzoeksvraag 4: wat is de netwerk de vorm van netwerkcoördinatie in de casussen Amsterdam en Enschede? **De casus in Amsterdam is te typeren als een netwerk met coördinerend netwerklid. De casus Enschede is te typeren als een netwerk met gedeelde coördinatie.** Een netwerk met externe coördinator wordt hierdoor niet als casus onderzocht.

Vervolgens is in dit hoofdstuk de effectiviteit gemeten van de casussen Amsterdam en Enschede, respectievelijk netwerken met coördinerend netwerklid en gedeelde coördinatie. Hiermee wordt vraag 5 beantwoord: wat is de effectiviteit van de netwerken in de casussen Amsterdam en Enschede? **Het netwerk met coördinerend netwerklid in Amsterdam is zeer effectief. In Enschede is het netwerk met gedeelde coördinatie ook zeer effectief.** De scores van beide netwerken liggen dicht bij elkaar en vallen ruim in de categorie zeer effectief.

Vanuit de theorie is de verwachting dat alleen met bepaalde waarden van de beïnvloedende factoren het netwerk effectief kan zijn. Uit het empirisch onderzoek blijkt dat ook met andere waarden van de factoren beide netwerken effectief kunnen zijn. In het netwerk van Amsterdam is in het onderzoek gebleken dat drie van de vier beïnvloedende factoren een andere waarde hebben dan werd verwacht vanuit de theorie. Voor de casus Enschede als netwerk met gedeelde coördinatie geldt dat alleen de factor netwerkcompetenties afwijkt.

Drie van de vier gemeten waarden van de factoren wijkt in het netwerk met coördinerend netwerklid af van de waarden die uit de theorie verwacht werden. De theorie geeft een combinatie van waarden van de vier factoren waarmee verwacht wordt dat het netwerk effectief is. Uit de casussen blijkt dat er meer combinaties van waarden van factoren mogelijk zijn waarmee het netwerk effectief is. De waarden die in de theorie zijn genoemd, kunnen geïnterpreteerd worden als noodzakelijke waarden ofwel voorwaarden voor effectiviteit voor die specifieke coördinatievorm. Voor het aantal netwerkleden geldt dat bij het genoemde aantal leden of minder aan de voorwaarde is voldaan. Voor vertrouwen geldt dat bij meer en beter verdeeld vertrouwen dan de aangegeven waarde aan de voorwaarde is voldaan. Voor doelconsensus geldt dat bij de genoemde mate van doelconsensus of meer doelconsensus is voldaan aan de voorwaarde.

Het netwerk met gedeelde coördinatie in Enschede heeft dan voldaan aan drie van de vier vanuit de theorie gestelde voorwaarden voor effectiviteit. Het netwerk is ondanks dat aan één voorwaarde niet is voldaan toch effectief. Het netwerk met coördinerend netwerklid in Amsterdam heeft ook voldaan aan drie van de vier vanuit de theorie gestelde voorwaarden. Het netwerk in Amsterdam is ondanks dat er aan één voorwaarde niet voldaan is toch effectief. Beide netwerken voldoen niet aan de voorwaarde van de factor behoefte aan netwerkcompetenties. Deze factor lijkt

geen invloed te hebben op de effectiviteit als aan de rest van de factoren wel aan de voorwaarden voldoet.

Vraag 6 is in dit hoofdstuk nog niet beantwoord, de vraag luidt: op welke manier wordt in de casussen Amsterdam en Enschede de effectiviteit van het netwerk beïnvloed door de factoren die in de theorie zijn onderscheiden? In Amsterdam bleek het netwerk zeer effectief, terwijl drie factoren anders zijn dan werd verwacht. In Enschede bleek het netwerk ook zeer effectief, terwijl één factor anders is dan verwacht. **Hiermee lijken de waarden van de factoren in de theorie voorwaarden voor effectiviteit, die ook met een bepaalde afwijking een positieve invloed hebben op de effectiviteit hebben. De factor behoefte aan netwerkcompetenties lijkt geen invloed op de effectiviteit te hebben als voldaan wordt aan de voorwaarden van de andere factoren.**

5 CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN

In dit hoofdstuk wordt de onderzoeksvraag beantwoord. De onderzoeksvraag luidt: welke vorm van netwerkcoördinatie is effectief voor een netwerk van organisaties die zich bezighouden met sociaaleconomische en psychosociale problemen van multiprobleemgezinnen? Vervolgens worden in paragraaf 5.2 enkele aanbevelingen gedaan voor de casussen, andere netwerken rondom multiprobleemgezinnen en voor verder onderzoek. Als laatste wordt er een blik op de toekomst geworpen door de onderzoeker.

5.1 BEANTWOORDING VAN DE ONDERZOEKSVRAAG

De zes deelvragen zijn opgesteld om de onderzoeksvraag te beantwoorden. In de voorgaande hoofdstukken zijn de zes deelvragen beantwoord, hieronder worden deze antwoorden op een rij gezet.

1. Welke vormen van netwerkcoördinatie worden in de theorie onderscheiden?

In de theorie werden drie coördinatievormen voor netwerken onderscheiden. Ten eerste netwerken met gedeelde coördinatie, hierin coördineren alle of een belangrijke groep netwerkliden het netwerk gezamenlijk. Ten tweede een netwerk met een coördinerend netwerklid. In dit netwerk coördineert één lid het netwerk naast zijn normale taken als hulpverlener. De derde vorm is een netwerk met externe coördinator. In een dergelijk netwerk wordt de coördinatie gedaan door een gespecialiseerde organisatie.

2. Wat is netwerkeffectiviteit in een netwerk van hulpverleningsorganisaties rondom multiprobleemgezinnen?

Effectiviteit binnen netwerken kan op meerdere manieren worden uitgelegd. Voor dit onderzoek is effectiviteit op netwerkniveau gebruikt. Netwerkeffectiviteit is in dit onderzoek de mate waarin een netwerk er in is geslaagd om een integrale aanpak van de hulpverlening aan multiprobleemgezinnen vorm te geven. Een integrale aanpak betekent dat er voor een multiprobleemgezin een gezinsplan ligt waarin voor alle problemen hulp wordt geboden, geen dubbele hulpverleners worden ingezet en het plan integraal wordt uitgevoerd.

3. Welke factoren beïnvloeden de effectiviteit van netwerkcoördinatie?

Vanuit de theorie zijn vier factoren onderscheiden die invloed hebben op de effectiviteit van de coördinatievorm. Deze factoren zijn het aantal leden, de verdeling van vertrouwen, de mate van doelconsensus en de behoefte aan netwerkcompetenties.

Voor elke vorm van netwerkcoördinatie hebben de beïnvloedende factoren een andere invloed op de effectiviteit. Daarom is vanuit de theorie per coördinatievorm een verwachting gemaakt over met welke waarden van de factoren het netwerk effectief kan zijn. Voor een netwerk met gedeelde coördinatie geldt dat vanuit de theorie verwacht wordt dat bij weinig leden, een gelijk verdeelde hoge mate van vertrouwen, hoge doelconsensus, lage behoefte aan netwerkcompetenties het netwerk effectief is.

Voor een netwerk met een coördinerend netwerklid wordt vanuit de theorie verwacht dat het professioneler kan coördineren en dat de coördinator de beslissingen neemt. Daarom wordt verwacht dat het netwerk met een gemiddeld aantal netwerkliden, lage doelconsensus, gemiddelde behoefte aan netwerkcompetenties en vertrouwen in de coördinator effectief is. Vanuit de theorie werd vervolgens de verwachting gemaakt dat een netwerk met externe

coördinator met veel leden, gemiddelde doelconsensus, een grote behoefte netwerkcompetenties en vertrouwen binnen het netwerk als in de coördinator effectief is. De theorie veronderstelt dat veel leden, weinig vertrouwen, weinig doelconsensus en een grote behoefte aan netwerkcompetenties een bedreiging is voor de effectiviteit van een netwerk met gedeelde coördinatie. Deze bedreiging is minder bij een netwerk met een coördinator.

Na de beantwoording van de theoretische onderzoeksvragen is het empirisch onderzoek uitgevoerd. Ook hiervoor waren drie onderzoeksvragen opgesteld. De antwoorden op deze deelvragen worden hieronder ook nog eens op een rij gezet. Voor een netwerk met externe coördinator is geen casus gevonden, voor de andere twee netwerken wel namelijk Amsterdam en Enschede.

4. Wat is de vorm van netwerkcoördinatie in de casussen Amsterdam en Enschede?

Het netwerk in Amsterdam kan getypeerd worden als netwerk met coördinerend netwerklid. Het netwerk in Enschede kan getypeerd worden als netwerk met gedeelde coördinatie.

5. Wat is de mate van effectiviteit van de netwerken in de casussen Amsterdam en Enschede?

Geconcludeerd is dat het netwerk met coördinerend netwerklid in de casus Amsterdam zeer effectief is. Ook is geconcludeerd dat het netwerk met gedeelde coördinatie in Enschede zeer effectief is.

6. Op welke manier wordt in de casussen Amsterdam en Enschede de effectiviteit van het netwerk beïnvloed door de factoren die in de theorie zijn onderscheiden?

Uit het empirisch onderzoek blijkt dat het netwerk met gedeelde coördinatie (Enschede) met weinig netwerkleden, gelijke hoge verdeling van vertrouwen, hoge doelconsensus en grote behoefte aan netwerkcompetenties zeer effectief is. Die laatste factor wijkt af van de verwachting vanuit de theorie, desondanks is het netwerk effectief. Hieruit is geconcludeerd dat de factor behoefte aan netwerkcompetenties weinig of geen invloed heeft op de effectiviteit van het netwerk in Enschede als de andere factoren de juiste waarden hebben.

Het netwerk met coördinerend netwerklid (Amsterdam) is met weinig leden, hoog vertrouwen in de coördinator, hoge doelconsensus en grote behoefte aan netwerkcompetenties zeer effectief. De behoefte aan netwerkcompetenties wijkt ook in Amsterdam af, deze is groot en toch is het netwerk effectief. Hieruit kan geconcludeerd worden dat deze factor weinig tot geen invloed heeft op de effectiviteit in het netwerk van Amsterdam bij deze combinatie aan waarden van factoren. De afwijking van de andere twee factoren is gecombineerd met de theorie. Daaruit is geconcludeerd dat de waarde van factoren genoemd in de theorie, voorwaarden zijn voor effectiviteit. De waarden kunnen op een positieve manier afwijken, waardoor ze positieve invloed hebben op de effectiviteit. Hiermee is nog steeds voldaan aan de voorwaarden gesteld vanuit de theorie voor een effectief netwerk. In Amsterdam wordt, net als in Enschede, aan drie van de vier voorwaarden voor effectiviteit voldaan.

Nu de zes deelvragen zijn beantwoord, kan de onderzoeksvraag worden beantwoord.

Welke vorm van netwerkcoördinatie is effectief voor een netwerk van organisaties die zich bezighouden met sociaaleconomische en psychosociale problemen van multiprobleemgezinnen?

Beide netwerken in het empirisch onderzoek zijn effectief gebleken. Zowel het netwerk met gedeelde coördinatie als het netwerk met een coördinerend netwerklid is effectief voor een netwerk rondom multiprobleemgezinnen. **Het antwoord op de onderzoeksvraag is: zowel een netwerk met gedeelde coördinatie als een netwerk met coördinerend netwerklid kan effectief**

zijn voor een netwerk van organisaties die zich bezighouden met sociaaleconomische en psychosociale problemen van multiprobleemgezinnen.

Beide vormen zijn dan wel effectief, beide netwerken hebben voor- en nadelen ten opzicht van elkaar. Uit het onderzoek is gebleken dat het netwerk met coördinerend netwerklid met een grote afwijking van de beïnvloedende factoren nog effectief kan zijn. Hieruit kan geconcludeerd worden dat deze coördinatievorm bij meer verschillende waarden van de beïnvloedende factoren effectief is. Vanuit de theorie wordt verwacht dat een coördinerend netwerk een efficiëntie voordeel heeft ten opzichte van gedeelde coördinatie. Dit komt omdat één coördinator minder kosten maakt bij de coördinatie. Bij het netwerk met gedeelde coördinatie, zoals in Enschede, zijn vanuit alle leefgebieden organisaties betrokken bij de coördinatie. Vanuit de theorie wordt verwacht dat dit beter is voor een integrale aanpak, de aanpak van alle problemen in het gezin. Voor de effectiviteit van het netwerk is een volledig integrale aanpak een groot voordeel van een netwerk met gedeelde coördinatie. Dit voordeel is in dit onderzoek naar netwerkeffectiviteit niet gebleken. Vaak worden netwerken ook beoordeeld op efficiëntie en toekomstbestendigheid, dan zou een netwerk met coördinerend netwerklid in het voordeel zijn, omdat uit dit onderzoek blijkt dat het meer verschillende waarden van factoren effectief is. De eisen aan het netwerk, naast die van effectiviteit, zullen moeten meewegen voor de keuze van de beste coördinatievorm voor dat specifieke netwerk.

5.1.1 EVALUATIE VAN DE THEORIE

De netwerktheorie van Provan en Kenis is in dit onderzoek leidend. Deze theorie richt zich op de vormen van netwerkcoördinatie en de factoren die invloed hebben op de effectiviteit van de coördinatievorm. Provan en Kenis zijn niet uitsluitend en geheel duidelijk over de coördinatievormen en de invloed van de factoren op effectiviteit van de coördinatievormen. Zij laten ruimte voor interpretatie van hun theorie.

De coördinatievormen worden in verschillende kopjes beschreven, maar in de verschillende kopjes worden elke keer andere aspecten van coördinatie beschreven. De theorie ontwikkelt zich verder door het artikel, maar ook door meerdere artikelen van Provan en Kenis. Daarnaast zijn niet alle denklijnen beschreven, daardoor is het begrip van de theorie afhankelijk van de interpretatie van de lezer. De ruimte voor interpretatie laat ook mogelijkheden om de theorie aan te vullen met verder onderzoek, zoals dit onderzoek.

Provan en Kenis stellen dat er drie coördinatievormen zijn. Door Provan en Kenis (2007) wordt een netwerk met gedeelde coördinatie vooral omschreven als een netwerk waarin alle leden coördineren. In één zin van hetzelfde artikel wordt benoemd dat het ook een groot en belangrijk deel van de netwerkleden kan zijn (Provan & Kenis, 2007, p. 6). In dit onderzoek kwam deze vorm voor in Enschede en is deze als gedeelde coördinatie gerekend. De theorie van Provan en Kenis zou uitgebreid kunnen worden door een vierde vorm toe te voegen, namelijk coördinatie door een belangrijk deel van de netwerkleden. Deze vorm zou dan tussen gedeelde coördinatie door alle netwerkleden en coördinatie door netwerklid gezet kunnen worden. Doordat er minder netwerkleden coördineren, is de verwachting dat er onder minder leden hoge doelconsensus en hoog en verdeeld vertrouwen nodig is om effectief te zijn. Ook kan het totale netwerk dan een groot aantal leden hebben, echter het aantal coördinerende leden moet wel klein zijn.

Daarnaast is een van de conclusies van dit onderzoek dat de netwerken ook effectief zijn met andere waarden van de factoren. In beide onderzochte netwerken is de behoefte aan netwerkcompetenties groot, terwijl vanuit de theorie verwacht werd dat deze waarde een negatieve invloed zou hebben op de effectiviteit. Beide netwerken zijn toch zeer effectief, daarom

is geconcludeerd dat deze factor weinig of geen invloed heeft op de effectiviteit, als aan de andere voorwaarden is voldaan.

De afwijking in de invloed van de andere factoren werd verklaard aan de hand van de redenering in de theorie over de moeilijkheid van coördinatie onder bepaalde omstandigheden. Op basis van de theorie kan worden gesteld dat de coördinatie moeilijk is bij veel leden, weinig vertrouwen in de coördinator(en), weinig doelconsensus en een grote behoefte aan netwerkcompetenties. In het netwerk in Amsterdam zijn weinig leden en veel doelconsensus gemeten. Dit betekent dat de coördinatie makkelijker zou moeten worden. Dit zijn gunstige omstandigheden voor een coördinerend netwerklid en hierdoor beïnvloeden deze waarden van de factoren de effectiviteit niet of juist positief. Uit dezelfde redenering is geconcludeerd dat de waarden die Provan en Kenis in hun tabel noemen (tabel 1) minimale voorwaarden zijn voor een effectief netwerk. Dit betekent dat er betere omstandigheden zijn dan genoemd in de tabel. Ook betekent dit dat de waarden in de tabel niet de enige waarden zijn waarbij de coördinatievormen effectief kunnen zijn.

In hoofdstuk 2 is een tabel uit de theorie van Provan en Kenis weergegeven. Deze tabel is naar aanleiding van bovenstaande conclusies aangevuld en hieronder weergegeven Tabel 18. Hierin is een extra coördinatievorm toegevoegd. Daarnaast is de reikwijdte van de factoren aangepast, zodat niet alleen de minimale voorwaarden in de tabel genoemd zijn. Ook is de factor behoefte aan netwerkcompetenties weggelaten, omdat bleek dat deze geen invloed heeft op de effectiviteit.

TABEL 18: AANPASSINGEN THEORETISCH MODEL

<i>factoren</i> <i>Vorm van netwerkcoördinatie</i>	Aantal netwerkle- den	Verdeling van vertrouwen	Doelconsensus
Netwerk met gedeelde coördinatie	Weinig	Onder alle leden hoog verdeeld	Hoog
Netwerk met groep coördinerende leden	Weinig; Gemiddeld; Veel	In coördinerende leden hoog; In coördinerende leden hoog en alle leden gemiddeld-hoog	Hoog onder de groep tot laag onder de leden
Netwerk met coördinerend netwerklid	Weinig ; Gemiddeld	Onder alle leden en in coördinator gemiddeld-hoog; Vooral in coördinator gemiddeld-hoog	Hoog; Gemiddeld; Laag
Netwerk met externe coördinator	Gemiddeld; Veel	Onder alle leden en in coördinator gemiddeld-hoog	Hoog

5.1.2 KANTTEKENINGEN BIJ DE CONCLUSIES

Bij de conclusies kunnen enkele kanttekeningen worden gemaakt.

- De conclusies over dit onderzoek zijn beperkt betrouwbaar. Dit komt doordat het onderzoek is gebaseerd op een casestudie die uit twee casussen bestond, een per coördinatievorm. De conclusie is door een te kleine casestudie tot stand gekomen om zeer betrouwbaar te zijn. Daarnaast is het aantal waarnemingen in de casussen ook klein, hierdoor zijn de uitkomsten minder betrouwbaar. Doordat de conclusies beperkt betrouwbaar zijn, kunnen de conclusies niet gegeneraliseerd worden.
- Ook is het zo dat er geen onderzoek is gedaan naar een netwerk met externe coördinator, dit netwerk is hierdoor niet meegenomen in de conclusie. Het is mogelijk dat bij een onderzoek naar alle drie netwerken, het netwerk met externe coördinator ook effectief is. Dit is in dit onderzoek niet getoetst, dus kan er niets over gezegd worden. Bij een onderzoek naar alle drie coördinatievormen kan het antwoord op de hoofdvraag anders zijn.

- In het theoretisch onderzoek is één netwerktheorie leidend, maar is wel de combinatie gezocht met andere netwerktheorieën. Desondanks is het mogelijk dat er andere netwerktheorieën zijn die meer vormen van netwerkcoördinatie, een andere definitie van netwerkeffectiviteit of andere beïnvloedende factoren uitlichten. Voor dit onderzoek is het niet mogelijk om alle theorieën naast elkaar te leggen en daarom is gekozen voor een leidende theorie. De conclusies zijn gebaseerd op de gebruikte theorie, hierdoor is het mogelijk dat bij een breder onderzoek andere conclusies worden getrokken.
- Doordat er een leidende theorie is gekozen, kon deze theorie wel getoetst worden in de praktijk. Hierdoor kon de theorie aangescherpt worden. Deze aanscherpingen zijn dan wel alleen op dit onderzoek gebaseerd.

5.2 AANBEVELINGEN

Op basis van het onderzoek worden hieronder verschillende aanbevelingen gedaan voor deze en andere netwerken van organisaties die zich bezighouden met de problemen van multiprobleemgezinnen. Daarnaast worden verschillende mogelijkheden voor verder onderzoek genoemd.

5.2.1 AANBEVELINGEN VOOR NETWERKEN

Beide netwerken in de casussen zijn als zeer effectief bestempeld in dit onderzoek. Dit is gebaseerd op de beoordeling van de respondenten. Tegelijkertijd is geconcludeerd dat enkele organisaties die door de coördinatoren als betrokken worden bestempeld, zeer matig of niet betrokken zijn bij het netwerk. In Amsterdam geldt dit voor de scholen. In Enschede geldt dit voor enkele onderwijs- en opvangorganisaties. Zowel aan de coördinator in Amsterdam als aan de coördinatoren in Enschede wordt aanbevolen om de samenwerking met deze minder betrokken organisaties te versterken. Het betrekken van organisaties vanuit alle leefgebieden bevordert de integrale aanpak en dus de effectiviteit. De aanbeveling aan de coördinatoren is om vanuit elk leefgebied organisaties te betrekken, dus ook vanuit het onderwijs. Daarnaast wordt aan het onderwijs geadviseerd om betrokken te raken bij de gezinsaanpak, tegelijkertijd wordt aan de coördinatoren van de netwerken geadviseerd om het onderwijs bij de gezinsaanpak te betrekken. Door het betrekken van het onderwijs kan belangrijke informatie sneller naar boven komen. Aangenomen wordt dat de leerkracht van een kind goed op de hoogte is van de thuissituatie.

De netwerken in Amsterdam en Enschede zijn anders georganiseerd, maar beide effectief volgens dit onderzoek. Gezien dit onderzoek is het advies voor Amsterdam en Enschede om door te gaan met de aanpak zoals deze er nu ligt. Voor steden waar door ander onderzoek is geconstateerd dat het netwerk niet effectief is, geldt dat zij moeten nagaan of de voorwaarden voor effectiviteit aanwezig zijn. Dit kan voor effectiviteit op netwerkniveau gedaan worden zoals in dit onderzoek. Daarna kan bekeken worden op welke manier aan deze voorwaarden voldaan kan worden of kan worden bekeken welke andere netwerkvorm beter zou passen. Als het netwerk niet effectief is op bijvoorbeeld op maatschappelijk niveau, is een andere aanpak nodig.

Voor het voortbestaan van de aanpak is het goed als het netwerk effectief is. Zoals in de inleiding aangegeven, wordt de komende jaren bezuinigd en daardoor verschillende aanpassingen in beleid gemaakt. Om de aanpak in beide steden op een blijvend goede en passende manier te organiseren, wordt aanbevolen om beide aanpakken met regelmaat te evalueren en te vergelijken met elkaar en andere netwerken rondom multiprobleemgezinnen.

Het netwerk in Enschede heeft een gezamenlijk digitaal systeem voor de uitwisseling van de documenten. Een gezamenlijk digitaal systeem is een aanbeveling voor alle andere netwerken.

Daarbij moet wel rekening gehouden worden met de (patiënt)privacy- en beroepsgeheimregels. In Amsterdam zijn verschillende voorwaarden voor informatieuitwisseling afgesproken in een privacyconvenant, dat is sturend maar gaat niet alle problemen uit de weg. Om hulpverlening aan gezinnen goed te laten slagen, moeten de gegevens van het hele gezin voor de betrokken hulpverleners inzichtelijk zijn. Op dit moment is dit door de wetgeving erg lastig en voor hulpverleners vaak onduidelijk. Een heldere en soepelere wetgeving zal bijdragen aan een betere aanpak voor gezinnen.

5.2.1 MOGELIJKHEDEN VOOR VERDER ONDERZOEK

Dit onderzoek biedt verschillende mogelijkheden voor diepgaander vervolgonderzoek. In dit onderzoek zijn in de casestudie maar twee coördinatievormen onderzocht. Een eerste mogelijkheid voor een uitgebreider vervolgonderzoek is om hetzelfde onderzoek te doen, maar met een casestudie met meerdere casussen. Voor elke coördinatievorm kunnen dan meerdere casussen worden gebruikt. Daarnaast kan, als deze ook voorkomt in de praktijk, de nieuw voorgestelde coördinatievorm ook worden meegenomen in het onderzoek. Dit onderzoek is interessant voor de ontwikkeling van de netwerktheorie. Daarnaast is het voor organisaties rondom multiprobleemgezinnen en initiatoren van de netwerken interessant om te weten welke manieren er zijn om deze netwerken vorm te geven.

Er zijn verschillende mogelijkheden voor vervolgonderzoek naar netwerkeffectiviteit. Ten eerste zouden meerdere indicatoren gebruikt kunnen worden om netwerkeffectiviteit te meten. Ten tweede zou netwerkeffectiviteit op al haar drie dimensies gemeten kunnen worden. In dit onderzoek is alleen netwerkeffectiviteit op netwerkniveau gemeten. Effectiviteit kan in dat onderzoek ook gemeten worden op organisatieniveau en maatschappelijk niveau. Dat onderzoek richt zich bij voorkeur op netwerken rondom multiprobleemgezinnen, omdat daar verschillende belangen spelen. De politiek heeft vooral belang bij maatschappelijke effectiviteit en de betrokken organisaties bij meerdere dimensies van effectiviteit.

Een derde mogelijkheid voor vervolgonderzoek is het verder onderzoeken van beïnvloedende factoren. Provan en Kenis stellen dat vier factoren invloed hebben op de effectiviteit van de coördinatievorm, maar in dit onderzoek lijkt één factor geen invloed te hebben. Beter onderzoek naar de invloed van de factoren en naar mogelijke andere factoren is gewenst om de effectiviteit van netwerken beter te kunnen begrijpen. Dit onderzoek kan zowel interessant zijn voor netwerken rondom multiprobleemgezinnen als netwerken rond andere onderwerpen.

5.3 TOEKOMST

Dit onderzoek levert wellicht een kleine bijdrage aan de ontwikkeling van de netwerken in Amsterdam en Enschede. Daarnaast is het interessant voor andere netwerken al dan niet georganiseerd rondom multiprobleemgezinnen. In de toekomst wordt wellicht meer onderzoek gedaan naar deze netwerktheorie al dan niet voor netwerken rondom multiprobleemgezinnen. Dit levert een wetenschappelijke bijdrage aan de ontwikkeling van de theorie en de netwerken.

Voor de organisaties in de netwerken rondom multiprobleemgezinnen zal de komende jaren heel wat veranderen. De overheid moet bezuinigen en hierdoor worden flinke veranderingen in (jeugd)zorg, welzijn en onderwijs aangebracht. Steeds vaker zal gekeken worden naar wat noodzakelijk is en wat nog mogelijk is met de beschikbare (personele) middelen. Een goede basis zoals die er in Amsterdam en Enschede lijkt te liggen, is daarbij van belang. In de nabije toekomst moeten alle betrokkenen nadenken en meedoen met de veranderingen. Daarna is het snel zoeken naar een nieuw te creëren evenwicht in de hulpverlening rondom multiprobleemgezinnen.

BIBLIOGRAFIE

- Aa, A. van, & Konijn, T. (2001). *Ketens, ketenregisseurs en ketenontwikkeling. Het ontwikkelen van transparante en flexibele samenwerkingsverbanden in netwerken*. Utrecht: Lemma.
- Baartman, H., & Dijkstra, J. (1987). Multi-probleem gezinnen, II: de opvoedingsproblematiek. *Tijdschrift voor Orthopedagogiek* (25), pp. 2-20.
- Babbie, E. (2007). *The Practice of Social Research, 11th edition*. Belmont, California USA: Thomson Wadsworth.
- Boer, N. de & Lugtmeijer, E. (2009). De wijkmachinerie: repareren of herontwerpen. Wijkgericht werken in Nederland anno 2008. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice* 18(1), pp. 44-59.
- Borgatti, S., Everett, M. & Freeman, L. (2002). *Ucinet for Windows: Software for Social Network Analysis*. Harvard, MA: Analytic Technologies.
- Bos, L. van den & Hering, M. (2008). *Werkdocument: multiprobleemgezinnen stadsregio Amsterdam*. Amsterdam: stadsregio Amsterdam.
- Brinkman, J. (2000). *De vragenlijst, 2e druk*. Groningen: Wolters-Noordhoff.
- CBS. (2010). *Kencijfers Wijken en Buurten*. Opgeroepen op 10 januari 2011, van Centraal Bureau voor de Statistiek: <http://www.cbs.nl>
- Crombez, G. (2004). Teamwerking in CLB. *Caleidoscoop* 16(2), pp. 28-33.
- Ebers, M. (1997). Explaining Inter-Organizational Network Formation. In M. Ebers, *The formation of inter-organizational networks* (pp. 4-35). Oxford: Oxford University Press.
- Expertisecentrum voor Jeugd, Samenleving en Opvoeding (JSO). (2008). *Een kwestie van goed regelen. Over multiprobleemgezinnen, coördinatie van zorg en gezinscoaching*. Gouda: JSO.
- Gemeente Amsterdam. (2011). *Stadsdelen in cijfers 2010*. Opgeroepen op 12 augustus 2011, van Onderzoek en Statistiek Amsterdam: <http://www.os.amsterdam.nl>
- Gemeente Enschede. (2011, 1 juli). *Buurtmonitor*. Opgeroepen op 12 december 2011, van Gemeente Enschede: <http://www.enschede.buurtmonitor.nl>
- Gemeente Enschede. (z.d.-A). *Wijkzorgteam*. Opgeroepen op 20 februari 2011, van Gemeente Enschede: www.wijkzorgteam.enschede.nl
- GGD. (2011). *Jeugd*. Opgeroepen op 15 januari 2011, van GGD Nederland: <http://www.ggd.nl>
- GGZ Nederland. (2011). *Het ggz werkveld*. Opgeroepen op 29 april 2011, van GGZ Nederland: <http://www.ggz nederland.nl/de-ggz-sector/het-ggz-werkveld.html>
- Ghesquiere, P. (1993). Multi-problem gezinnen. Problematische hulpverleningssituaties in perspectief. In Y. Van der Laan, *Aanpak multiprobleem gezinnen. Een onderzoek ten behoeve van het informatie- en kennispunt IKP sociale veiligheid Fryslan* (p. 6). Groningen: CMO.

Gruijs, M.-E. (2011, 21 september). (D. Visser, Interviewer)

Hajer, M., Tatenhove, J. van, & Laurent, C. (2004). *Nieuwe vormen en Governance*. Amsterdam: Perform/ASSR, Universiteit van Amsterdam.

Heuves, M. & Bartelink, C. (2010). *Databank effectieve jeugdinterventies: beschrijving 'Voorwaardelijke Interventie in Gezinnen (VIG)'*. Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut.

Hoppe, R. (2010). *The Governance of Problems. puzzeling, powering and participation*. Bristol: The Policy Press.

i&o research. (2011). *Bevolking in Enschede 2011*. Opgeroepen op 10 mei 2011, van Documenten Archief: <http://www.enschede.nl/webs/enschedeincijfers>

Katzenbach, J. & Smith, D. (1993). The Wisdom of Teams. *Small Business Reports*, 18(7), pp. 68-71.

Kenis, P. & Provan, K. G. (2006). The control of public networks. *International Public Management Journal*, 9(3), pp.227-247.

Kenniscentrum multiprobleemgezinnen. (2008). *Multiprobleemgezinnen*. Opgeroepen op 31 maart 2011, van Wat doet het Kenniscentrum Multiprobleemgezinnen?: <http://www.multiprobleemgezinnen.nl>

Kleeman, F., Gritter, B. & Bouma, J. (2005). *Hoe preventiever, hoe liever!* Groningen: Wetenschapswinkel Geneeskunde en Volksgezondheid RuG.

Klijn, E.-H., Edelenbos, J. & Steijn, B. (2010). Trust in Governance Networks: Its Impacts on Outcomes. *Administration & Society*, 42(2), pp. 193-221.

Laan, Y. van der (2007). *Aanpak multiprobleem gezinnen. Een onderzoek ten behoeve van het informatie- en kennispunt IKP sociale veiligheid Fryslan*. Groningen: CMO.

Lange, M. de & Haaren, S. van (2011). *De MPG-aanpak*. Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut en Bureau Jeugdzorg Agglomeratie Amsterdam.

McEvily, B., Perrone, V. & Zaheer, A. (2003). Trust as an organizing principle. *Organization Science*, pp. 91-103.

ministerie Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. (2011). *Aan de slag achter de voordeur*. Den Haag: ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en Ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport, directie Jeugd.

ministerie voor Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieu. (2007). *Wijkenlijst*. Opgeroepen op 10 januari 2010, van Rijksoverheid: <http://www.rijksoverheid.nl>

MO Groep. (z.d.). *AMW*. Opgeroepen op 21 april 2011, van MO Groep. maatschappelijke ontwikkeling voor iedereen: <http://www.mogroep.nl/index.php?p=136497>

Movisie. (2010). *Naar robuuste netwerken: Ketenoverstijgende samenwerking OGGZ/huiselijk geweld/Jeugd/Veiligheid*. Utrecht: Movisie.

Nederlands Jeugd Instituut. (z.d.). *Kennis over jeugd en opvoeding. Multiprobleemgezinnen*. Opgeroepen op 8 december 2010, van Jeugdinterventies: www.jeugdinterventies.nl

Nederlands Jeugd Instituut. (z.d.-a). *Kennis over jeugd en opvoeding*. Opgeroepen op 8 december 2010, van Multiprobleemgezinnen: www.jeugdinterventies.nl

Openbaar Ministerie. (z.d.). *Openbaar Ministerie*. Opgeroepen op 22 april 2011, van Organisatie: <http://www.om.nl/organisatie>

Partners en Propper. (2010). *Achter de voordeur bij de G31*. Den Haag: ministerie Volkshuisvesting Ruimtelijke Ordening Milieubeheer: programmaministerie Wonen, Wijken en Integratie.

Ploeg, v. d. & Scholte, E. (2008). *Handleiding gezinsvragenlijst (GVL)*. Houten: Bohn Stafleu van Loghem.

Podolny, J. & Page, K. (1998). Network forms of organization. *Annual Reviews Sociology* (24)11, pp. 57-76.

programmaministerie voor Jeugd en Gezin. (2007). *Alle kansen voor alle kinderen - programma voor jeugd en gezin - 2007-2011*. Den Haag: programmaministerie voor Jeugd en Gezin.

programmaministerie Wonen, Wijken en Integratie. (2010). *Achter de Voordeur*. Den Haag: ministerie Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieu.

Provan, K. G. & Kenis, P. (2007). Modes of Network Governance: Structure, Management, and Effectiveness. *Journal of Public Administration Research and Theory* (8) , pp. 1-23.

Provan, K. & Kenis, P. (2008). Het network-governance perspectief. Sturen op prestatie en resultaat. In T. Wentink (Ed.), *Business Performance Management* (pp. pp. 396-312). Boom Academic.

Provan, K. & Milward, H. (2001). Do Networks Really Work? A Framework for Evaluating Public-Sector Organizational Networks. *Public Administration Review*, 61(4) , pp. 414-423.

Provan, K., Veazie, M., Staten, L. & Teufel-Shone, N. (2005). The use of network analysis to strenghten community partnerships. *Public Administration Review*, 65(5) , pp. 603-613.

Rijksoverheid. (2010). *Aandachtswijken*. Opgeroepen op 2 februari 2011, van Rijksoverheid: <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/aandachtswijken>

Rijksoverheid. (2011). *Eerstelijnszorg*. Opgeroepen op 29 april 2011, van Rijksoverheid: <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/eerstelijnszorg>

Rijksoverheid. (2009, december 14). *Landelijke dekkend netwerk veiligheidshuizen*. Opgeroepen op 1 april, 2011, van Rijksoverheid: <http://rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/persberichten/2009/12/14/landelijke-dekkend-netwerk-veiligheidshuizen.html>

Rijksoverheid. (2010b). *Onderzoeken 'Achter de Voordeur' uitgereikt*. Opgeroepen op 23 februari 2011, van Rijksoverheid: www.rijksoverheid.nl

Rijksoverheid. (z.d.). *Woningcorporaties*. Opgeroepen op 21 april 2011, van Rijksoverheid: <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/woningcorporaties>

Rijksoverheid. (z.d.-a). *Zorg- en Adviesteam (ZAT)*. Opgeroepen op 22 januari 2011, van Rijksoverheid: <http://www.rijksoverheid.nl>

Shadish, W., Cook, T. & Campbell, D. (2002). *Experimental and Quasi-Eperimental Designs for Generalized Causal Inference*. Boston: Houghton Mifflin Company.

Steketee, M. & Vandenbroucke, M. (2010). *Typologie voor een strategische aanpak van multiprobleemgezinnen in Rotterdam*. Rotterdam: CEPHIR.

Sydow, J., & Windeler, A. (1998). Organizing and Evaluating Interfirm Networks: A structurationist Perspective on Network Process and Effectiveness. *Organization Science*, 9(3), pp. 265-284.

UWV. (z.d.). *Over UWV*. Opgeroepen op 21 april 2011, van UWV werken aan perspectief: <http://www.uwv.nl/overuwv>

Van Dale. (2010). *Online Woordenboek*. Opgeroepen op 2 mei 2011, van Van Dale: <http://www.vandale.nl>

Venrooy, A. van & Sonneschein, L. (2008). *Ketenunits: Grip krijgen op publieke ketens. De praktijk als inspiratiebron*. Den Haag: InAxis, het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en Verdonck, Klooster & Associates B.V.

William Schrikker Groep. (z.d.). *Jeugdbescherming*. Opgeroepen op oktober 15, 2011, van William Schrikker Groep: <http://www.wsg.nu>

WSG_GM. (2011, oktober). gang van zake MPG-aanpak. (D. Visser, Interviewer)

BIJLAGE A: DE VRAGENLIJST

De onderstreepte stukken zijn per vragenlijst verschillend. De vragenlijst is digitaal afgenomen, na elke pagina kon de respondent op verder klikken. Hieronder is ook te lezen welke vragen op welke pagina stonden.

pagina 1:

Welkom!

Deze vragenlijst heb ik opgesteld ten behoeve van mijn afstudeeronderzoek voor de masteropleiding Bestuurskunde aan de Universiteit Twente. Het doel van de vragenlijst is te onderzoeken hoe de effectiviteit van verschillende aanpakken voor multiprobleemgezinnen verbeterd kan worden. Het onderzoek richt zich op drie verschillende steden, die drie verschillende aanpakken hebben voor de problematiek van (multi)probleemgezinnen.

Deze vragenlijst kunt u anoniem invullen. Wel is het voor het onderzoek van belang dat u de naam van uw organisatie invult. De vragen kunt u zelf beantwoorden, zonder daarbij bijvoorbeeld met een collega te overleggen. De vragenlijst neemt naar inschatting maximaal 10 minuten van uw tijd in beslag neemt.

pagina 2:

1. Wat is de naam van de organisatie waarvoor u werkt?*

2. Onder welk van de volgende categorieën bied uw organisatie hulp aan (multi)probleemgezinnen? (meerdere antwoorden zijn mogelijk)

- ☐ Wonen
- ☐ Werken
- ☐ Financiën
- ☐ Opvoeding
- ☐ Gezondheid (zowel lichamelijk en geestelijk)
- ☐ Veiligheid (zowel binnen als buiten het gezin)
- ☐ overig, namelijk

pagina 3:

Hieronder volgen twee keer 2 vragen die gebruik maken van een lijst met organisaties waarvan wij denken dat ze actief zijn bij de Wijkzorgteams/ MPG-Aanpak. De vragen zijn als stellingen geformuleerd en gaan over het gezamenlijk aanpakken van de problemen binnen (multi)probleemgezinnen.

Hieronder is een matrix weergegeven, we vragen u per organisatie beide stellingen te beoordelen. Door in plaats van 'xxx' de organisatie van de regel te lezen, kunt u de stelling toepassen per organisatie. Bij het antwoorden kunt u van uw algemene indruk van de organisatie uit gaan.

Geef een cijfer tussen de 0 (helemaal niet mee eens) en 10 (helemaal mee eens). U kunt n.v.t. invullen als u de organisatie niet kent of als het uw eigen organisatie betreft.

	3. xxx doet goed werk voor de multiprobleemgezinnen binnen de <u>Wijkzorgteams/MPG-aanpak</u>	4. xxx houdt rekening met het belang van de multiprobleemgezinnen binnen de <u>Wijkzorgteams/MPG-aanpak</u>
<u>Organisatie 1</u>		
<u>Organisatie 2</u>		
<u>Organisatie 3</u>		
<u>Organisatie 4</u>		
<u>Organisatie 5</u>		
<u>Organisatie 6</u>		
<u>Etc.</u>		

pagina 4:

Hieronder is een matrix weergegeven, we vragen u per organisatie beide stellingen te beoordelen.

Door in plaats van 'xxx' de organisatie van de regel te lezen, kunt u de stelling toepassen per organisatie. Bij het antwoorden kunt u van uw algemene indruk van de organisatie uit gaan.

Geef een cijfer tussen de 0 (helemaal niet mee eens) en 10 (helemaal mee eens). U kunt n.v.t. invullen als u de organisatie niet kent of als het uw eigen organisatie betreft.

	5. xxx houdt zich aan afspraken over de gezinsplannen binnen <u>Wijkzorgteams/MPG-aanpak</u>	6. xxx houdt rekening met mijn werk voor de gezinsplannen binnen <u>Wijkzorgteams/MPG-aanpak</u>
<u>Organisatie 1</u>		
<u>Organisatie 2</u>		
<u>Organisatie 3</u>		
<u>Organisatie 4</u>		
<u>Organisatie 5</u>		
<u>Organisatie 6</u>		
<u>Etc.</u>		

pagina 5:

Hieronder volgen vier stellingen over de MPG-aanpak in de multiprobleemgezinnen. U kunt antwoorden hoe vaak het beweerde in de stelling voorkomt, door het geven van een cijfer tussen de 0 (nooit) en 10 (altijd).

7. Een multiprobleemgezin krijgt voor alle problemen vanuit Wijkzorgteams/ MPG-Aanpak hulp/zorg.



(een lijst met de cijfers 0-10, die met een klik op het pijltje verschijnt)

8. Een multiprobleemgezin binnen de Wijkzorgteams/ MPG-Aanpak krijgt voor één probleem van meerdere organisaties dezelfde hulp/zorg.



9. De voortgang van een gezin binnen de Wijkzorgteams/ MPG-Aanpak wordt door alle hulpverleners die actief zijn in het gezin bijgehouden.

10. Informatie over een gezin binnen de Wijkzorgteams/ MPG-Aanpak, die van belang kan zijn bij een behandeling, wordt tussen de betrokken hulpverleners uitgewisseld.

pagina 6:

Hieronder volgen drie vragen over de Wijkzorgteams/ MPG-Aanpak voor multiprobleemgezinnen. U kunt antwoorden door het geven van een cijfer tussen de 0 (nooit) en 10 (altijd).

11. Hoe vaak komt het voor dat de hulp/zorgverleners van verschillende organisaties het oneens zijn over welke hulp/zorg verleend moet worden aan een (multi)probleemgezin?

12. Hoe vaak komt het voor dat de hulp/zorgverleners van verschillende organisaties het oneens zijn over de volgorde waarin de hulp/zorg moet worden verleend aan een (multi)probleemgezin?

13. Hoe vaak bent u het oneens met het uiteindelijk afgesproken totale gezinsplan?

pagina 7:

14. Heeft u nog vragen of opmerkingen naar aanleiding van deze vragenlijst?

Bedankt voor het invullen van de vragenlijst!

Wanneer u de resultaten van dit onderzoek toegestuurd wilt krijgen, kunt u hier uw e-mailadres invullen.

pagina 8:

Erg bedankt dat u even tijd voor mijn vragenlijst had. Hiermee komt mijn afstuderen weer wat dichterbij. Nogmaals dank.

BIJLAGE B: VERTROUWENSMATRIX AMSTERDAM

organisaties	Eigen Haard	gemeente Amsterdam	WSG	basisschool 1	basisschool 2	voortgezet onderwijs	politie	OM
Eigen Haard		7,0	8,0				7,0	7,0
gemeente Amsterdam	7,0		7,5			6,7	7,0	6,0
WSG								
basisschool1								
basisschool2								
voortgezet onderwijs								
Politie	7,9	6,5	9,5	8,0	6,8	6,3		7,9
OM	5,0	7,0	8,5	4,0	3,5	3,0	7,0	
<i>gemiddeld vertrouwen</i>	6,6	6,8	8,4	6,0	5,1	5,3	7,0	7,0

gemiddeld vertrouwen in het gehele netwerk: 6,7 (gemiddeld)

Gemiddeld vertrouwen
Veel vertrouwen

BIJLAGE C: VERTROUWENSMATRIX ENSCHEDE

organisaties	De Woonpl	Domijn	Ons Huis	Humanitas	RIBW	gemeente e	Stadsbank	Bureau Jeug	Jarabee	VO twente	WSNS 0803	WSNS 0804	GGD	Mediant
De Woonplaats		8,0	8,0		7,0	8,0	7,5	7,0	6,5				7,0	7,0
Domijn	8,0		8,0	7,0	9,0	9,0	8,0	8,0	8,0				8,0	8,0
Ons Huis														
Humanitas														
RIBW Twente														
gemeente Enschede	7,5	9,0	2,0	6,0	6,0		4,5	6,0	6,0				6,8	4,0
Stadsbank Oost														
Bureau Jeugdzorg														
Jarabee Jeugdzorg	6,5	4,5	8,3	5,0	5,3	7,5	4,5	6,5					8,0	6,3
Regionaal Samenwerkingsverband VO Twente														
WSNS 0803														
WSNS 0804														
GGD														
Mediant														
Tactus algemene verslavingszorg														
Leger des Heils														
Alifa	7,0	7,0	7,0	7,0	7,0	7,0		7,0	7,0	7,0	7,0	7,0	7,0	7,0
SMD E-H														
MEE twente	7,0	7,0	4,0	7,0		7,0	4,8	5,8	7,0				6,0	4,0
Livio	7,0	7,0	7,0	6,5	6,5	7,8	4,0	6,3	7,0				7,5	8,0
Politie Twente	8,0	6,5	6,1	7,0	6,8	8,0	7,0	7,0	6,5	6,0	6,0	6,0	7,5	5,6
OM Almelo				7,0	7,0	7,0		5,7	7,0				7,0	7,0
Reclassering Nederland														
Tactus verslavingsreclassering	8,0	8,0	5,0	7,5	7,0	7,0	5,0	7,0	7,5				6,5	6,5
Raad vd Kinderbescherming	7,0	7,0	7,0	7,0	7,3	7,0	5,8	7,5	7,5				7,3	7,0
Vrouwenopvang														
gemiddelde	7,3	7,1	6,2	6,7	6,9	7,5	5,7	6,7	7,0	6,5	6,5	6,5	7,1	6,4

Enschede gehele netwerk (vervolg)

organisaties	Tactus vers	Leger des H Alifa	SMD EH	MEE twente	Livio	Politie Twe	OM	Reclasserir	Tactus Vers	kinderbesc	Vrouwenop	alle
De Woonplaats			9,0	6,5	7,0	9,0	8,0	7,0	7,0	8,0	7,0	7,5
Domijn	8,0	8,0	9,0	7,0		8,0	8,0	8,0	8,0	8,0		8,1
Ons Huis												
Humanitas												
RIBW Twente												
gemeente Enschede	5,5	7,0	7,3	8,8	7,8	6,8	6,0	5,5	6,0	6,0	6,3	6,2
Stadsbank Oost												
Bureau Jeugdzorg												
Jarabee Jeugdzorg	5,3	5,8	6,3	7,5	7,5	6,3	7,0	7,3	5,8	6,0	7,0	6,3
Regionaal Samenwerkingsverband VO Twente												
WSNS 0803												
WSNS 0804												
GGD												
Mediant												
Tactus algemene verslavingszorg												
Leger des Heils												
Alifa	7,0	7,0	7,3	7,0	7,0	7,0			7,0	7,0	7,0	7,0
SMD E-H												
MEE twente	6,3	6,8	7,0		5,5	7,0		6,5	7,0	6,0		6,2
Livio	7,0	7,0	7,0	8,3	6,5	8,0			7,5	6,5	7,5	7,0
Politie Twente	7,6	7,5	7,0	8,3		7,6	7,8	7,0	7,5	7,0	7,0	7,0
OM Almelo	8,0	8,0	7,0		7,0	7,0		8,0	8,0	6,0	7,7	7,1
Reclassering Nederland												
Tactus verslavingsreclassering	6,0	6,0	7,5	8,0	7,0	7,5	8,0	6,0	5,5	6,5	7,0	6,8
Raad vd Kinderbescherming	6,5	7,3	6,5	7,5	7,5	6,5	7,0	6,8	7,3		6,5	7,0
Vrouwenopvang												
gemiddelde	6,7	7,0	6,9	8,0	7,0	6,9	7,5	7,1	6,7	7,1	6,8	6,8

gemiddelde vertrouwen in het hele netwerk: 6,9 (veel)

BIJLAGE D: VERTROUWENSMATIRIX KERNLEDEN ENSCHEDÉ

Organisaties	De Woonplaats	Domijn	Ons Huis	gemeente enschede	Bureau Jeugdzorg	GGD	Alifa	SMD EH	Livio	Politie Twente	OM	alle	kern
De Woonplaats		8,0	8,0	8,0	7,0	7,0		9,0	7,0	9,0	8,0	7,5	7,9
Domijn	8,0		8,0	9,0	8,0	8,0		9,0		8,0	8,0	8,1	8,3
Ons Huis													
gemeente Enschede	7,5	9,0	2,0		6,0	6,8	7,3	8,8	7,8	6,8	6,0	6,2	6,8
Bureau Jeugdzorg													
GGD													
Alifa	7,0	7,0	7,0	7,0	7,0	7,0		7,3	7,0	7,0		7,0	7,0
SMD E-H													
Livio	7,0	7,0	7,0	7,8	6,3	7,5	7,0	8,3		8,0		7,0	7,3
Politie Twente	8,0	6,5	6,1	8,0	7,0	7,5	7,0	8,3	7,6		7,8	7,0	7,4
OM Almelo				7,0	5,7	7,0		7,0	7,0	7,0		7,1	6,8

gemiddelde alle
gemiddelde kern

7,3	7,1	6,2	7,5	6,7	7,1	6,9	8,0	6,9	7,5	7,1
7,6	7,6	6,2	7,8	6,8	7,2	7,1	8,2	7,3	7,6	7,4

gemiddeld vertrouwen in kernleden: 7,3 (veel)

Gemiddeld vertrouwen
Veel vertrouwen