

Professionals en inwoners binnen het sociaal domein: in hoeverre is er sprake van maatwerk?

Babette Aubri

Submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Science, program Public Administration, University of Twente

Year 2020/2021

Supervisors:

Bas Denters

Pieter-jan Klok

Inhoudsopgave

Abstract.....	2
1.0 Introductie.....	2
2.0 Theorie.....	5
2.1 Conceptualisering	5
2.2 Discussie	6
2.3 Verschillende dimensies	7
2.4 Roltheorie.....	10
3.0 Methodologie	13
3.1 Dataverzameling	13
3.2 Operationalisatie	14
4.0 Analyse: deel 1	17
5.0 Analyse: deel 2	48
6.0 Conclusie en discussie	53
6.1 Conclusie	53
6.2 Discussie	54
Bibliografie	57
Bijlage A Codeerschema	59
Bijlage B Dwarsdoorsnede professional	61
Bijlage C Matrix maatwerk	63
Bijlage D Methoden van de professional	65
Bijlage E Vragenlijst	66

Abstract

In dit onderzoek wordt gekeken naar hoe de interactie tussen professional en cliënt binnen het sociaal domein verloopt. De bedoeling van de decentralisaties van het sociaal domein in 2015 was dat er meer maatwerk moest worden geboden in de interactie tussen professional en cliënt. In dit onderzoek wordt met behulp van de roltheorie verklaard waarom er wel of geen sprake is van maatwerk tussen professional en cliënt. Onderzocht wordt of het gedrag van de professionals wordt beïnvloed door hun rolopvatting, hun capaciteiten en de ruimte die ze hebben om hun werk te doen. De onderzoeksvraag in dit onderzoek luidt: *‘In hoeverre levert de sociale professional in zijn interactie met inwoners maatwerk en welke factoren zijn hiervoor bepalend binnen het sociaal domein in drie gemeenten in de periode 2016/2018?’*

De belangrijkste conclusies zijn dat er een gematigd positief beeld heerst omtrent maatwerk in de interactie tussen professional en cliënt. Daarbij kan een gebrek aan geld en informatie een rol spelen voor het niet kunnen leveren van maatwerk.

1.0 Introductie

In dit onderzoek wordt gekeken naar de interacties tussen professionals en inwoners in het sociaal domein. Allereerst is het belangrijk om toe te lichten wat het sociaal domein inhoudt. Het sociaal domein heeft als doel om zorg en ondersteuning rondom de burger te organiseren waarin meerdere disciplines met elkaar moeten samenwerken. Sinds 2015 zijn de taken binnen het sociaal domein gedecentraliseerd, dit wil zeggen dat iedere gemeente de verantwoordelijkheid heeft voor wat betreft de zorg en ondersteuning van hulpbehoevende inwoners binnen de gemeente. Het sociaal domein bestaat sinds 2015 uit verschillende onderdelen die zijn vastgesteld in vier wetten, namelijk: de participatiewet, jeugdzorgwet, wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) en de wet gemeentelijke schuldhulpverlening.

Gezien het feit dat er in 2015 decentralisaties plaatsvonden, kan men stellen dat er het één en ander is veranderd binnen het sociaal domein en dat zowel professionals als inwoners zich aan deze veranderingen moeten aanpassen. Vanuit het Rijk zijn de decentralisaties in het sociaal domein doorgevoerd met de intentie om de overheid dichterbij de mensen te brengen waardoor er beter kon in worden gegaan op maatwerk en de eigen kracht van de burger. Dit was dus vanuit de beleidskant de motivatie om de taken van het sociaal domein te decentraliseren vanuit het Rijk naar de gemeenten. Er is echter veel discussie over in hoeverre dit in de praktijk uitgevoerd wordt.

Voordat er gekeken wordt naar het debat over in hoeverre er sprake is van maatwerk in het sociaal domein is het ten eerste belangrijk om definities van belangrijke concepten te geven. Fleurke, Hulst et al. (1997) definiëren maatwerk als *‘het afstemmen van het beleid, de beslissingen of het feitelijk handelen van het openbaar bestuur op de eigen aard van het voorliggende geval of probleem’* (Fleurke, Hulst et al. 1997).

Er zijn twee manieren om maatwerk te realiseren, namelijk op basis van de probleemdefinitie van de professional of op basis van de probleemdefinitie van de inwoner. Hierbij is er een relatie tussen maatwerk en de eigen kracht van de burger want de eigen kracht van de burger

kan worden gezien als een onderdeel van maatwerk. Er moet echter wel de vraag worden gesteld of er überhaupt sprake is van eigen kracht bij het individu. Sommige mensen zijn namelijk beter in staat om voor zichzelf te zorgen dan anderen. Met de decentralisaties wordt er van uitgegaan dat decentralisaties in de ruime zin van het woord inhouden dat er recht moet worden gedaan aan de situatie, maar ook dat de inzichten en wensen van de mensen zelf worden meegenomen. Hier komen de termen passendheid en eigenaarschap aan bod. Passendheid houdt dus in dat de interacties tussen professional en cliënt gericht moeten zijn op het formuleren van een aanpak die passend is voor de individuele situatie van iedere inwoner. Het is hier echter de vraag wie bepaalt wat passend is. Oftewel, de vraag is dus waar het eigenaarschap ligt.

Nu dat er de belangrijkste concepten zijn uitgelegd kan er gekeken worden naar het debat over maatwerk binnen het sociaal domein. Bredewold, Duyvendak et al. (2018) stellen dat er vanwege de decentralisatie meer verwacht wordt van burgers zelf. Zij benoemen het belang van “zelfredzaamheid” waarin burgers op eigen kracht informele hulp moeten vragen en ontvangen binnen hun eigen netwerken. Hierbij doen burgers dus geen beroep op professionele hulp. Bredewold, Duyvendak et al. (2018) vinden in hun onderzoek echter ook dat er maar weinig sprake is van maatwerk in de interactie tussen professional en cliënt. Daarnaast beargumenteren zij dat er van het component “zelfredzaamheid” bijna geen sprake is. Oftewel, burgers kunnen vaak niet zelf of op basis van hun eigen netwerk hun problemen oplossen en hebben hier vaak professionele hulp bij nodig. Denters, Rijnkels et al. (2019) hebben in januari 2019 ook een rapport gepubliceerd waarin onderzoek is gedaan naar de draagkracht en draaglast van professionals en inwoners. Draagkracht wordt hierin gedefinieerd als de persoonlijke competenties en het sociaal kapitaal van het individu. Draaglast verwijst hierin naar problemen van inwoners in verschillende levensdomeinen. Uit het onderzoek is gebleken dat in het perspectief van de inwoners, de draagkracht van inwoners is verbeterd in 2018 ten opzichte van 2016. Dit betekent dat inwoners door de geboden hulpverlening zelf beter in staat zijn om de eigen draaglast te verminderen en hierbij minder dan voorheen de hulp van professionals nodig hebben. Hierin verschillen zij dus duidelijk met het standpunt van Bredewold, Duyvendak et al. (2018) die beargumenteren dat er maar weinig sprake is van zelfredzaamheid en draagkracht. Kortom, Bredewold, Duyvendak et al. (2018) zijn naar aanleiding van hun onderzoek sceptisch over in hoeverre er in de praktijk sprake is van maatwerk. Denters, Rijnkels et al. (2019) beargumenteren eveneens dat er in de interactie tussen professional en cliënt weinig sprake is van maatwerk en dat er hierdoor weinig gebruik gemaakt wordt van de toegenomen draagkracht van de burger.

Er kan beargumenteerd worden dat Bredewold, Duyvendak et al. (2018) concluderen dat er van maatwerk (als combinatie van passendheid en eigenaarschap) weinig terecht komt. Dit heeft deels te maken met het feit dat inwoners daar niet toe in staat zijn en het heeft deels te maken met het feit dat professionals er niet toe in staat zijn of in staat worden gesteld. In het onderzoek van Denters, Rijnkels et al. (2019) is geconstateerd dat het in sommige gemeenten echter wel lukt om via een gerichte aanpak maatwerk te realiseren. Beide onderzoeken hebben uiteraard ook hun beperkingen. Zo is het onderzoek van Denters, Rijnkels et al. (2019) vooral gebaseerd op kwantitatief onderzoek waarin niet uitgebreid is

geanalyseerd naar hoe de interacties eruit zien. In het onderzoek van Denters, Rijnkels et al. (2019) zijn echter ook wat kwalitatieve gegevens verzameld die in het huidige onderzoek nader geanalyseerd zullen worden. Het onderzoek van Bredewold, Duyvendak et al. (2018) is daarentegen volledig gebaseerd op kwalitatief onderzoek waarin een beperkt aantal cases behandeld zijn. Kortom, beide onderzoeken laten andere resultaten zien maar hebben ook een andere aanpak. Om deze reden kan er dus gesteld worden dat er ondanks dat er al onderzoek is gedaan naar dit onderwerp, er nog sprake is van een wetenschappelijke kloof. Dit maakt het dat het onderwerp wetenschappelijk relevant is en het op deze manier een bijdrage kan leveren aan de wetenschappelijke literatuur betreft dit onderwerp.

Het huidige onderzoek zal dus een bijdrage leveren aan de wetenschappelijke literatuur omtrent ‘‘maatwerk in het sociaal domein’’. Om deze reden luidt de onderzoeksvraag in dit onderzoek als volgt:

‘‘In hoeverre levert de sociale professional in zijn interactie met inwoners maatwerk en welke factoren zijn hiervoor bepalend binnen het sociaal domein in drie gemeenten in de periode 2016/2018?’’

De onderzoekseenheden in dit onderzoek zijn de interacties tussen professional en inwoner. De setting is in dit geval het sociaal domein in drie geanonimiseerde gemeenten in Nederland in de periode 2016/2018. De onderzoeksvraag bestaat uit een beschrijvend element en een verklarend element waarin de bepalende factoren het verklarende element zijn. Voor het verklarende element wordt onder andere de roltheorie gebruikt. In de roltheorie zijn drie concepten van belang voor het verklaren van het gedrag: de eigen rolopvatting (van de professional), rolverwachtingen (van anderen over het gedrag van de professional) en de hulpbronnen en middelen waarover de professional beschikt. In dit onderzoek wordt echter gebruik gemaakt van twee onderdelen van de roltheorie, namelijk de eigen rolopvatting en de hulpbronnen en middelen¹. Deze twee elementen zouden een effect kunnen hebben op het niveau van maatwerk. Deze theorie wordt echter breder uiteengezet in hoofdstuk twee. De bijbehorende subvragen luiden naar aanleiding van de roltheorie als volgt:

- *In hoeverre is er sprake van maatwerk bij het verlenen van cliënt ondersteuning door de sociale professional?*
- *Hoe wordt het bieden van maatwerk aan de cliënt beïnvloed door de eigen rolopvatting van de professional?*
- *Hoe wordt het bieden van maatwerk beïnvloed door de capaciteiten en financiële middelen van de professional?*

Zoals hierboven genoemd, zijn de huidige onderzoeksresultaten naar dit onderwerp vrij divers en dit maakt het huidige onderzoek wetenschappelijk relevant. Naast het feit dat diverse onderzoeken verschillende resultaten laten zien, blijkt het ook zo te zijn dat het onderzoek omtrent dit onderwerp nog vrij beperkt is. Daarnaast bestaat dit onderzoek ook uit

¹ In eerste instantie zou ook de rolverwachting meegenomen worden in het onderzoek maar het onderzoek is enigszins aangepast wegens de coronacrisis.

een verklaringselement waarin de vraag wordt gesteld waarom er wel of geen sprake is van maatwerk. Dit is eveneens een bijdrage aan de wetenschappelijke relevantie.

Naast wetenschappelijke relevantie heeft dit onderzoek ook maatschappelijke relevantie. Vanuit de beleidskant is het de bedoeling is om maatwerk te bieden aan de cliënt. Als dit in de praktijk echter niet gebeurt, kunnen cliënten hier de dupe van worden. Cliënten kunnen gebaat zijn bij een individuele behandeling aangezien iedere probleemsituatie anders is en dus ook dieper moet worden gekeken naar persoonlijke omstandigheden en contexten. Een andere reden waarom dit onderzoek maatschappelijk relevant is, is omdat de decentralisaties van de taken binnen het sociaal domein in 2015 ook hebben geleid tot een sterke focus op de eigen kracht van de inwoners. Dit wil zeggen dat er van cliënten wordt verwacht dat ze eerst binnen hun eigen netwerken opzoek gaan naar hulp en pas daarna een beroep doen op professionele hulp. Dit is een grote verandering ten opzichte van de jaren 70 waarin er nog werd gesproken van een verzorgingsstaat en professionele hulp vanzelfsprekend was. Om deze reden is dit onderzoek maatschappelijk relevant omdat het laat zien hoe de interactie tussen professional en inwoner eruit ziet.

Ten slotte zal dit onderzoek dus laten zien in hoeverre er sprake is van maatwerk en er wordt gekeken naar welke factoren hiervoor verklarend kunnen zijn. Dit onderzoek is sterk gerelateerd aan beleidsvragen en daardoor is het gerelateerd aan de studie bestuurskunde. Daarbij is het onderzoek zo opgebouwd dat er in het eerste deel een korte introductie van het onderwerp is gegeven. Vervolgens zal in het volgende hoofdstuk de relevante literatuur besproken worden. Hier komt dus ook de bespreking van de roltheorie aan bod. In hoofdstuk 3 worden de methoden gepresenteerd en vervolgens komen in hoofdstuk 4 en 5 de resultaten aan bod. Tot slot wordt in het laatste hoofdstuk ingegaan op de conclusie en discussie.

2.0 Theorie

In dit hoofdstuk wordt aandacht besteed aan de bespreking van de relevante literatuur. Hierbij wordt allereerst ingegaan op de discussie omtrent de definitie van maatwerk. Vervolgens wordt er gekeken naar de huidige discussie omtrent ‘‘maatwerk in het sociaal domein’’, daaropvolgend wordt er gekeken naar verschillende dimensies die bij de professional van belang zijn voor het creëren van een aanpak. Tot slot wordt er ingegaan op de roltheorie.

2.1 Conceptualisering

Fleurke, Hulst et al. (1997) hebben in hun bundel aandacht besteed aan de effecten van decentralisaties. Eén van deze effecten uit zich in het bieden van maatwerk. Het idee is dat de decentralisaties moeten leiden tot meer maatwerk maar het bieden van maatwerk zorgt ook voor hoge kosten en wellicht de kans op rechtsongelijkheid. Daarnaast beargumenteren Fleurke, Hulst et al. (1997) dat decentralisaties met oog op efficiëntie bestaan uit een principaal agent relatie tussen gemeente en het Rijk waarin controle en efficiëntie vanuit het Rijk van belang zijn. Daarbij kunnen de decentralisaties efficiënt zijn voor het bieden van

maatwerk mits er voldoende financiële middelen zijn, er genoeg betrokkenheid is, er genoeg informatie omtrent de kenmerken van individuele omstandigheden is en mits er voldoende capaciteiten en kennis is om maatwerk te kunnen hanteren.

Zoals al in de introductie is genoemd, definiëren Fleurke, Hulst et al. (1997) maatwerk als *‘het afstemmen van het beleid, de beslissingen of het feitelijk handelen van het openbaar bestuur op de eigen aard van het voorliggende geval of probleem’* (Fleurke, Hulst et al. 1997). Voor wat betreft lokaal beleid wordt maatwerk dus vertaald in het verscherpen van het beleid op lokaal niveau. Wanneer dit wordt vertaald naar de interacties tussen professional en cliënt binnen het sociaal domein, kan er worden gesteld dat de interacties zijn gericht op het formuleren van een aanpak die passend is voor de individuele situatie van iedere inwoner. Het is hier echter de vraag wie bepaalt wat passend is. Oftewel, de vraag is dus waar het eigenaarschap ligt.

Keuzenkamp (2009) spreekt echter van maatwerk wanneer er een pluriform aanbod is dat aansluit op de verschillen in verschillende eenheden. Uyl, Molenkamp et al. (2015) betogen dat binnen het sociaal domein, de gemeente dienend is aan de burger. In dat opzicht kan maatwerk worden uitgedrukt in het eigenaarschap van de inwoners en wordt er ingegaan op aansluiting van behoeften, ambities en wensen van de inwoners. Het zijn dus de inwoners die bepalen wat ‘‘passend’’ is in een dergelijke situatie.

Kortom, het concept ‘‘maatwerk’’ heeft dus verschillende dimensies zoals: een aanpak gericht op een individuele situatie, eigenaarschap bij inwoners en aansluiting op behoeften, ambities en wensen van de inwoners. Deze facetten vormen samen een ‘‘en’’ relatie wat inhoudt dat de facetten samen het concept definiëren. Het spanningsveld dat gecreëerd wordt binnen het begrip ‘‘maatwerk’’ heeft er dus enerzijds mee te maken dat professionals kunnen denken dat zij weten wat goed is voor de cliënt, anderzijds kunnen professionals ook denken dat de cliënt zelf weet wat goed voor hen is en zullen zij de cliënt moeten volgen. In de volgende secties van het hoofdstuk wordt dit spanningsveld breder uiteengezet.

2.2 Discussie

Nu bepaalde definities zijn uitgelegd wordt er in de volgende sectie aandacht besteed aan de huidige discussie over maatwerk. Zoals in de introductie al werd genoemd, is er al wat onderzoek gedaan naar dit onderwerp in het verleden.

Bredewold, Duyvendak et al. (2018) stellen dat er door middel van decentralisaties meer ruimte is voor gemeenten vanwege minder opgelegde regels van het Rijk. Maatwerk wordt uitgedrukt in ‘‘wat is nodig voor de cliënt?’’ in plaats van ‘‘waar heeft de cliënt recht op?’’ Bredewold, Duyvendak et al. (2018) beargumenteren dat men in de praktijk ziet dat enerzijds professionals meer ruimte krijgen om maatwerk te bieden, omdat zij bijvoorbeeld niet meer hoeven werken onder tijdsdruk. Anderzijds ziet men dat deze ruimte wordt ingeperkt vanwege de nadruk op zelfredzaamheid. Deze twee idealen gaan niet goed samen volgens Bredewold, Duyvendak et al. (2018). Het is echter de vraag of deze twee idealen op gespannen voet móeten staan.

Wanneer ervan uit wordt gegaan dat iedere burger over het algemeen zelfredzaam is, dan kan dit op gespannen voet staan met het bieden van maatwerk. Dit is het geval want zelfredzaamheid houdt in dat mensen zelf hun eigen problemen oplossen en er dus weinig bemoeienis van professionals nodig is. Men kan hier echter ook een andere visie op hebben,

waarin zelfredzaamheid als onderdeel wordt gezien van maatwerk. Op het moment dat er naar ieder individu wordt gekeken in hoeverre hij of zij zelfredzaam is en op basis daarvan een aanpak wordt gecreëerd, dan wordt zelfredzaamheid een onderdeel van maatwerk en zullen deze twee idealen niet per se op gespannen voet staan met elkaar.

Naast het idee van zelfredzaamheid benoemen Bredewold, Duyvendak et al. (2018) ook het belang van het hebben van kaders en vaste procedures aangezien dit willekeur en ongelijke behandeling onwaarschijnlijk maakt en omdat het efficiënter is. Daarnaast beargumenteren zij dat het bieden van maatwerk niet altijd makkelijk is aangezien bepaalde cliënten niet veel inzicht willen of durven geven in hun persoonlijke situatie. In een dergelijk geval kan bijvoorbeeld schaamte in de weg staan. Kortom, Bredewold, Duyvendak et al. (2018) zijn tamelijk sceptisch over het bieden van maatwerk van professionals aan cliënten. Denters, Rijnkels et al. (2019) beargumenteren echter in hun onderzoek dat er ‘in beperkte mate sprake is van maatwerk’ (Denters, Rijnkels et al. 2019). Dit betekent dat zowel Denters, Rijnkels et al. (2019) als Bredewold, Duyvendak et al. (2018) concluderen dat er weinig sprake is van maatwerk in de interactie tussen cliënt en professional binnen het sociaal domein. Anderzijds beargumenteren Denters, Rijnkels et al. (2019) dat er wel mogelijkheden zijn als er wel gebruik wordt gemaakt van de ruimte die er is om maatwerk te bieden.

Maatwerk is dus een aspect van de interacties van professionals met hun cliënten. Naast bovengenoemde auteurs, zijn er ook andere auteurs die onderzoek hebben gedaan naar maatwerk. In de internationale literatuur over Street-level bureaucrats onderscheidt men verschillende interactiestijlen. Van Parys and Struyven (2018) hebben onderzoek gedaan naar dit onderscheid in interactiestijlen. Volgens Van Parys and Struyven (2018) is het bestuderen van deze verschillende interactie stijlen nuttig, want op deze manier wordt er een duidelijker beeld geschetst over het gedrag van de Street-level bureaucrats. Voorgaand onderzoek, zoals het onderzoek van McDonald and Marston (2005) en Lambert, Bergin et al. (1994), hebben aangetoond dat bepaalde gedragingen van Street-level bureaucrats zoals het tonen van empathie en een luisterend oor zijn voor de cliënt, van zeer groot belang zijn voor de motivatie van de cliënt om mee te werken aan het proces. In de volgende sectie zal het onderzoek van Van Parys and Struyven (2018) breder uiteengezet worden en zullen dus ook de verschillende dimensies waarin professionals tot een aanpak komen aan de orde komen.

2.3 Verschillende dimensies

Allereerst moet de relatie tussen het onderzoek van Van Parys and Struyven (2018) met het concept ‘maatwerk’ uitgelegd worden.

Van Parys and Struyven (2018) maken gebruik van twee theorieën die ze proberen met elkaar te verbinden. De eerste theorie die ze gebruiken is de theorie van Winter, May et al. (2001). In deze theorie worden drie dimensies gebruikt, namelijk: formalisme vanuit de professional, dwang vanuit de professional en het niveau van empathie van de professional. De laatste dimensie ‘empathie’ speelt echter een kleine rol binnen de theorie van Winter, May et al. (2001) aangezien dit er later pas bijgehaald is. Het centrale punt van de theorie van Winter, May et al. (2001) ligt dan ook op de eerste twee dimensies namelijk ‘formalisme’ en ‘dwang’. Volgens Van Parys and Struyven (2018) beïnvloeden formalisme en dwang vanuit de professional de sociale motivaties van cliënten.

Kortom, de theorie van Winter, May et al. (2001) legt een sterke nadruk op de interactie stijl

die zich toegespitst heeft op het controleren van de cliënten en het hanteren van formele kaders. Deze “controlebenadering” is georiënteerd op de systeemwereld en zou moeten zorgen voor een zo effectief en efficiënt mogelijk beleid. Bij een “controlebenadering” is er geen sprake van maatwerk aangezien er voornamelijk standaard procedures worden gehanteerd waarin de professional bepaalt wat goed is voor zijn of haar cliënten.

Van Parys and Struyven (2018) kijken echter niet alleen naar de theorie van Winter, May et al. (2001), maar ze benadrukken ook een andere theorie, namelijk de sociaal psychologische self-determination theory (SDT). Binnen de SDT zijn verschillende factoren te onderscheiden. Voor effectieve gedragsverandering is het belangrijk om a) aan te sluiten bij de intrinsieke motivaties van cliënten en b) aan te sluiten op aanwezige competenties en het eigen vermogen om doelen te realiseren, oftewel, autonomieversterking bij cliënten. In beide interactiestijlen moet de professional zich verdiepen in de situatie van de cliënt en dit komt aan de orde door zijn of haar empathie in te zetten. Kortom, de SDT legt een sterke nadruk op “intrinsieke motivatie” en “competenties” van cliënten in plaats van het controleren van cliënten. Om deze reden is de SDT veel meer toegespitst op het concept maatwerk aangezien zij vanuit de cliënt kijken waar behoefte aan is in plaats van dat dit volgens vaste procedures wordt bekeken.

Er zijn op basis van het werk van Van Parys and Struyven (2018) drie belangrijke dimensies te onderscheiden bij de beantwoording van de vraag of de interactiestijl van de professional zich kenmerkt door maatwerk. Van Parys and Struyven (2018) combineren dus de controletheorie en de SDT. De controle theorie legt het accent op de organisatie en de professional en de SDT legt de nadruk op het willen (motivaties) en het kunnen (competenties) van de cliënt.

De drie dimensies die op basis van het werk van Van Parys and Struyven (2018) aan de orde worden gesteld zijn **1)** of Street-level bureaucrats een autonomie- ondersteunende rol hebben versus een controlerende rol hebben, **2)** de mate waarin Street-level bureaucrats cliënten volgens bevoegdheden ondersteunen versus cliënten zonder structuur/kaders ondersteunen en **3)** of Street-level bureaucrats zich proberen met cliënten te verenigen versus een betrekkelijke “cold way” aannemen tegenover de cliënten. Deze dimensies zullen gebruikt worden bij het uitvoeren van de analyses en zullen dus terugkomen in hoofdstuk 4 en 5.

De **eerste dimensie** betreft dus of Street-level bureaucrats een autonomie- ondersteunende rol hebben versus een controlerende rol hebben. Dit heeft te maken met de motivaties. De controlerende rol kan twee vormen aannemen namelijk: dreigen met sancties of inspelen op schaamte en schuld. De autonomie ondersteunende rol heeft te maken met wat cliënten zelf willen en wat daar vervolgens door de professional mee wordt gedaan.

De **tweede dimensie** betreft dus de mate waarin Street-level bureaucrats cliënten volgens bevoegdheden ondersteunen versus cliënten zonder kaders/structuur ondersteunen. Met andere woorden, professionals kunnen structuur en ondersteuning bieden via bepaalde kaders of ze kunnen ervoor kiezen om deze kaders achterwege te laten. Dit heeft te maken met de competenties van de cliënt. Volgens Van Parys and Struyven (2018) zijn er twee manieren om cliënten te ondersteunen. De eerste die zij noemen is “competence support”.

Dit houdt in dat er duidelijk wordt aangegeven wat de regels en afspraken zijn. De kaders worden op deze manier negatief afgebakend omdat duidelijk wordt gemaakt dat deze regels en afspraken moeten worden nageleefd door de cliënt. De tweede manier die Van Parys and Struyven (2018) benoemen is de "chaotische manier" van ondersteunen. Dit houdt in dat de cliënt wordt vrijgelaten. Hierbij wordt ook geen structuur geboden om met die vrijheid om te gaan. Volgens Van Parys and Struyven (2018) kan dit echter leiden tot gebrek aan houvast en chaos.

Hand, L. C. (2018) benoemt in haar onderzoek echter ook de "chaotische manier". In feite is er hier sprake van een derde manier, waarbij men niet dicteert wat er moet gebeuren, maar mensen moeten ook niet aan hun lot worden overgelaten. Er wordt dus gekeken naar wat er al aan competenties zijn bij cliënten en vervolgens stimuleert de professional de cliënten om in te spelen op de al bestaande competenties zonder dat hierbij kaders of sancties komen kijken. Met andere woorden, de professionals stimuleren de cliënten om hun mogelijkheden te verruimen zonder beperkingen op te leggen.

Vanuit de SDT is het bij de motivatie dus van belang of de motivaties van de cliënt richtinggevend zijn, of dat de doelen en richtlijnen van de organisatie richtinggevend zijn. Daarnaast is het bij de competenties van belang of de cliënt volledig vrij wordt gelaten of dat er kaders en houvast geboden wordt en hoe dit wordt gedaan. Van Parys and Struyven (2018) leggen het accent op duidelijke afspraken en richtlijnen terwijl Hand, L. C. (2018) het accent legt op empathische coaching.

Net zoals Van Parys and Struyven (2018) deden in hun onderzoek, laat Hand, L. C. (2018) ook verschillende modellen/strategieën zien die betrekking hebben op interactie stijlen van Street-level bureaucrats. Hand, L. C. (2018) zet drie strategieën uiteen die bureaucraten hebben gebruikt om coproductie te stimuleren en competenties te versterken.

De eerste strategie is dat Street-level bureaucrats negatieve uitingen vermijden. Hierbij zullen Street-level bureaucrats eerder alternatieve oplossingen voor een probleem bedenken dan de schuld in de schoenen van cliënten te schuiven. Op deze manier laten ze zien dat cliënten hun gedrag moeten aanpassen zonder hier een negatieve lading aan te geven. Een tweede strategie is om de cliënt te omringen in een positieve atmosfeer. Dus niet alleen de benadering moet positief zijn maar de hele omgeving moet ook positief zijn. Dit helpt om de cliënt te motiveren er het beste van te maken. De laatste strategie is dat de bureaucraat een geschikte oplossing voor de cliënt moet vinden waarin de cliënt kleine stappen kan nemen qua gedragsverandering in plaats van grote gedragsveranderingen.

In het artikel van Hand, L. C. (2018) wordt duidelijk dat volgens deze theoretische benadering professionals minder redeneren vanuit hun eigen professionaliteit en meer kijken waar mensen zelf mee komen en deze cliënten op een positieve manier bijsturen. Oftewel, professionals moeten niks opleggen aan hun cliënten maar kijken met welke problemen en oplossingen cliënten zelf mee komen en vanuit daar moeten professionals aanknopingspunten zoeken om in te springen in plaats van ze alles voor te schrijven.

Deze benadering vergt uiteraard meer maatwerk aangezien er per cliënt gekeken moet worden naar de context van problemen en eventuele oplossingen. Daarnaast zal elke aanpak dus ook anders zijn aangezien cliënten hier zelf inspraak in hebben. Daarbij benadrukt Hand, L. C. (2018), dat het gevoel van autonomie van cliënten zeer belangrijk is voor de interactie en

samenwerking tussen bureaucaat en cliënt. Het doel van de Street-level bureaucrat moet dan ook zijn dat binnen deze strategieën, autonomie en self-efficacy gestimuleerd worden. Empowerment, wederzijds begrip en zelfbestuur zijn hierbij belangrijke begrippen. Om bijvoorbeeld tot wederzijds begrip te komen is enige vorm van maatwerk nodig.

Ten slotte betreft **de derde dimensie** of professionals zich proberen in te leven in hun cliënten versus kiezen voor een meer afstandelijke begeleiding ('cold way') van de cliënten. Hierin komt het niveau van empathie waar Van Parys and Struyven (2018) eerder over spraken sterk naar voren om in te gaan op competenties van cliënten. De resultaten van het onderzoek van Van Parys and Struyven (2018) hebben laten zien dat de meeste Street-level bureaucrats ervoor hebben gezorgd dat er enerzijds een controle was van het gedrag van de cliënt en anderzijds dat er een duidelijke uitleg van de Street-level bureaucrat naar de cliënt was waarom de cliënt bepaalde handelingen wel of niet moest verrichten. Daarnaast kwam uit het onderzoek naar voren, dat Street-level bureaucrats minder gebruik maken van het zogenoemde "psychological control" waarin Street-level bureaucrats benadrukken dat het de plicht is van cliënten om mee te werken. Ook werd er minder gebruik gemaakt van de strategie om cliënten zelf te laten bepalen wat hij/zij denkt dat goed voor hem/haar is. Kortom, in het onderzoek Van Parys and Struyven (2018) komt een sterke interactie stijl van professionals naar voren die gebaseerd is op het hanteren van formele kaders en controle en minder op het kijken naar de motivatie van cliënten zelf. Daarentegen legt Hand, L. C. (2018) een sterkere nadruk op de motivatie van cliënten zelf. Hiermee wordt ook duidelijk dat voor de benadering die Hand, L. C. (2018) kiest, meer maatwerk nodig is dan de benadering die Van Parys and Struyven (2018) hanteren. In het huidige onderzoek wordt gekeken naar welke interactiestijlen de geïnterviewde professionals kiezen.

2.4 Roltheorie

Naast idealen over het bieden van maatwerk speelt ook de roltheorie een aandeel in dit onderzoek. In de laatste sectie van dit hoofdstuk komt deze theorie aan bod. De roltheorie zal tevens gebruikt worden tijdens de analyses die later in hoofdstuk 4 en 5 aan bod komen. De vraag is dan ook hoe maatwerk verklaard kan worden op basis van de roltheorie.

Binnen deze theorie is het allereerst van belang om bepaalde begrippen te verduidelijken. Een rol is een sociale positie. Visser (1983) definieert een sociale positie als "*de plaats van een of meer individuen in een systeem van rolrelaties*" (Visser 1983). Degene die de sociale positie bekleedt is de roldrager. De roldrager is degene van wie de rolsituatie bekeken wordt. Daarnaast is er ook nog sprake van een rolzender dat verwijst naar degene die rolverwachtingen heeft. Visser (1983) definieert de begrippen roldrager en rolzender als volgt:

-Roldrager: "*het individu vanuit wie men een rolsituatie op een bepaald moment bekijkt.*"

-Rolzender: "*het individu dat, of de groepering die ten opzichte van de roldrager rolverwachtingen en rolanticipaties heeft.*"

Visser (1983) spreekt van een rol wanneer "*er een samenhangend geheel van rolverwachtingen voor, rolopvattingen van, rolanticipaties voor van en rolgedragingen van een individu is*" (Visser 1983). Hierin zijn twee begrippen van belang, namelijk

rolverwachting en rolopvatting. Een rolverwachting heeft te maken met *“datgene wat een individu volgens een ander in een bepaalde situatie behoort te doen”* (Visser 1983).

Daarnaast heeft te rolopvatting te maken met *“datgene wat een individu volgens zichzelf in een bepaalde situatie behoort te doen”* (Visser 1983).

De veranderingen binnen het sociaal domein zijn dus doorgevoerd met het oog op maatwerk. Zoals eerder genoemd heeft het bieden van maatwerk met verschillende factoren te maken. In dit onderzoek worden deze factoren ontleend aan de roltheorie. De onafhankelijke variabelen zijn ontleend aan de roltheorie en gaan over de rolopvatting van de professional en mogelijkheden of ruimte die de professional krijgt. De rolverwachting wordt in dit onderzoek echter buiten beschouwing gelaten.

De eerste component, de rolopvatting van de professional, heeft te maken met hoe de professional zijn eigen rol opvat. Oftewel, hoe de professional vindt dat hij of zij zich moet gedragen. Hierin staat het *“willen”* van het bieden van maatwerk aan de cliënt centraal. Dit sluit aan op de roltheorie waarin een individu in een bepaalde positie zich gaat gedragen. Het sluit eveneens aan op hoe het begrip maatwerk wordt gedefinieerd. Zoals al eerder genoemd bestaat het begrip maatwerk uit twee onderdelen, namelijk, het recht doen aan de situatie maar ook het luisteren naar en een stem geven aan de cliënt. Met de decentralisaties verwacht men dat de professional zich meer kan inleven in de cliënt en vanuit daar een passende aanpak ontwikkelt samen met de cliënt. Deze aanpak is erop gericht om het eigenaarschap van de cliënt te versterken. De vraag is echter of de professional daar zelf toe bereid is. Een reden waarom de professional hier niet bereid toe zal zijn is vanwege het *“paternalisme”*.

In het artikel van Nys (2005) wordt een algemene definitie van *“paternalisme”* gegeven. Deze definitie luidt als volgt: *“X gedraagt zich paternalistisch tegenover Y door handeling Z te stellen als: (1) het doen van Z (of het niet doen van Z) de vrijheid of autonomie van Y aantast; (2) X dit doet zonder consent (toestemming) van Y; (3) X dit doet omdat Z het welzijn van Y zal bevorderen, of op een of andere manier de belangen, preferenties, of waarden van Y ten goede zal komen”* (Nys 2005).

Uit de huidige literatuur blijkt dat het begrip *“paternalisme”* vaak op gespannen voet staat met het begrip *“autonomie”*. Zo wordt in het artikel van De Dijn (2012) benoemd dat vooral als het gaat om de zorg, het de taak is van de professional om de cliënt zoveel mogelijk vrij te laten en daarbij dus in te zetten op de autonomie van de cliënt. Anderzijds is er vanuit de professional een ethische noodzaak om bescherming te bieden tegen beslissingen van de cliënt zelf. Hierin wordt het aspect van paternalisme dus sterk benadrukt.

De tweede component van de roltheorie heeft te maken met rolverwachtingen en omgevingsinvloed van de professional. De positie van de professional wordt gekenmerkt door relaties, binnen de positie, tot anderen. Dit kan in dit geval bijvoorbeeld de werkgever of de collega's van de professional zijn. Daarin is het ten eerste belangrijk om na te denken over wat deze relevante anderen van iets vinden. Daarnaast is het ook belangrijk om na te denken over hoe belangrijk de betreffende professional de mening van relevante anderen vindt. Wat dus van belang is binnen de roltheorie, zijn de relaties. Het hangt dus ten eerste van de professional zelf af of hij maatwerk wil bieden, maar het is ook afhankelijk van wat er van de professional wordt verwacht en wat hij of zij kan.

Zoals eerder genoemd wordt de rolverwachting in het huidige onderzoek noodgedwongen buiten beschouwing gelaten.

De derde component van de roltheorie heeft te maken met het ‘‘kunnen’’ bieden van maatwerk. Naast het ‘‘willen’’ bieden van maatwerk, moet de professional ook de capaciteiten en financiële middelen hebben om maatwerk te kunnen bieden.

In het huidige onderzoek wordt ten eerste gekeken naar of de professional beschikt over voldoende tijd. Maatwerk houdt in dat er niet volgens vaste regels en procedures gehandeld wordt, maar dat er naar de context van de cliënt wordt gekeken en daarop een passende aanpak wordt gehanteerd. Bredewold, Duyvendak et al. (2018) benoemen dat vaste regels en procedures er zijn voor efficiëntie. Maatwerk leveren, zou in dat opzicht dus meer tijd in beslag nemen.

Naast het aspect van tijd, wordt ook gekeken of de professional beschikt over voldoende informatie. Fleurke, Hulst et al. (1997) benoemen dat maatwerk verhinderd kan worden doordat professional te weinig kennis hebben om maatwerk te hanteren. Daarnaast benoemen Fleurke, Hulst et al. (1997) ook dat het bieden van maatwerk verhinderd kan worden doordat professionals beschikken over weinig financiële middelen. De factor ‘‘financiële middelen’’ wordt dus ook meegenomen in het huidige onderzoek.

Tot slot moeten de professionals voldoende bevoegdheden hebben om maatwerk te kunnen bieden. Hierbij moeten professionals in staat worden gesteld om buiten de vaste procedures tot een aanpak te komen. Kortom, in het huidige onderzoek worden de hulpbronnen onderzocht door te kijken naar tijd, informatie, geld en bevoegdheden waar de professional over beschikt.

De algemene verwachting is dan ook dat als professionals maatwerk willen bieden, ze dit ook doen tenzij ze het niet kunnen. In hoofdstuk 5 wordt deze algemene verwachting nader uitgewerkt tot specifiekere hypothesen.

Tot slot, nu dat de concepten verduidelijkt zijn, de discussies en de dimensies uitgelegd zijn, en de roltheorie verhelderd is, is het de vraag wat inwoners van professionals binnen het sociaal domein verwachten. Omgekeerd is het ook de vraag hoe professionals hulp kunnen bieden aan inwoners die steeds meer op eigen houtje hun draaglast verminderen en draagkracht vergroten. Met andere woorden, hoe ziet deze interactie tussen inwoner en professional eruit? Daarnaast is genoemd dat door middel van de decentralisaties vanuit de beleidsmatige kant een nadruk wordt gelegd op maatwerk. De vraag is echter in hoeverre dit daadwerkelijk in de praktijk wordt uitgevoerd.

Kortom, dit onderzoek legt de nadruk op de interactie tussen professional en inwoner en er wordt naar verschillende verklaringen voor maatwerk gezocht.

3.0 Methodologie

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe het onderzoek uitgevoerd is. Daarbij wordt in paragraaf 3.1 ingegaan op de dataverzameling en vervolgens wordt in paragraaf 3.2 de operationalisatie omschreven.

3.1 Dataverzameling

In eerste instantie was het idee om zelf het veldwerk te doen door interviews af te nemen bij sociale professionals. Wegens de uitbraak van de covid-19 pandemie moest hier van worden afgezien.

Om te achterhalen in hoeverre er sprake is van maatwerk in de interactie tussen professional en cliënt en wat hiervoor mogelijke verklaringen zijn, is er gebruik gemaakt van secundaire data van het UT/BMC onderzoek uit 2019 (Denters, Rijnkels et al. 2019). In dit onderzoek, dat van start is gegaan in 2016 en afgerond is in 2018, zijn de Universiteit Twente en BMC samen met zes gemeenten een onderzoek gestart waarbij er onder andere is gekeken naar de ontwikkelingen van draagkracht en draaglast van inwoners. In het onderzoek van Denters, Rijnkels et al. (2019) zijn er in zes gemeenten meerdere professionals geïnterviewd over de manier waarop ze een aantal inwoners hebben begeleid. Die interviews zijn vervolgens door de onderzoekers opgenomen en getranscribeerd. Voor elke professional zijn er meerdere interviews afgenomen waarbij er per interview een afzonderlijk protocol is opgesteld. Daarnaast hebben de professionals ook een korte schriftelijke vragenlijst ingevuld. Deze vragenlijst gaf onder andere een beeld van de houding en de hulpbronnen van de professional.

In het huidige onderzoek is dus gebruik gemaakt van zowel de interviews als de vragenlijst van het UT/BMC onderzoek uit 2019 (Denters, Rijnkels et al. 2019). Hierbij zijn uit de zes gemeenten drie min of meer vergelijkbare middelgrote gemeenten geselecteerd en in die gemeenten zijn er telkens twee professionals geselecteerd. Voor elk van die professionals zijn de interviewprotocollen bekeken van drie inwoners. Zo kan worden nagegaan hoe de professional omgaat met de verschillende individuele gevallen. Op deze manier zijn er dus per professional (6) steeds drie verschillende interviewprotocollen geanalyseerd. Daarnaast geldt dat er een korte schriftelijke vragenlijst van de betreffende gemeenten is afgenomen bij 5 van de 6 professionals. Eén professional heeft deze vragenlijst dus niet ingevuld.

In het huidige onderzoek is met de secundaire data een kwalitatieve analyse uitgevoerd. Het voordeel van het gebruiken van secundaire data, is dat de sample een stuk groter is dan bij primaire data. Het nadeel is echter dat er in sommige gevallen sprake kan zijn van missende informatie. Zo zou er in eerste instantie in het huidige onderzoek naast roloppvatting, ook worden gekeken naar de rolverwachtingen. Dit zou onderzocht worden d.m.v. interviews met onder meer inwoners. De eerder verzamelde interviews en vragenlijst bevatten hierover echter geen informatie. Om deze reden wordt er in dit onderzoek geen aandacht besteed aan de rolverwachtingen.

De secundaire data bestonden uit de protocollen van bestaande persoonlijke, semigestructureerde interviews op basis van korte schriftelijke vragenlijsten die bij professionals binnen het sociaal domein zijn afgenomen.

Een semi gestructureerde interview biedt de mogelijkheid om een combinatie te hebben van aan de ene kant vragen die in de diepte gaan en het aan de andere kant de mogelijkheid biedt om op basis van de gestructureerde vragen een vergelijking te maken tussen de verschillende professionals. Een semi gestructureerde vragenlijst is nodig omdat een meer open gesprek er voor kan zorgen dat men meer te weten komt over achtergronden van bepaalde situaties en omdat het sociaal wenselijke antwoorden van de professional tegen gaat.

Tot slot is met oog op de privacy van professionals en cliënten de cases voor wat betreft de gemeenten, professionals en cliënten geanonimiseerd. Hierbij is ook de achtergrond van de betrokkenen bewust vaag gehouden door bijvoorbeeld grove indicaties te geven van de leeftijd van personen en gender-neutrale aanduidingen te hanteren. Om die reden wordt er gesproken over een ‘‘cliënt’’ wanneer het om zowel mannen als vrouwen gaat.

3.2 Operationalisatie

De interviews zijn verwerkt via het programma ATLAS-ti. Met behulp van het codeerschema (zie bijlage A), zijn de interviews opnieuw gecodeerd en in een dwarsdoorsnede verwerkt (zie bijlage B). Vervolgens zijn die gegevens in een matrix gezet (zie bijlage C). Op basis daarvan is gekeken of er sprake was van passendheid en eigenaarschap en dus in hoeverre er sprake was van maatwerk.

Voor de operationalisatie is het ook van belang dat het concept maatwerk, de eigen rol opvatting van de professional en capaciteiten van de professional aan de orde komen. Het concept ‘‘maatwerk’’ is al gedefinieerd in de introductie. Voor wat betreft het concept maatwerk, is er met behulp van de interviews gekeken naar de passendheid en het eigenaarschap.

Voor de passendheid is het van belang dat de professional een beeld heeft van het voorliggende probleem en de capaciteiten van de cliënt. Vervolgens is het van belang dat de aanpak van de professional aansluit op beide elementen. Oftewel, om te bepalen of er sprake is van passendheid of niet is er dus enerzijds gekeken naar of de professional een beeld heeft van het probleem en van de capaciteiten van de cliënt. Vervolgens is gekeken of de aanpak die de professional hanteert aansluit, en dus passend is voor de cliënt.

Heeft de professional een beeld van het achterliggend probleem	
Sluit aanpak aan op dat probleem	
Passendheid 1	Score:

Heeft de professional een beeld van de motivatie/competenties	
Sluit aanpak daarop aan	
Passendheid 2	Score:
PASSENDHEID (P1 en P2)	Score:

Tabel 1: Een overzicht van "passendheid"

Daarnaast is het voor het bepalen van het eigenaarschap van belang dat de cliënt inspraak heeft over de hulpvraag en/of de aanpak. Daarbij is het ook van belang dat de professional zich richt op het versterken van de draagkracht van de cliënt, en zich dus niet alleen richt op draaglastvermindering.

Heeft inwoner stem in bepalen probleem en bepalen aanpak (Eigenaarschap 1)	Score:
Richt aanpak professional zich in sterke mate op draagkrachtversterking inwoner; niet via chaotische aanpak (aanpak zonder regels/structuur) (Eigenaarschap 2)	Score:
EIGENAARSCHAP	Score:

Tabel 2: Een overzicht van "eigenaarschap"

Vervolgens zijn de scores op passendheid en eigenaarschap samengenomen om te analyseren of er sprake was van maatwerk of niet.

Daarnaast is er in het onderzoek niet alleen gekeken in hoeverre er sprake was van maatwerk in de interactie tussen professional en cliënt, maar ook wat hiervoor verklaringen zijn. In hoofdstuk twee werd al duidelijk dat bepaalde auteurs zoals Van Parys and Struyven (2018) en Hand, L. C. (2018) zich specifiek toespitsten op maatwerk binnen het sociaal domein. In hun artikelen werden verschillende theorieën en dimensies benoemd. Zo hadden Van Parys and Struyven (2018) verschillende ideeën over hoe cliënten gemotiveerd kunnen worden, namelijk negatief motiveren (sancties/schaamte/schuld) of positief motiveren (inspelen op positieve rol modellen). Daarnaast gaf Hand, L. C. (2018) een beeld over hoe cliënten vervolgens worden ondersteund door professionals. Hierin kwam duidelijk naar voren dat cliënten 1) ondersteund worden via duidelijke afspraken en vaste kaders of 2) via het uitgaan van de draagkracht van inwoners zelf.

In dit onderzoek is vastgehouden aan de ideeën van Hand, L. C. (2018) en Van Parys and Struyven (2018) aangezien er ook een verklarend element in het onderzoek zit. Oftewel, naast de vraag of er sprake is van maatwerk, is het ook de vraag welke methode de professional hierbij gebruikt.

Van elke case is een dwarsdoorsnede gemaakt en is gekeken of er bij de cliënt sprake was

van: motivatie, een persoonlijk netwerk, persoonlijke competenties en een voorliggend veld. Vervolgens is er gekeken naar de methode die de professional toepaste om de draagkracht op bovengenoemde elementen te versterken. Zie bijlage D voor een overzicht van de verschillende ‘methoden’ die de professionals gehanteerd hebben.

Verder is er gekeken naar de eigen rolopvatting van de professional. Dit is gericht op de vraag of de professionals maatwerk *willen* bieden aan de cliënt. Dit concept is gedefinieerd als volgt ‘*datgene wat een individu volgens zichzelf in een bepaalde situatie behoort te doen*’ (Visser 1983).

Wat betreft de rolopvatting van de professional bestond de vragenlijst uit vragen die een beeld gaven van het eigen beeld van de professional. Hier is gekeken naar de paternalistische houding van de professional. De statements uit de vragenlijst die hiervoor zijn gebruikt zijn: ‘*Bij de bepaling van een aanpak ga ik vooral af op mijn eigen kennis en ervaring*’, ‘*De meeste inwoners die ik begeleid zijn best in staat om mee te denken over de aanpak van hun problemen*’ en ‘*Als hulpverlener weet ik meestal beter wat goed is voor de inwoners die ik begeleid dan zichzelf*’. Deze 3 items zijn samengenomen en er is een grenswaarde vastgesteld. Vervolgens is gekeken of de professional een paternalistische houding had of niet. Op basis daarvan zijn er een aantal conclusies over de rolopvatting van de professional vastgesteld.

De laatste component van de operationalisatie heeft betrekking tot de ruimte en eventuele hulpbronnen die de professional ervaart om maatwerk te bieden. Hier stonden de volgende elementen centraal: geld, tijd, bevoegdheden en informatie. Hierbij werden ook statements uit de vragenlijst gebruikt. De statements die gebruikt zijn luiden als volgt: ‘*Het is vaak lastig om bij gemeentelijke diensten en lokale instellingen snel de nodige informatie te krijgen over inwoners die ik begeleid*’, ‘*Het ontbreekt me vaak aan de tijd om in samenspraak met de inwoner te komen tot een goede aanpak van diens problemen te komen*’, ‘*Als hulpverlener loop ik aan tegen financiële drempels, waardoor ik de inwoner niet de juiste ondersteuning kan bieden*’ en ‘*Als hulpverlener beschik ik over de bevoegdheden en de doorzettingsmacht om te doen wat voor de inwoners die ik begeleid eigenlijk nodig is*’. Vervolgens zijn deze gegevens geanalyseerd en zijn er een aantal conclusies vastgesteld die gaan over de hulpbronnen van de professional. Voor de volledige vragenlijst zie bijlage E.

De data bestond dus uit al eerder afgenomen interviews en vragenlijsten van drie verschillende geanonimiseerde gemeenten. Aangezien er gebruik is gemaakt van semigestructureerde interviews, gaf het veel inzicht in het onderwerp op een dieper niveau en er was ruimte voor een open gesprek de interviewer en de professional. Normaliter is een nadeel van dit type interviews dat het veel tijd in beslag neemt waardoor het aantal cases niet heel groot is. Dit is echter met betrekking tot dit onderzoek geen probleem aangezien er gebruik wordt gemaakt van secundaire data. Daarnaast is de opnieuw gecodeerde data verwerkt in codeerschema's en matrixen. De codeerschema's en matrixen zijn op consistente wijze toegepast wat de validiteit van het onderzoek bevordert. Vervolgens hebben deze analyses bijgedragen aan het formuleren van een antwoord op de onderzoeksvragen en de bijbehorende subvragen.

4.0 Analyse: deel 1

In dit deel van het onderzoek wordt een antwoord gegeven op de eerste onderzoeksvraag die in hoofdstuk 1 is geformuleerd.

De eerste subvraag was:

“In hoeverre is er sprake van maatwerk bij het verlenen van cliënt ondersteuning door de sociale professional?”

Om een antwoord te kunnen geven op deze vraag is een kwalitatieve analyse uitgevoerd waarbij gekeken is of de professional maatwerk levert in de ondersteuning van de cliënt. Met andere woorden, kiest de professional voor verschillende aanpakken bij verschillende individuen en sluiten die aan op verschillen in de problemen en mogelijkheden van de client. Daarbij is ook gekeken in hoeverre cliënten inspraak hebben over de hulpvraag en de aanpak en of de professional zich in sterke mate richt op draagkrachtversterking.

Draagkrachtversterking wil zeggen dat de versterking van het vermogen van de cliënt om zelf zoveel mogelijk een bijdrage te leveren aan de oplossing van zijn/haar problemen. Deze analyse is uitgevoerd in drie gemeenten en per gemeente zijn er twee professionals onder de loep genomen. Voor elk van die professionals zijn er drie inwoners uit de caseload van de professional vergeleken. Om een goed gedetailleerd beeld te geven over de mate van maatwerk die de professional verleent aan de cliënt worden nu de zes verschillende professional binnen de drie gemeenten apart besproken. Hierbij wordt zoals eerder genoemd in de operationalisatie, gekeken naar de passendheid en het eigenaarschap om vervolgens te kunnen bepalen of er sprake is van maatwerk of niet.

Gemeente A

Professional 1

Recapitulerend: De passendheid is dus beoordeeld door ten eerste te kijken of de professional een beeld heeft van de problemen en of er in diens aanpak aansluiting op de problemen is. Daarnaast valt onder “passendheid” ook, of de professional een beeld heeft van de motivatie/capaciteiten en of daar in de aanpak op wordt aangesloten of niet. Er is dus sprake van maximale passendheid wanneer er sprake is van een duidelijk beeld van het probleem, er een aansluiting op het probleem is, er een duidelijk beeld van de motivaties/capaciteiten is en daar aansluiting op is.

Daarnaast is het eigenaarschap beoordeeld op **1)** of de cliënt inspraak heeft over de hulpvraag en/of de aanpak. probleem oftewel: *“wat ziet de cliënt als zijn belangrijkste problemen”*, *“welk probleem wordt er in de hulpverlening aangepakt, hoe zal daarbij te werk worden gegaan?”* en of dit ook invloed heeft op de keuzes die er worden gemaakt bij de aanpak van het probleem. Die invloed kan in de onderzoeksgemeenten op twee manieren tot stand komen. In de eerste plaats –door een gesprek over een vragenlijst waarin de cliënt en de professional wordt gevraagd naar hun beider visie op de problemen van de cliënt. In de tweede plaats door andere gesprekken waarin cliënt en professional de probleemaanpak bespreken.

Bij de tweede component **2)** staat het relatief belang van draagkracht ten opzichte van het oplossen van het probleem centraal. Daarnaast is het van belang op welke manier het

probleem wordt opgelost. Op het moment dat de professional geen actieve ondersteuning biedt (de chaotische manier), werkt de professional dus niet zozeer mee aan draagkracht versterking van de cliënt.

CASE 1.1

Bij de eerste case is de hulpvraag dat de cliënt (een ouder iemand) onder andere om een *vervoersvoorziening*² vraagt wegens gebrek aan mobiliteit. Vanuit de hulpvraag is de achterliggende problematiek in eerste instantie niet helemaal duidelijk maar in het gesprek tussen professional en cliënt wordt de achterliggende problematiek wel duidelijk. Het achterliggende probleem van de cliënt is namelijk dat hij/zij een gebrek aan mobiliteit heeft waardoor hij/zij zich eenzaam voelt.

Kortom, de achterliggende problematiek is duidelijk en de aanpak sluit aan op het probleem.

Naast de eerste component van passendheid, is er dus ook gekeken of er een beeld is van de draagkracht van de cliënt of dit aansluit op de aanpak. Bij deze case is er op alle vier de onderdelen van draagkracht (motivatie, persoonlijke competenties, persoonlijk netwerk en het voorliggend veld) een duidelijk beeld vanuit de professional. De professional heeft dus goed inzicht in wat de draagkracht van de cliënt is.

Hierbij beschikt de cliënt over redelijk wat motivatie en persoonlijke competenties. Daarnaast maakt de cliënt ook gebruik van het voorliggend veld. Het persoonlijk netwerk is echter minder aanwezig en wordt minder sterk benut.

Voor wat betreft de aanpak van de professional is duidelijk dat er op één van de vier onderdelen van draagkracht wordt ingezet, namelijk: versterking van het persoonlijk netwerk. Doordat er een duidelijk beeld van de draagkracht is, er ondersteuning op het persoonlijk netwerk is en er een *vervoersvoorziening* is ingezet, lijkt het erop dat ondanks de smalle inzet op draagkrachtversterking, de aanpak **passend** is voor deze situatie. In deze situatie is het voornaamste probleem de eenzaamheid van de cliënt. Een combinatie van het versterken van het persoonlijk netwerk en het inzetten van een *vervoersvoorziening* zal de eenzaamheid van de cliënt moeten verminderen. Om deze reden is er in deze case sprake van **passendheid**.

Naast de passendheid is het **eigenaarschap** dus ook van belang om te bepalen of er sprake is van maatwerk of niet. Zoals eerder genoemd bestaat eigenaarschap bestaat uit twee componenten. De eerste component gaat over de invloed van de cliënt over de hulpvraag en de aanpak. Bij de eerste case heeft de cliënt de vragenlijst zelf ingevuld maar dit is later niet meer besproken met de professional. Deze vragenlijst is dus gebaseerd op de visie van problemen vanuit zowel het perspectief van de cliënt als de professional zoals eerder genoemd is. Daarnaast blijkt uit het interview dat voor wat betreft de aanpak, de professional en cliënt onderling veel met elkaar besproken. In de eerste case heeft de cliënt dus via de vragenlijst geen inspraak gehad over het probleem maar wel over de aanpak.

Daarnaast moet bij het **eigenaarschap** ook gekeken worden in hoeverre, en hoe er in de aanpak is ingestoken op draagkrachtversterking. In deze case is -zoals al gezegd- er op één

² *anonimisering

van de vier onderdelen van draagkracht sprake van een actieve ondersteuning vanuit de professional. Er is dus vrij smal ingestoken op draagkrachtversterking maar dit kan worden gezien als een bewuste keuze vanuit de professional. Daarnaast heeft de professional een *vervoersvoorziening* en een vrijwilliger geregeld voor de cliënt. Er is dus vrij breed ingestoken op draaglastvermindering.

Voor wat betreft de draagkrachtversterking richt de professional zich op versterking van het persoonlijk netwerk. De professional geeft de cliënt in dit geval een ‘‘aanzetje’’ om dingen zelf te doen. Dit wordt duidelijk in het volgende voorbeeld:

*‘‘Uiteindelijk iemand heel veel zinvolle contacten geven, dat kan ik niet. Dat moet iemand toch zelf doen, dus dit is eigenlijk meer een aanzetje. Ik heb hem/haar ook zelf laten bellen met *instelling* en dat allemaal zelf laten regelen. ’’(9092:9351) - D 4: Dossier 33101*

Vanuit het voorbeeld wordt duidelijk dat de professional de cliënt ondersteunt door middel van autonomieversterking aangezien de professional wil dat de cliënt het uiteindelijk zelf kan regelen.

Op basis van de passendheid en het eigenaarschap kan er nu een conclusie getrokken worden over het maatwerk in dit geval.

Samengevat betekent dit dat er bij de eerste case sprake is van een duidelijke hulpvraag en een duidelijk achterliggend probleem en er is aansluiting van de aanpak op het probleem. Daarnaast heeft de professional een duidelijk beeld van alle vier de onderdelen van draagkracht maar de professional versterkt/ondersteunt de cliënt maar op één van de vier onderdelen, namelijk het persoonlijk netwerk. Dit is overigens een bewuste keuze aangezien de aanpak in deze situatie passend is voor het probleem. Kortom, er is in de eerste case sprake van passendheid.

Voor wat betreft het eigenaarschap heeft de cliënt geen inspraak over het probleem maar wel over de aanpak. Daarnaast is er in de aanpak smal ingestoken op draagkrachtversterking. De professional steekt echter sterker in op draaglastvermindering. Tot slot is de aanpak van de professional om het netwerk te vergroten wel gericht op autonomieversterking aangezien de professional de cliënt een aanzetje geeft om dingen zelf op te pakken.

De cliënt heeft dus enigszins wel een stem en er wordt ondanks dat er smal wordt ingestoken op draagkrachtversterking wel een passende aanpak gehanteerd. Om deze reden is er in de eerste case naast passendheid ook sprake van eigenaarschap.

Op basis hiervan luidt de conclusie dat er bij case 1.1 zowel sprake is van passendheid als eigenaarschap waardoor er sprake is van volledig maatwerk.

CASE 1.2

Ten aanzien van tweede case komt de cliënt (een alleenstaande oudere) met een hulpvraag voor huishoudelijke hulp. Het achterliggende probleem is dat de cliënt teveel lichamelijke klachten heeft, waardoor hij/zij het huishouden niet meer kan bijhouden. Voor wat betreft de **passendheid** is in dit geval de achterliggende problematiek is duidelijk en de aanpak sluit aan op dit probleem.

Bovendien is er in dit geval op alle vier de onderdelen van draagkracht een duidelijk beeld vanuit de professional. De professional heeft goed inzicht in wat de draagkracht van de

cliënt is. De cliënt heeft namelijk redelijk wat motivatie en maakt gebruik van het voorliggend veld. Het persoonlijk netwerk is echter minder aanwezig en wordt niet benut. Daarnaast heeft de cliënt minder persoonlijke competenties vanwege lichamelijke gebreken. De professional merkt echter op dat wat de cliënt zelf kan, hij/zij ook zelf doet.

De aanpak vanuit de professional steekt ondanks het duidelijke beeld van de capaciteiten van de cliënt, in geen enkel geval in op draagkrachtversterking. De reden hiervoor is dat de aanpak van de professional met name gericht is op draaglastvermindering in plaats van draagkrachtversterking. In dat opzicht maakt de professional dus een bewuste keuze om het probleem van de cliënt op te lossen door middel van draaglastvermindering. Met ander woorden, ondanks de smalle inzet op draagkrachtversterking is de aanpak in dit geval wel **passend**.

Voor wat betreft **eigenaarschap** is het in deze case ten eerste onduidelijk of de cliënt inspraak heeft over de hulpvraag, aangezien er geen informatie is of de vragenlijsten later nog besproken zijn met de professional. Daarnaast is het wel duidelijk dat de cliënt inspraak heeft over de aanpak aangezien de professional benoemt dat hij/zij niks afdwingt en alles bespreekt met de cliënt.

Zoals eerder genoemd is er het geval van deze case totaal niet ingestoken op draagkrachtversterking vanuit de professional. De professional heeft overigens wel huishoudelijke hulp ingezet en steekt hiermee breed in op draaglastvermindering. Voor wat betreft de tweede case wordt dus alleen ingezet op draaglastvermindering en niet op draagkrachtversterking. De professional past dus geen actieve ondersteuning toe in zijn/haar aanpak. Concluderend: er is in dit geval geen sprake van inzet op versterking van de draagkracht maar doordat de professional bewust inzet op draaglastvermindering is er wel sprake van eigenaarschap.

Al met al: bij deze case is er ten eerste sprake van een duidelijke hulpvraag en een duidelijk achterliggend probleem. Daarnaast is er ook een aansluiting van de aanpak op het probleem. De professional heeft een duidelijk beeld van alle vier de onderdelen van draagkracht maar de professional versterkt/ondersteunt de cliënt op geen van deze onderdelen. Dit komt doordat de professional een bewuste keuze maakt om in te zetten op draaglastvermindering wat maakt dat de aanpak in dit geval passend is. Kortom, er is in de tweede case sprake van passendheid.

Voor wat betreft het eigenaarschap is het onduidelijk of de cliënt inspraak heeft over de hulpvraag, maar de cliënt heeft wel inspraak over de aanpak. Daarnaast is er in de aanpak niet ingestoken op draagkrachtversterking. De professional steekt overigens wel in op draaglastvermindering wat in deze situatie passend is. In deze case is er ondanks dat er niet wordt ingestoken op draagkrachtversterking, wel sprake van een passende probleemaanpak. Om deze reden is er hierom ook sprake van eigenaarschap.

Op basis hiervan luidt de conclusie dat bij case 1.2 sprake is van volledig maatwerk.

CASE 1.3

Inzake de derde case komt de cliënt (een relatief jong alleenstaande) met de hulpvraag voor een verhuizing naar *instelling* vanwege geestelijke problemen. De *instelling* zou moeten zorgen voor een ‘prikkelvrije omgeving’. Voor wat betreft de **passendheid** betekent dit dat het achterliggende probleem duidelijk is en dat de aanpak aansluit op het probleem.

Bovendien heeft de professional in dit geval een duidelijk beeld van de persoonlijke competenties en het persoonlijk netwerk van de cliënt. Oftewel, er is op twee van de vier onderdelen van draagkracht een duidelijk beeld vanuit de professional. Zowel de persoonlijke competenties en het persoonlijk netwerk van de cliënt zijn nauwelijks aanwezig en worden niet benut. Daarbij steekt de aanpak van de professional in één van de vier gevallen in op draagkrachtversterking aangezien het versterken van de persoonlijke competenties wordt uitbesteed en dus niet door de professional zelf onder handen wordt genomen. Voor wat betreft de passendheid betekent dit dat er in veel opzichten sprake is van een aanpak die aansluit op de problemen en mogelijkheden van de cliënt.

Voor wat betreft het **eigenaarschap** is er in dit geval geen inspraak van de cliënt over de hulpvraag aangezien de vragenlijst niet besproken is en er ook verder geen indicatie is dat de cliënt een stem heeft. De reden hiervoor is dat de cliënt veel (geestelijke) problemen heeft waardoor de professional inziet dat de cliënt niet in staat is om bepaalde keuzes zelf te maken. De professional beslist dus zelf over zowel de hulpvraag als de aanpak.

In deze case is -zoals al gezegd- er op één van de vier onderdelen van draagkracht sprake van draagkrachtversterking. In dat opzicht wordt er vrij smal ingestoken op draagkrachtversterking. Daarnaast zet de professional zich in om 24 uur zorg in een wooncomplex te regelen voor de cliënt om de draaglast te verminderen. Het accent ligt in deze case sterker op draaglastvermindering dan op draagkrachtversterking. Voor wat betreft de draagkrachtversterking ondersteunt/versterkt de professional het netwerk door een doel op te stellen, maar vervolgens wordt er niks meer vanuit de professional gedaan:

‘1 van de begeleidingsdoelen zal ook zijn van netwerk en dat had ik in eerste instantie ook in het plan gezet, van: vergroten van netwerk.’ (6051:6225) - D 10: Dossier 33103

Vanuit het voorbeeld wordt duidelijk dat de professional geen actieve ondersteuning biedt bij het versterken van het persoonlijk netwerk van de cliënt. Daarnaast worden -zoals eerder genoemd- de persoonlijke competenties niet versterkt door de professional zelf, maar dit werk wordt uitbesteed aan *hulpverlener*. Deze helpt de cliënt met het accepteren van zijn/haar diagnose. Op basis hiervan kan men concluderen dat in dit geval de professional – mede op basis van een inschatting van de mogelijkheden van de cliënt – niet of nauwelijks inzet op versterking van het eigenaarschap van de cliënt.

Al met al kan hier vastgesteld worden dat er sprake is van een duidelijke hulpvraag en een duidelijk achterliggend probleem. Daarnaast is er ook aansluiting van de aanpak op het probleem. De professional heeft bovendien een duidelijk beeld over twee van de vier onderdelen van draagkracht en versterkt/ondersteunt de cliënt op één van de vier onderdelen

van draagkracht. Kortom, er is in de derde case een beperkte mate van passendheid. Voor wat betreft het eigenaarschap is heeft de cliënt ten eerste geen inspraak over zowel de hulpvraag als de aanpak. In de aanpak is ook niet sterk ingestoken op draagkrachtversterking maar de professional steekt in deze case juist breder in op draaglastvermindering. Daarnaast heeft de cliënt in dit geval geen stem, aangezien de professional in de gaten heeft dat de cliënt niet in staat is om bepaalde keuzes zelf te maken. De professional lijkt hier een bewuste keuze te maken om de cliënt geen stem te geven. Kortom, er kan geconcludeerd worden dat er geen sprake is van een bewuste keuze die wel passend lijkt maar niet bijdraagt aan eigenaarschap. Op basis hiervan luidt de conclusie dat bij case 1.3 sprake is van nauwelijks maatwerk.

Conclusie professional 1: case 1.1, 1.2 & 1.3

Als het beeld van de drie cases wordt samengevat dan is er bij de eerste twee cases sprake van zowel passendheid als eigenaarschap waardoor er volledig maatwerk is. Bij de derde case is er sprake van een beperkte mate van passendheid en geen sprake van eigenaarschap. Hier kan dat echter wel een gevolg zijn van een keuze die past bij de situatie van die cliënt.

Als de aanpak van de professional onder de loep wordt genomen dan wordt duidelijk dat de aanpak in twee gevallen passend is en in één geval beperkt passend is. Daarnaast is er in twee gevallen sprake van eigenaarschap en in één geval is er weinig sprake van eigenaarschap. Al met al is de conclusie dat er bij twee cliënten sprake is van volledig maatwerk en bij één cliënt is er sprake van nauwelijks maatwerk.

Professional 2

Voor professional 2 zijn eveneens drie cases op dezelfde wijze geanalyseerd.

CASE 2.1

Bij case 2.1 komt de cliënt (een relatief jong iemand) met de hulpvraag voor meer hulp/ondersteuning bij de opvoeding van een kind. Los van het feit dat het kind boze buien heeft en de ouder niet weet hoe hij/zij hiermee om moet gaan is de achterliggende problematiek niet volledig duidelijk. Kortom, voor wat betreft **passendheid** is er in dit opzicht geen duidelijk achterliggend probleem en de aanpak sluit dus ook niet volledig aan op het probleem.

Daarnaast is gekeken in hoeverre er een beeld is van de draagkracht van de cliënt. In deze case heeft de professional op alle vier de onderdelen van draagkracht een duidelijk beeld. De professional heeft dus goed inzicht in wat de draagkracht van de cliënt is. De cliënt heeft ten eerste veel motivatie en dit wordt ook benut. De persoonlijke competenties zijn wel aanwezig maar de cliënt heeft er moeite mee om hier ook wat mee te doen. Daarnaast is het persoonlijk netwerk en het voorliggend veld minder aanwezig. De aanpak vanuit de professional steekt bovendien in op alle vier de onderdelen van draagkracht. Oftewel, de professional steekt in dit geval breed in op draagkrachtversterking. In dit opzicht is er dus wel sprake van een **passende** aanpak.

Voor wat betreft het **eigenaarschap** heeft de cliënt zowel inspraak over de hulpvraag als over de aanpak aangezien de professional en cliënt de vragenlijst samen besproken hebben en de cliënt veel inspraak heeft.

Bovendien wordt er in deze case breed ingestoken op draagkrachtversterking aangezien de professional de cliënt ondersteunt op alle vier de onderdelen van draagkracht. De aanpak van de professional richt zich overigens niet sterk op draaglastvermindering. Het accent ligt in deze case dus meer op draagkrachtversterking dan op draaglastvermindering. Voor wat betreft de draagkrachtversterking versterkt de professional de motivaties en competenties door bijvoorbeeld zijn/haar waardering naar de cliënt uit te spreken. Oftewel, dit wordt versterkt door het versterken van de intrinsieke motivaties van de cliënt. Daarnaast wordt het voorliggend veld versterkt doordat de professional de cliënt stimuleert en adviseert om iets te gaan doen. Dit blijkt uit het volgende voorbeeld:

*‘Tip: kijk eens met papa en mama wat er allemaal te doen is in *gemeente* en kijk wat je leuk lijkt.’ D 14: Dossier 33201*

Hierbij wordt het voorliggend veld dus versterkt door middel van ‘autonomieversterking’ aangezien de professional de cliënt min of meer een aanzetje geeft. Het persoonlijk netwerk wordt overigens minder actief ondersteund aangezien de professional het in eerste instantie geen prioriteit vindt. Het tekort aan persoonlijk netwerk is meegenomen in het plan, maar er wordt nog geen actieve ondersteuning op aangeboden.

Al met al, in deze case is het achterliggende probleem niet duidelijk en is er geen volledige aansluiting op het probleem. Wel heeft de professional een duidelijk beeld van alle vier de onderdelen van draagkracht en de aanpak sluit hier ook volledig op aan. Kortom, er is in deze case sprake van een beperkte mate van passendheid.

Voor het eigenaarschap kan geconcludeerd worden dat de cliënt inspraak heeft over zowel de hulpvraag als de aanpak. Daarnaast zet de professional zich in sterke mate in op draagkrachtversterking en biedt de professional in drie van de vier gevallen een actieve ondersteuning. Kortom, er is in deze case sprake van een strategie die zich richt op versterking van het eigenaarschap.

Op basis hiervan luidt de conclusie dat er bij case 2.1 deels sprake is van maatwerk.

CASE 2.2

Bij de tweede case van deze professional is er iemand van middelbare leeftijd die vraagt om opvoedingsondersteuning. De achterliggende problematiek is onduidelijk en er is daarom geen aansluiting van de aanpak op het probleem.

Daarnaast is er ter bepaling van de **passendheid** van de aanpak ook gekeken in hoeverre de professional een beeld heeft van de draagkracht van de cliënt. In dit geval heeft de professional een duidelijk beeld over drie van de vier onderdelen van draagkracht namelijk: de persoonlijke competenties, motivaties en het persoonlijk netwerk. Daarbij heeft de cliënt redelijk wat motivatie en de persoonlijke competenties zijn ook aanwezig. Wel heeft de cliënt extra hulp nodig bij zowel de motivatieversterking als de

versterking van de persoonlijke competenties. Daarnaast is er een groot persoonlijk netwerk aanwezig. Overigens steekt de aanpak van de professional in op slechts één van de vier onderdelen van draagkracht, namelijk de persoonlijke competenties. Het netwerk wordt niet versterkt/ondersteund omdat dit al sterk aanwezig is in dit geval. In deze case steekt de professional dus smal in op draagkrachtversterking maar kan dit gezien worden als een bewuste keuze vanuit de professional. Om deze reden is ondanks dat de aanpak zich niet sterk gericht is op draagkrachtversterking, wel passend. Kortom, in case 2.2 is er een beperkte mate van **passendheid**.

Voor wat betreft het **eigenaarschap** heeft de cliënt geen inspraak over de hulpvraag aangezien de vragenlijst niet samen met de professional besproken is en hier verder geen andere indicatie uit het interview voor is. De cliënt heeft wel enige inspraak over de aanpak maar de professional heeft hier duidelijk de regie aangezien de professional het voortouw neemt.

Zoals bovengenoemd wordt er in deze case vrij smal ingestoken op draagkrachtversterking aangezien de professional de cliënt ondersteunt op slechts één van de vier onderdelen van draagkracht. De professional steekt overigens ook in op draagkrachtvermindering doordat hij/zij *instelling* inzet voor de opvoedingsondersteuning. Het is onduidelijk of in deze case het accent ligt op draagkrachtversterking of draagkrachtvermindering aangezien in beide gevallen “iets” gedaan wordt. De professional geeft aan dat het doel is om de draagkracht te versterken maar dat dit er momenteel “nog niet in zit”. Oftewel, de professional maakt hier een bewuste keuze om niet breed in te zetten op draagkrachtversterking.

Voor wat betreft de draagkrachtversterking versterkt de professional dus alleen de persoonlijke competenties van de cliënt. De professional geeft praktische tips en probeert inzicht te geven in communicatiepatronen. Oftewel, de professional versterkt de competenties door middel van “autonomieversterking”. Voor het eigenaarschap betekent dit dat de professional niet sterk inzet op draagkrachtversterking en er dus weinig sprake is van eigenaarschap.

Kort samengevat betekent dit dat er in de tweede case geen duidelijk achterliggend probleem is en er is geen volledige aansluiting van de aanpak op het probleem. De professional heeft een duidelijk beeld van drie van de vier onderdelen van draagkracht maar de aanpak sluit hier maar op één van de vier onderdelen op aan. Dit is echter een bewuste keuze vanuit de professional. Kortom, er is in deze case sprake van een beperkte mate van passendheid.

Voor het eigenaarschap kan geconcludeerd worden dat de cliënt geen inspraak heeft over de hulpvraag en een beperkte inspraak heeft over de aanpak. Daarnaast zet de professional zich niet in sterke mate in op draagkrachtversterking aangezien de professional actieve ondersteuning biedt op slechts één van de vier onderdelen van draagkracht. Dit is overigens een bewuste keuze vanuit de professional. Hierdoor is er ondanks de smalle inzet op draagkrachtversterking wel sprake van een beperkte mate van eigenaarschap. Op basis hiervan luidt de conclusie dat bij case 2.2 sprake is van beperkt maatwerk.

CASE 2.3

Omtrent case 2.3 van deze professional komt de cliënt (een jong gescheiden persoon) met de hulpvraag over zorgen over de opvoeding en veiligheid van een kind. De achterliggende problematiek is onduidelijk en dit is ook niet duidelijk geworden in het gesprek tussen professional en cliënt. Er is daarom geen volledige aansluiting van de aanpak op het probleem.

Over het beeld van de draagkracht van de cliënt vanuit de professional kan vastgesteld worden dat de professional een duidelijk beeld heeft van alle vier de onderdelen van draagkracht. De cliënt en de professional zijn het echter in veel opzichten niet eens. Dat is onder meer het geval bij de motivatie en de persoonlijke competenties van de cliënt. Volgens de professional is er geen motivatie en zijn er weinig persoonlijke competenties aanwezig. Volgens de cliënt zelf zijn beide onderdelen wel aanwezig. Daarnaast is het persoonlijk netwerk en het voorliggend veld aanwezig en hier wordt ook gebruik van gemaakt.

Overigens steekt de aanpak van de professional in op twee van de vier onderdelen van draagkracht, namelijk de motivatie en het persoonlijk netwerk. De professional steekt in dit geval dus beperkt in op draagkrachtversterking. Voor de **passendheid** betekent dit dat er in case 2.3 beperkt sprake is van passendheid.

Over het **eigenaarschap** kan geconcludeerd worden dat de cliënt ten eerste geen inspraak heeft over zowel de hulpvraag als de aanpak. De reden hiervoor is dat de cliënt en professional het oneens zijn over de aanpak. De professional kiest ervoor om zelf de regie te nemen en zelf te bepalen wat goed is voor de cliënt en neemt hierin dus een bewuste keuze om de cliënt geen stem te geven.

Daarnaast wordt er in deze case beperkt ingestoken op draagkrachtversterking aangezien alleen de motivatie en het persoonlijk netwerk ondersteund worden door de professional. Daarbij steekt de professional ook in op draaglastvermindering aangezien hij/zij *instelling* inzet voor het kind. Het accent ligt in deze case sterker op draaglastvermindering aangezien professional en cliënt het niet eens zijn over de draagkracht. Voor wat betreft de draagkrachtversterking richt de professional zich op het versterken van de motivaties en het persoonlijk netwerk. De eerste methode die de professional hanteert om motivaties te versterken is door empathie te tonen. Zo probeert de professional de cliënt te laten inzien dat het hem/haar gegund is om zijn/haar leven op orde te krijgen. Dit komt naar voren in het volgende voorbeeld:

“ Maar ik benoem het wel altijd, van: wat zonde en ik gun het jou. Toe nou even. Dat zeg ik niet zo hoor, nouja, misschien ook weleens. Ik probeer hem/haar wel in die kar te trekken.” D 21: Dossier 33203

Daarnaast versterkt de professional de motivatie van de cliënt door te zeggen dat de cliënt “in actie moet komen”. Hierbij biedt de professional geen kaders/structuur over hoe de cliënt dit kan doen. Met andere woorden, hier biedt de professional geen actieve ondersteuning.

Voor wat betreft de versterking van het persoonlijk netwerk wil de professional de cliënt wel ‘‘faciliteren’’ zoals te zien is in het volgende voorbeeld:

‘‘ Er zijn mensen in je netwerk misschien en ik wil je wel faciliteren, ik wil je wel helpen.’’ D 21: Dossier 33203

Hier past de professional ‘‘competence support’’ toe om het netwerk van de cliënt te versterken.

Kortom, bij de derde case is dus ten eerste sprake van een onduidelijk achterliggend probleem en er is geen volledige aansluiting van de aanpak op het probleem. Daarnaast heeft de professional een duidelijk beeld van alle vier de onderdelen van draagkracht maar de aanpak sluit hier op twee van de vier onderdelen op aan. Oftewel, er is in deze case sprake van een beperkte mate van passendheid.

Voor het eigenaarschap kan geconcludeerd worden dat de cliënt geen inspraak heeft over zowel de hulpvraag als de aanpak. Dit is echter een bewuste keuze vanuit de professional. Daarbij zet de professional zich niet in zeer sterke mate in op draagkrachtversterking aangezien hij/zij de cliënt alleen actief ondersteunt bij de versterking van het persoonlijk netwerk. De ondersteuning van de motivatie berust overigens ook niet op een ‘‘actieve ondersteuning’’. Kortom, er is in deze case geen sprake van eigenaarschap aangezien de cliënt geen stem heeft en de professional de cliënt niet in sterke mate actief ondersteunt. Op basis hiervan luidt de conclusie dat bij case 2.3 nauwelijks sprake is van maatwerk.

Conclusie professional 2: case 2.1, 2.2 & 2.3

Wanneer het beeld van deze drie cases wordt samengevat dan ziet men dat er bij de eerste case sprake is van een beperkte mate van passendheid maar dat er wel sprake is van eigenaarschap. Bij de tweede en derde case is er sprake van een beperkte mate van passendheid en een beperkte mate van eigenaarschap. Bij de tweede case is er sprake van een beperkte mate van passendheid aangezien de professional een bewuste keuze maakt om niet sterk in te zetten op draagkrachtversterking.

Wanneer de aanpak van de professional onder de loep wordt genomen dan ziet men dat de aanpak hoogstens in beperkte mate passend is en dat er alleen in de eerste case sprake is van eigenaarschap. Al met al is de conclusie dat deze professional bij maar bij één van de drie cliënten deels maatwerk levert.

Gemeente B

Professional 3

CASE 3.1

Bij case 3.1 van deze professional komt de cliënt (een jong persoon) met een hulpvraag voor een pgb. Daarbij is het onduidelijk voor welk probleem het pgb ingezet gaat worden. Het is dus ook niet duidelijk of de aanpak ertoe bijdraagt dat het achterliggende probleem wordt opgelost. Oftewel, de achterliggende problematiek van de cliënt wordt niet duidelijk in beeld gebracht waardoor het probleem niet aansluit op de aanpak.

Voor wat betreft het beeld van de draagkracht van de cliënt kan vastgesteld worden dat de professional een duidelijk beeld heeft van alle vier de onderdelen van draagkracht. Zo beschikt de cliënt over aardig wat motivatie en de persoonlijke competenties zijn ook aanwezig. Het persoonlijk netwerk en het voorliggend veld zijn echter minder sterk aanwezig. Desondanks steekt de aanpak van de professional maar in op één van de vier onderdelen van draagkracht. Oftewel, er is een minimale aansluiting op draagkrachtversterking in de aanpak. Vanuit de professional is dit een bewuste keuze aangezien de motivaties en competenties ten eerste al aanwezig zijn bij de cliënt. Daarnaast noemt de professional ook dat hij/zij het niet nodig vindt om het voorliggend veld van de cliënt te stimuleren aangezien dit geen meerwaarde heeft. Kortom, de professional steekt in dit geval smal in op draagkrachtversterking maar dit is een bewuste keuze. De conclusie over de **passendheid** luidt dat er in de eerste case sprake is van een beperkte mate van passendheid.

Daar waar het gaat om het **eigenaarschap** heeft de cliënt in deze case geen inspraak over de hulpvraag gehad, aangezien de vragenlijst niet meer besproken is met de cliënt. De cliënt heeft echter wel inspraak over de aanpak aangezien de professional benoemt dat hij/zij constant gesprekken voeren over wat de cliënt wil en vindt.

Zoals eerder genoemd wordt er in deze case beperkt ingestoken op draagkrachtversterking aangezien alleen de persoonlijke competenties ondersteund worden door de professional. Daarbij steekt de professional ook in op draaglastvermindering aangezien er een traject is ingezet *met professionele hulpverlener en een vrijwilliger*. Het accent ligt in deze case dus sterker op draaglastvermindering dan draagkrachtversterking. Voor wat betreft de draagkrachtversterking richt de professional zich alleen op het versterken van de persoonlijke competenties. Zoals eerder genoemd is dit een bewuste keuze aangezien de motivaties al aanwezig zijn, het persoonlijk netwerk opgepakt wordt door de *vrijwilliger* en het versterken van het voorliggend veld volgens de professional niet echt een meerwaarde heeft voor de cliënt. Zie hieronder een voorbeeld hoe dit duidelijk wordt wanneer het om motivatie versterking gaat:

“ Maar was het zeg maar dat je hem/haar nog moest motiveren om aan dat te werken of was het iets dat vanuit hem/haar in eerste instantie kwam?

C: Nee, dat was...nee hij/zij was wel heel erg gemotiveerd. Vanaf het begin al.”

D 5: Dossier 101301

Dit duidt er wellicht op dat de beperkte insteek passend is aangezien de professional bewust afweegt wanneer hij/zij in deze specifieke situatie wel of niet moet ingrijpen.

Voor wat betreft het versterken/ondersteunen van de persoonlijke competenties wil de professional de cliënt leren om een zelfstandig leven te leiden. De professional past hierbij dus de methode “autonomieversterking” toe aangezien de professional de cliënt zelf laat “oefenen” door bijvoorbeeld meer verantwoordelijkheid bij de persoon zelf neer te leggen.

Al met al, is er voor wat betreft passendheid maar beperkt sprake van aansluiting van de aanpak op het probleem en de draagkracht van de cliënt. Voor wat betreft de draagkracht heeft de professional een duidelijk beeld van alle vier de onderdelen van draagkracht maar de

aanpak sluit hier slechts op één onderdeel van draagkracht op aan, namelijk de persoonlijke competenties.

Bovendien kan voor het eigenaarschap kan geconcludeerd worden dat de professional hier maar beperkt inhoud aan geeft, maar dat dit te maken heeft met de bewuste keuze om smal in te zetten op draagkrachtversterking: de cliënt heeft geen inspraak over de hulpvraag maar wel over de aanpak. Daarnaast richt de professional zich niet in sterke mate op draagkrachtversterking aangezien hij/zij de cliënt alleen actief ondersteunt bij de versterking van de persoonlijke competenties. Doordat er hier ondanks de smalle inzet op draagkrachtversterking, wel sprake is van een passende aanpak, is er in dit geval wel sprake van eigenaarschap.

Op basis hiervan luidt de conclusie dat bij case 3.1 sprake is van deels maatwerk.

CASE 3.2

Inzake case 3.2 van deze professional komt de cliënt (een relatief jong gescheiden persoon) met een hulpvraag, die via *instelling* binnenkwam wegens vermoedens van huiselijk geweld. Daarbij werd het achterliggende probleem duidelijk in kaart gebracht aangezien er zowel opvoedings- als relatieproblemen waren. Oftewel, de achterliggende problematiek is duidelijk in kaart gebracht en de aanpak sluit aan op het probleem.

Daarnaast heeft de professional een redelijk goed beeld van drie van de vier onderdelen van draagkracht. Allereerst beschikt de cliënt over weinig motivatie en de persoonlijke competenties zijn ook niet sterk aanwezig. Daarnaast is het persoonlijk netwerk enigszins aanwezig maar er wordt geen gebruik van gemaakt. Over het voorliggend veld is echter geen informatie.

Daarbij steekt de aanpak van de professional in op slechts één van de vier onderdelen van draagkracht, namelijk de persoonlijke competenties. Er is geen indicatie dat dit een bewuste keuze is vanuit de professional. Kortom, de professional steekt in dit geval smal in op draagkrachtversterking. Dit betekent dat er maar in beperkte mate sprake is van **passendheid**.

Over het **eigenaarschap** kan ten eerste vastgesteld worden dat de cliënt geen inspraak heeft over de hulpvraag. De professional laat wel inspraak toe over de aanpak maar de professional benoemt meerdere malen dat hij/zij hierbij extra scherp is aangezien het om het welzijn van een kind gaat.

Zoals eerder genoemd wordt er in deze case zeer beperkt ingestoken op draagkrachtversterking aangezien alleen de persoonlijk competenties ondersteund worden door de professional. Daarbij steekt de professional wel sterk in op draaglastvermindering aangezien er bewindvoering is ingezet voor de financiële problemen, *instelling* is ingezet voor de veiligheid van het kind en de cliënt wordt naar verschillende cursussen gestuurd om aan zichzelf te werken. Met andere woorden, het accent ligt in deze case sterker op draaglastvermindering dan draagkrachtversterking.

Voor wat betreft de draagkrachtversterking richt de professional zich dus alleen op het versterken van de persoonlijke competenties. Daaruit volgt dat de professional de cliënt onder andere praktische opvoedingstips geeft. Daarnaast versterkt professional de cliënt ook door middel van autonomieversterking aangezien de professional het de cliënt zelf laat "oefenen".

Samengevat betekent dit dat er in deze case ten eerste sprake is van een duidelijk achterliggend probleem en er is aansluiting van de aanpak op het probleem. Daarnaast heeft de professional een duidelijk beeld van drie van de vier onderdelen van draagkracht, alleen het beeld over het voorliggend veld ontbreekt. De aanpak sluit hier echter maar op één van de vier onderdelen van draagkracht op aan aangezien de professional alleen de persoonlijke competenties ondersteunt/versterkt. Met andere woorden, er is hier sprake van een beperkte mate van passendheid.

Voor wat betreft het eigenaarschap kan geconcludeerd worden dat de cliënt geen inspraak heeft over de hulpvraag maar wel over de aanpak. Hierbij houdt de professional bewust de regie aangezien hij/zij extra scherp is wegens de veiligheid van het kind. Daarnaast richt de professional zich niet in sterke mate op draagkrachtversterking aangezien de professional de cliënt alleen actief ondersteunt op de persoonlijke competenties. Omdat het vanuit de professional als passend wordt geacht om de regie over de inspraak van de cliënt te houden, kan men toch spreken van een beperkte inzet op eigenaarschap.

Op basis hiervan luidt de conclusie dat bij case 3.2 sprake is van een beperkte mate van maatwerk.

CASE 3.3

Voor wat betreft case 3.3 van deze professional komt de cliënt (een jong gescheiden persoon) via de *instelling* binnen met een hulpvraag wegens een uithuiszetting. De hulpvraag vanuit de cliënt is totaal onduidelijk. Daarnaast steekt de aanpak in, op het feit dat de professional de cliënt wil leren om verantwoordelijkheid te nemen en zich niet meer te verstoppen tijdens problemen. Het is echter onduidelijk wat dit betekent voor de oplossing van concrete problemen van de cliënt. Omdat een duidelijke probleemomschrijving gebaseerd op de hulpvraag ontbreekt, kan men in dit opzicht niet spreken van een **passende** aanpak.

De professional heeft over het algemeen een goed beeld van de draagkracht van de cliënt. Weliswaar ontbreekt een beeld over het voorliggend veld van de cliënt maar over de andere drie onderdelen van draagkracht weet de professional een goed beeld te schetsen. Allereerst blijkt dat de motivatie van de cliënt minimaal aanwezig is en dat de persoonlijke competenties zijn redelijk aanwezig zijn, maar extra ondersteuning nog wel nodig is. Daarnaast is het persoonlijk netwerk enigszins aanwezig en dit wordt ook benut door de cliënt. Ondank dat er een goed beeld is van de capaciteiten van de cliënt, richt de aanpak van de professional zich op slechts één van de vier onderdelen van draagkracht, namelijk de persoonlijke competenties. Er is geen indicatie dat dit een bewuste keuze is vanuit de professional. Er is in dit geval dus geen sprake van een **passende** aanpak

Voor wat betreft het **eigenaarschap** heeft de cliënt allereerst geen inspraak over de hulpvraag aangezien de vragenlijst niet meer besproken is met de professional. Daarnaast heeft de cliënt wel inspraak over de aanpak, maar neemt de professional hierbij de regie. De reden hiervoor is dat de professional benoemt dat de cliënt niet goed is in het nemen van verantwoordelijkheid nemen en dit nog moet leren. De professional heeft overigens wel geprobeerd om de regie bij de cliënt neer te leggen. Het is dus een bewuste keuze van de professional om de regie te nemen.

Zoals eerder genoemd, wordt er in deze case smal ingestoken op draagkrachtversterking aangezien alleen de persoonlijke competenties ondersteund worden door de professional. Daarbij steekt de professional wel sterk in op draaglastvermindering aangezien er via de participatiewet om meer uitkering is gevraagd, *instelling* is ingezet en de professional regelt dat de cliënt een opleiding gaat volgen. Kortom, het accent ligt in deze case sterker op draaglastvermindering dan draagkrachtversterking.

Voor wat betreft de draagkrachtversterking richt de professional zich dus alleen op het versterken van de persoonlijke competenties. In dit geval gaat de professional met de cliënt in gesprek en vraagt de professional aan de cliënt hoe de cliënt zelf zijn/haar verantwoordelijkheid kan nemen. Met andere woorden, de professional laat de cliënt zelf ‘oefenen’ en dus ondersteunt de professional de cliënt op dezelfde manier als in de vorige case, namelijk door middel van autonomieversterking. Voor wat betreft het meepraten maakt de professional de cliënt dus wel beperkt mede-eigenaar.

Kortom, bij deze case is er ten eerste sprake van een onduidelijke hulpvraag waardoor het niet duidelijk is of er aansluiting van de aanpak op het probleem is. Daarnaast heeft de professional een duidelijk beeld van drie van de vier onderdelen van draagkracht, alleen het beeld over het voorliggend veld ontbreekt. Desondanks sluit de aanpak in dit geval aan op slechts één van de vier onderdelen van draagkracht aangezien de professional alleen de persoonlijke competenties ondersteunt. Met andere woorden, er is hier geen sprake van passendheid.

Over het eigenaarschap kan ten eerste geconcludeerd worden dat de cliënt geen inspraak heeft over de hulpvraag en een beperkte inspraak heeft over de aanpak. De professional houdt bewust de regie aangezien hij/zij beweert dat de cliënt zelf niet altijd goede beslissingen neemt. Daarbij richt de professional zich niet in sterke mate op draagkrachtversterking aangezien de professional de cliënt alleen actief ondersteunt op de persoonlijke competenties. Omdat het vanuit de professional als passend wordt geacht om de regie over de inspraak van de cliënt te houden, kan men toch spreken over een beperkte inzet op eigenaarschap. Op basis hiervan luidt de conclusie dat er bij case 3.3 geen sprake is van passendheid en beperkt van eigenaarschap. In die zin luidt de conclusie dat er nauwelijks sprake is van maatwerk.

Conclusie professional 3: case 3.1, 3.2 & 3.3

Als de drie cases van deze professional worden bekeken, dan is er bij de eerste case sprake van een beperkte mate van passendheid en er is wel sprake van eigenaarschap. Daarom is in case 3.1 deels sprake van maatwerk. Bij case 3.2 is er in beperkte zin sprake van zowel passendheid als eigenaarschap. Oftewel, er is hier in beperkte zin sprake van maatwerk. Bij de derde case is er geen sprake van passendheid en in beperkte zin sprake van eigenaarschap. Daarom is er hier nauwelijks sprake van maatwerk.

Bij de eerste case is er een bewuste keuze gemaakt vanuit de professional om niet sterk in te zetten op draagkrachtversterking waardoor de aanpak (beperkt) passend is. Bij de tweede en derde case ligt het accent duidelijk op draaglastvermindering. Hierdoor is er ondanks de smalle inzet op draagkrachtversterking (beperkt) sprake van eigenaarschap.

Al met al is de conclusie dat de professional bij case 3.1 deels maatwerk levert, bij case 3.2 beperkt maatwerk levert en bij case 3.3 nauwelijks maatwerk levert.

Professional 4

CASE 4.1

Omtrent case 4.1 van deze professional komt de cliënt (een jong lichtverstandelijk gehandicapte) met de hulpvraag voor ondersteuning met de omgangsregeling van zijn/haar kinderen. Vanuit het gesprek tussen professional en cliënt was duidelijk dat zowel de cliënt als zijn/haar partner er moeite mee hadden om de afspraken over hun kinderen na te komen. Verder was de achterliggende problematiek van de cliënt vrij onduidelijk. Wat opviel in dit dossier was dat er gaande het gesprek tussen professional en cliënt constant problemen bijkwamen die in eerste instantie bij de hulpvraag niet aan de orde waren. Zo kwamen later in het gesprek financiële problemen en een uithuiszetting ter sprake. Het hoeft echter niet zo te zijn dat dit zorgt voor een slechte aansluiting van de aanpak op het probleem wanneer er een planmatige aanpak is. In dit geval bleek echter niet dat de professional tegen de achtergrond van de achterliggende problemen een duidelijk plan van aanpak heeft gemaakt. Hierdoor ontbrak samenhang tussen de problemen en de aanpak en is er in dit opzicht geen sprake van **passendheid**.

Daarnaast heeft de professional een goed beeld van de alle vier de onderdelen van draagkracht van de cliënt. Daarbij beschikt de cliënt over redelijk wat motivatie en wordt er gebruik gemaakt van een voorliggend veld. De cliënt beschikt tevens over een persoonlijk netwerk maar dit wordt minder sterk benut. Vanwege een laag IQ zijn de competenties slechts beperkt aanwezig.

Naast dat er dus een evident beeld is van de capaciteiten van de cliënt, steekt de aanpak van de professional in op alle vier de onderdelen van draagkracht: de motivatie, competenties, het persoonlijk netwerk en het voorliggend veld. Hieruit blijkt dat de professional de inwoner op verschillende manieren probeert actief te ondersteunen. In dat opzicht is er dus wel sprake van passendheid.

Voor wat betreft het **eigenaarschap** heeft de cliënt ten eerste zowel inspraak over de hulpvraag als over de aanpak. De professional behoudt wel de regie aangezien de cliënt een laag IQ heeft. Er wordt dus een bewuste keuze gemaakt vanuit de professional om de regie over de inspraak te behouden dus er is een zekere mate van eigenaarschap.

Daarbij is zoals eerder genoemd breed ingestoken op draagkrachtversterking aangezien alle vier de onderdelen van draagkracht ondersteund worden door de professional. Naast het feit dat er sterk wordt ingezet op draagkrachtversterking, steekt de professional ook in op draaglastvermindering. Dit blijkt uit het feit dat de professional ten eerste bewindvoering regelt voor de financiële problemen van de cliënt en daarnaast regelt de professional ook een assertiviteitscursus voor de cliënt. Daarnaast is ook gewerkt aan een regeling met de omgang van kinderen. Met andere woorden, de aanpak van de professional richt zich op zowel draagkrachtversterking als draaglastvermindering maar het accent ligt in

deze case op draagkrachtversterking.

Voor wat betreft de draagkrachtversterking richt de professional zich dus op de ondersteuning van alle vier de onderdelen van draagkracht.

De professional leert de cliënt ten eerste om grenzen aan te geven en de cliënt wordt naar verschillende cursussen gestuurd. Oftewel, de persoonlijke competenties, het netwerk en het voorliggend veld worden versterkt door middel van ‘autonomieversterking’.

Daarnaast valt ook op, dat deze professional de cliënt confronteert met het feit dat de huidige partner van de cliënt voor veel problemen zorgt. Dit is merkbaar in het volgende voorbeeld:

*‘Ik heb *persoon* ermee geconfronteerd dat *partner* er wel voor heeft gezorgd dat hij/zij bijna met je zoon van op straat kwam te staan. Ze hebben nog steeds een relatie. *persoon* wilde dat voortzetten. Maar ondanks dat *partner* dat gedaan heeft.’* D

15: Dossier 111301

De motivaties worden dus versterkt door in te spelen op ‘schuld en schaamte’. Kortom, er is over het algemeen sprake van een actieve ondersteuning die – hoewel het IQ van de cliënt beperkingen kent – ook wordt ingezet op versterking van het eigenaarschap.

In het kort betekent dit dat er in de eerste case sprake is van een onduidelijke hulpvraag en de aanpak sluit niet volledig aan op het probleem. Daarnaast heeft de professional een duidelijk beeld van de draagkracht van de cliënt en de aanpak sluit hier in alle vier de gevallen op aan. Kortom, er is in deze case een beperkte mate van passendheid. Over het eigenaarschap kan ten eerste vastgesteld worden dat de cliënt inspraak heeft over zowel de hulpvraag als de aanpak maar dat de professional bewust de regie behoudt. Daarbij richt de professional zich in sterke mate op draagkrachtversterking. De professional ondersteunt de cliënt actief op versterking van de persoonlijke competenties, het persoonlijk netwerk en het voorliggend veld. De professional ondersteunt de cliënt minder actief op versterking van de motivatie aangezien hij/zij daar inspeelt op ‘schuld en schaamte’. Kortom, er is in dit geval sprake van eigenaarschap en aangezien de professional een bewuste keuze maakt om de regie te behouden op de inspraak van de cliënt, is deze aanpak ook passend gezien de situatie van de cliënt.

Op basis hiervan luidt de conclusie dat er bij case 4.1 sprake is van een beperkte mate van passendheid en er is sprake van eigenaarschap. In die zin luidt de conclusie dat er sprake is van deels maatwerk.

CASE 4.2

Bij case 4.2 komt de cliënt (een oudere persoon van niet-Nederlandse herkomst) met de hulpvraag voor ondersteuning bij het opnieuw aanvragen van een uitkering en een rechtsbijstandsverzekering. In eerste instantie was het niet helemaal duidelijk wat het achterliggende probleem was van de cliënt. Later in het proces werd dit steeds duidelijker. Het bleek namelijk dat veel problemen te maken hadden met het feit dat de cliënt slecht Nederlands spreekt.

Net als bij de vorige case kwamen er tijdens het proces constant problemen en doelen bij, zoals bv. traumaverwerking, die in eerste instantie vanuit de hulpvraag niet aan de orde waren. Om deze reden is er wel een duidelijk beeld van het probleem en omdat de

professional in staat is om constant de doelen aan te passen is er ook sprake van een aansluiting van de aanpak op het probleem en dus is er sprake van **passendheid**.

Daarnaast heeft de professional geen duidelijk beeld van twee van de vier onderdelen van draagkracht, namelijk de persoonlijke competenties en het voorliggend veld. Over de persoonlijke competenties zegt de professional in eerste instantie dat hij/zij de cliënt hulpeloos vindt, maar achteraf benoemt de professional dat hij/zij de cliënt eigenlijk wel krachtig vindt. Over de motivatie en het persoonlijk netwerk heeft de professional echter wel een duidelijk beeld aangezien blijkt dat de cliënt weinig motivatie heeft en dat het persoonlijk netwerk wel aanwezig is, maar dat dit alleen benut wordt voor de gezelligheid. Hierbij richt de aanpak van de professional zich op het versterken van het persoonlijk netwerk en het voorliggend veld. Oftewel, de professional richt zich op het versterken van twee van de vier onderdelen van draagkracht wat betekent dat er sprake is van een beperkte mate van **passendheid**.

Voor wat betreft het **eigenaarschap** heeft de cliënt ten eerste inspraak over zowel de hulpvraag als de aanpak aangezien de vragenlijsten samen zijn ingevuld en veel in samenspraak wordt besloten.

Daarnaast ondersteunt de professional de cliënt bij het versterken van het persoonlijk netwerk en het voorliggend veld. Daarbij steekt de professional ook in op draaglastvermindering aangezien hij/zij **juridische ondersteuning** regelt die de financiële problemen voor de cliënt op zich gaat nemen. De professional wil daarnaast ook therapie voor de trauma's regelen maar de cliënt wijst dit af. Aangezien het voornaamste probleem in deze case gerelateerd is aan de financiële situatie van de cliënt en dit wordt opgelost door het inzetten van een advocaat, ligt het accent in deze case op draaglastvermindering. Het probleem met de Nederlands taal dat tevens achter veel problemen schuil ging wordt niet door de professional opgepakt aangezien de cliënt bezig is om terug te keren naar **land van herkomst**.

Voor wat betreft de draagkrachtversterking zoekt de professional ten eerste een landgenoot voor de cliënt waar zij contact mee kan leggen. Dit blijkt uit het volgende voorbeeld:

*''*persoon* heeft iemand nodig die hem/haar bij zijn/haar hand pakt en helpt. Iemand die met hem/haar een kopje koffie drinkt, die zijn/haar taal spreekt, iemand van zijn/haar leeftijd. Ik was al op zoek naar *landgenoten* met wie hij/zij kon praten ,maar hij/zij gaf aan dat hij/zij zelf mensen kent, maar dat zijn/haar hoofd er nu niet naar staat.''* D 18: Dossier

111302

Er wordt dus bekeken of het eigen netwerk kan worden benut door middel van *''competence support''* omdat de professional het faciliteert en aanmoedigt en de cliënt er vervolgens zelf mee aan de gang kan gaan. Daarnaast wilde de professional het persoonlijk netwerk van de cliënt versterken/ondersteunen maar de cliënt gaf aan hier geen behoefte aan te hebben. Voor het eigenaarschap betekent dit dat de cliënt kennelijk dus veel inspraak heeft en de professional ondersteunt de cliënt op een redelijk actieve wijze.

Kortom, ten aanzien van de tweede case is er geen sprake van een duidelijke hulpvraag met achterliggend probleem. Ondanks dat er tijdens het proces steeds nieuwe

problemen bijkwamen, is er wel sprake van een aansluiting van de aanpak op het probleem aangezien de professional de doelen constant aangepast heeft waar nodig. Daarnaast heeft de professional een beeld over twee van de vier onderdelen van draagkracht. De aanpak sluit hier tevens op twee van de vier onderdelen op aan. Kortom, er is in deze case sprake van passendheid.

Over het eigenaarschap kan ten eerste vastgesteld worden dat de cliënt inspraak heeft over zowel de hulpvraag als de aanpak. Daarnaast richt de professional zich op twee van de vier onderdelen van draagkracht op draagkrachtversterking. De professional wil de cliënt actief ondersteunen op het versterken van het persoonlijk netwerk en het voorliggend veld. De cliënt wil echter geen ondersteuning bij het versterken van het persoonlijk netwerk. Kortom, voor wat betreft de tweede case is er wel sprake van eigenaarschap aangezien de cliënt een stem heeft en de professional de cliënt redelijk actief ondersteunt.

Op basis hiervan luidt de conclusie dat er in case 4.2 sprake is van zowel passendheid als eigenaarschap. In die zin luidt de conclusie dat er sprake is van volledig maatwerk.

CASE 4.3

Bij case 4.3 komt de cliënt (een alleenstaande ouder van middelbare leeftijd) met de hulpvraag voor opvoedingsondersteuning, een WMO aanvraag en de aanvraag van een fiets. Hierbij is het achterliggende probleem van de cliënt niet helemaal duidelijk. Het doel van de aanpak vanuit de professional is om de “*ouder* sterk te maken” maar dit sluit niet volledig aan op het probleem. In dat opzicht is er dus geen sprake van **passendheid**.

Daarnaast heeft de professional een volledig en helder beeld over alle vier de onderdelen van draagkracht van de cliënt.

Vanuit het interview wordt duidelijk dat de cliënt zelf aangeeft geen motivatie en persoonlijke competenties te hebben. Daarbij heeft de cliënt wel een persoonlijk netwerk en van het voorliggend veld wordt ook gebruik gemaakt.

De aanpak van de professional richt zich bovendien op het versterken van drie van de vier de onderdelen van draagkracht, alleen versterking van het persoonlijk netwerk ontbreekt. Met andere woorden, de professional steekt in deze case redelijk sterk in op draagkrachtversterking. In dit opzicht is er dus wel sprake van passendheid.

Voor wat betreft het **eigenaarschap** heeft de cliënt ten eerste inspraak over zowel de hulpvraag als de aanpak aangezien de vragenlijst samen is besproken en uit de interviews is gebleken dat de cliënt veel mag meebeslissen.

Daarnaast ondersteunt de professional de cliënt, zoals eerder genoemd, op drie van de vier de onderdelen van draagkracht. Daarbij steekt de professional niet sterk in op draaglastvermindering. Met andere woorden, het accent ligt in deze case op draagkrachtversterking en niet op draaglastvermindering.

Voor wat betreft draagkrachtversterking benoemt de professional ten eerste dat hij/zij achterover ging leunen en aan de cliënt vroeg wat er nu moest gebeuren. Met andere woorden, er is dus geen actieve ondersteuning aangezien er geen kaders en regels zijn en de cliënt moet zelf bepalen en aangeven wat goed is voor hem/haar. Op deze manier worden de motivaties en persoonlijke competenties deels ondersteund.

Daarnaast worden motivaties ook versterkt doordat de professional de cliënt in zijn/haar kracht wil zetten door empathie te tonen naar de cliënt en positieve feedback te leveren aan de cliënt:

‘‘Hem/haar ook veel complimenten geven voor als hij/zij het goed doet. Kijk eens toen dat rapportgesprek was en zo positief, dan denk ik ja dat heb je aan jezelf te bedanken. Niemand anders heeft het gedaan. Jij en je zoon samen.’’ D 22: Dossier 111303

De persoonlijke competenties worden daarnaast nog versterkt door het inzetten van *instelling* die zorgen voor begeleiding van mensen met langdurige psychiatrische problemen.

Tot slot bood de cliënt in deze case veel weerstand tegen hulpverlening en de cliënt was ook ergens bang voor de hulpverleners. De professional benoemt dat hij/zij in deze case daarom geen extra hulpverlening heeft ingezet, maar ervoor zal zorgen dat de cliënt meer vriendschappelijke contacten zal aanleggen zodat hulpverlening hier niet nodig zal zijn. Het voorliggend veld is op deze manier versterkt en dus door middel van de versterking van de intrinsieke motivatie. Dit is dus duidelijk een bewuste keuze van de professional waardoor de aanpak passend is voor de cliënt.

Samengevat betekent dit dat er in de derde case ten eerste sprake is van een onduidelijk achterliggend probleem en de aanpak sluit ook niet volledig aan op het probleem. Daarnaast heeft de professional een duidelijk beeld over alle vier de onderdelen van draagkracht en de aanpak sluit hier op drie van de vier onderdelen op aan. Kortom, er is in deze case een sprake van een beperkte mate van passendheid.

Over het eigenaarschap kan ten eerste geconcludeerd worden dat de cliënt inspraak heeft over zowel de hulpvraag als over de aanpak. Daarnaast richt de professional zich op versterking van drie van de vier onderdelen van draagkracht. De professional kiest – op basis van een duidelijk beeld van de motivatie en de competenties van de cliënt – bewust voor een combinatie van meer passieve ondersteuning (overlaten aan) met een meer actieve ondersteuning. Om deze reden is er in de derde case wel sprake van eigenaarschap aangezien de cliënt een stem heeft en aangezien de professional de cliënt redelijk actief ondersteunt. Op basis hiervan luidt de conclusie dat er in case 4.3 sprake is van een beperkte mate van passendheid maar er is wel volledig sprake van eigenaarschap. In die zin luidt de conclusie dat er sprake is van deels maatwerk.

Conclusie professional 4: case 4.1, 4.2 & 4.3

Wanneer de drie cases van deze professional onder de loep worden genomen, dan is er bij de eerste case sprake van een beperkte mate van passendheid, maar er is wel volledig sprake van eigenaarschap. Daarom is hier deels sprake van maatwerk. Bij de tweede case is er sprake van zowel passendheid als eigenaarschap waardoor er volledig sprake is van maatwerk. Bij de derde case is er sprake van een beperkte mate van passendheid maar er is volledig sprake van eigenaarschap. Om deze reden luidt de conclusie hier dat er deels sprake is van maatwerk.

Al met al is de conclusie dat deze professional in één case volledig maatwerk levert en in de andere twee cases deels maatwerk levert.

Gemeente C

Professional 5

CASE 5.1

Bij de eerste case van professional 5 komt de cliënt (een persoon van middelbare leeftijd) met een hulpvraag voor ondersteuning bij het versterken van zijn/haar mobiliteit binnen en buitenshuis. Deze klachten vloeien voort uit lichamelijke beperkingen. Het doel van de aanpak is om de mobiliteit van de cliënt te vergroten en een geschikte woning te zoeken. Er is dus een evident beeld van het probleem en het doel van de aanpak sluit aan op het probleem wat ervoor zorgt dat de aanpak **passend** is.

Daarnaast heeft de professional een duidelijk beeld over de draagkracht van de cliënt. De professional heeft een duidelijk beeld over alle vier de onderdelen van draagkracht. Het blijkt dat de cliënt ten eerste aardig wat motivatie heeft, maar volgens de professional wordt dit verhinderd door de *partner*. Daarbij zijn de persoonlijke competenties en het persoonlijk netwerk van de cliënt ook aanwezig en dit wordt ook benut. Het voorliggend veld is wel aanwezig, maar dit wordt niet benut door de cliënt. De aanpak van de professional is daarnaast gericht op de versterking van de motivatie en het benutten van het voorliggend veld. Het persoonlijk netwerk is volgens de professional al sterk aanwezig bij de cliënt en hoeft dus niet versterkt te worden. De professional maakt hier dus een bewuste keuze om het persoonlijk netwerk niet te ondersteunen/versterken. Oftewel, de aanpak is gericht op de versterking van twee van de vier onderdelen van draagkracht maar omdat er sprake is van een bewuste keuze is de aanpak **passend** voor de cliënt.

Voor wat betreft het **eigenaarschap** kan ten eerste worden vastgesteld dat de cliënt inspraak heeft over de aanpak, maar het is niet duidelijk of de cliënt ook inspraak heeft over hulpvraag aangezien het niet duidelijk is of de vragenlijsten nog zijn besproken door professional en cliënt.

Daarnaast ondersteunt de professional de cliënt, zoals eerder genoemd, op twee van de vier onderdelen van draagkracht. Daarbij probeert de professional ook een *voorziening in huis* te regelen op korte termijn en op de lange termijn moet gekeken worden naar een nieuwe woning. Aangezien de problemen van de cliënt voortvloeien uit de lichamelijke klachten en de professional met de *voorziening* al veel zorgen wegneemt, kan geconcludeerd worden dat het accent in deze case ligt op draaglastvermindering. Voor wat betreft de draagkrachtversterking gaat de professional zelf mee naar afspraken met de cliënt en hij/zij heeft een duidelijke coachende rol. In dit geval wordt het voorliggend veld dus versterkt door middel van "competence support". Wat betreft de motivatieversterking brainstormen cliënt en professional samen waarin tevens het aspect van coaching naar voren komt. Dit wordt duidelijk in het volgende voorbeeld:

*“ Ik heb met *persoon* gebrainstormd goh van zouden we niet kunnen kijken of we toch een woningaanpassing kunnen realiseren dat er iets van glas gaat komen. Dat er iets van meer van verwarming kan komen, dat we hier bijvoorbeeld ook een douche kunnen maken. ” D 6: Dossier 551101*

Al met al betekent dit voor het eigenaarschap dat de professional de cliënt actief ondersteunt.

Kortom, bij de eerste case van professional 5 is ten eerste sprake van een duidelijk beeld van het probleem en er is aansluiting van de aanpak op het probleem. Daarnaast heeft de professional een duidelijk beeld van alle vier de onderdelen van draagkracht en sluit de aanpak hier op twee van de vier onderdelen op aan, namelijk de motivatie en het voorliggend veld. Daarbij is het een bewuste keuze van de professional geweest om het persoonlijk netwerk niet te versterken. Om deze reden is er in de eerste case sprake van passendheid aangezien de professional goed inschat wat er voor deze specifieke cliënt passend is. Voor wat betreft het eigenaarschap heeft de cliënt ten eerste wel inspraak over de aanpak maar het is onduidelijk of de cliënt ook inspraak heeft over de hulpvraag. Daarnaast richt de professional zich op het versterken van twee van de vier onderdelen van draagkracht. De professional versterkt/ondersteunt de motivatie en het voorliggend veld door middel van ‘competence support’. Hierbij ondersteunt de professional de cliënt dus op een actieve wijze. Om deze reden kan geconcludeerd worden dat er in de eerste case beperkt sprake is van eigenaarschap.

Op basis hiervan luidt de conclusie dat er in case 5.1 sprake is van passendheid en sprake is van een beperkte mate van eigenaarschap. In die zin luidt de conclusie dat er sprake is van deels maatwerk.

CASE 5.2

Inzake de tweede case van professional 5 komt de cliënt (een alleenstaande oudere) met een hulpvraag voor huishoudelijke hulp wegens lichamelijke klachten. Het doel van de aanpak is dat de cliënt zelfstandig kan blijven wonen. Kortom, het achterliggende probleem is duidelijk en de aanpak sluit aan op het probleem van de cliënt wat ervoor zorgt dat de aanpak **passend** is.

Daarnaast heeft de professional een goed beeld van drie van de vier onderdelen van draagkracht. Alleen informatie over het voorliggend veld ontbreekt.

Uit het beeld van de professional blijkt dat de cliënt over zowel motivatie, als persoonlijke competenties en een persoonlijk netwerk beschikt. Dit persoonlijk netwerk wordt tevens benut.

De aanpak van de professional is dan ook niet gericht op het versterken/ondersteunen van deze onderdelen. Met andere woorden, de professional ondersteunt nul van de vier onderdelen van draagkracht in deze case. Wat opvalt is dat dit voor deze cliënt wel passend is aangezien de cliënt al beschikt over behoorlijk wat draagkracht. Kortom, ondanks het ontbreken van inzetten op draagkrachtversterking is de aanpak wel **passend** voor deze cliënt.

Over het **eigenaarschap** kan ten eerste vastgesteld worden dat het onduidelijk is of de cliënt inspraak heeft over zowel de hulpvraag als de aanpak. Dit heeft er mee te maken dat de

professional enerzijds zegt dat hij/zij alles bepaalt, maar anderzijds impliceert de professional dat de cliënt veel zelf mag bepalen.

Daarnaast ondersteunt de professional de cliënt dus op nul van vier onderdelen van draagkracht. Daarbij zorgt de professional wel voor huishoudelijke hulp en *twee andere voorzieningen*. Oftewel, de professional steekt breed in op draaglastvermindering. Om deze reden ligt het accent in deze case op draaglastvermindering in plaats van draagkrachtversterking.

In het kort betekent dit voor de tweede case dat er ten eerste sprake is van een duidelijk probleem en dat er aansluiting is van de aanpak op het probleem. Daarnaast heeft de professional een vrij goed beeld van de draagkracht van de cliënt maar de aanpak van de professional sluit hier niet op aan. In deze case wordt duidelijk dat de cliënt over het algemeen een goede draagkracht heeft in termen van motivatie, persoonlijke competenties en het persoonlijk netwerk. Het draaglastprobleem is echter wel groot maar de professional steekt hier ook breed op in. Om deze reden is de aanpak van de professional dus wel passend. Voor wat betreft het eigenaarschap is het ten eerste onduidelijk of de cliënt een stem heeft. Daarnaast ondersteunt de professional de cliënt niet op actieve wijze. Zoals bovengenoemd kan dit gezien worden als een bewuste keuze vanuit de professional. Om deze reden is er in deze case geen sprake van eigenaarschap, maar wel van passendheid. Op basis hiervan luidt de conclusie dat er in case 5.2 wel volledig sprake is van passendheid, maar niet van eigenaarschap. In die zin luidt de conclusie dat er in beperkte zin sprake is van maatwerk.

CASE 5.3

Voor wat betreft case 5.3 komt de cliënt (een oudere alleenstaande) met de hulpvraag voor een vervoersbehoefte vanwege eenzaamheid. Het doel van de aanpak is dan ook om de zelfredzaamheid van de cliënt te vergroten door middel van de *vervoersvoorziening*. Met andere woorden, het achterliggende probleem is duidelijk en de aanpak sluit aan op het probleem wat ervoor zorgt dat de aanpak **passend** is.

Daarnaast heeft de professional een duidelijk beeld over twee van de vier onderdelen van draagkracht, namelijk het persoonlijk netwerk en het voorliggend veld. Over de motivatie en de competenties heeft de professional geen duidelijk beeld. Over het persoonlijk netwerk en het voorliggend veld wordt duidelijk dat beide aanwezig zijn en ook wordt benut door de cliënt.

De aanpak van de professional is echter niet gericht op het versterken/ondersteunen van de draagkracht van de cliënt aangezien de professional de cliënt op geen van de vier onderdelen van draagkracht ondersteunt. Desondanks is er sprake van een persoonlijk netwerk dat benut wordt en de professional wil de *vervoersvoorziening* toewijzen. Deze twee elementen zijn wellicht passend voor wat betreft het probleem van deze cliënt, namelijk minder eenzaamheid. Om deze reden is de aanpak dus in dit geval wel **passend** ondanks de smalle inzet op draagkrachtversterking.

Over het **eigenaarschap** kan ten eerste worden gezegd dat de cliënt en de professional de vragenlijsten samen besproken hebben. Om deze reden heeft de cliënt inspraak over de

hulpvraag. Daarnaast wordt duidelijk dat de cliënt veel zelf mag beslissen over de aanpak. Om deze reden heeft de cliënt dus ook zeggenschap over de aanpak.

Daarnaast versterkt de professional de cliënt dus op geen van de vier onderdelen van draagkracht. Met andere woorden, de professional doet niks aan draagkrachtversterking maar dat is in deze situatie passend. De professional heeft echter wel gezorgd voor een *vervoersvoorziening* voor de cliënt. De cliënt heeft dit uitgetoetst maar later alsnog afgewezen. Om deze reden steekt de professional in deze case sterker in op draaglastvermindering dan op draagkrachtversterking wat overigens een bewuste keuze is. Daarom is er in dat opzicht wel sprake van eigenaarschap.

Samengevat betekent dit voor de derde case dat er ten eerste wel sprake is van een duidelijk beeld van het probleem en dat er aansluiting is van de aanpak op het probleem. Daarnaast heeft de professional een duidelijk beeld van twee van vier onderdelen van draagkracht. De aanpak van de professional sluit hier echter niet op aan omdat de professional de cliënt op nul van de vier onderdelen van draagkracht ondersteunt. Desondanks is er wel sprake van een persoonlijk netwerk waar gebruik van gemaakt wordt en de professional regelt *een vervoersvoorziening*. Deze twee elementen zorgen voor dat het probleem van de cliënt (eenzaamheid) verholpen wordt. Om deze reden is er in de derde case sprake van passendheid.

Voor wat betreft het eigenaarschap heeft de cliënt ten eerste veel inspraak over zowel de hulpvraag als de aanpak. Daarnaast wordt het duidelijk dat de professional de cliënt niet op een actieve wijze ondersteunt maar dit is in deze situatie een bewuste keuze. Om deze reden is er in deze case sprake van eigenaarschap.

Op basis hiervan luidt de conclusie dat er in case 5.3 sprake is van passendheid en er is sprake van eigenaarschap. In die zin luidt de conclusie dat er volledig sprake is van maatwerk.

Conclusie professional 5: case 5.1, 5.2 & 5.3

Wanneer de drie cases van deze professional worden bekeken, dan is er bij de eerste case sprake van passendheid en er is beperkt sprake van eigenaarschap. Hierdoor is er deels sprake van maatwerk. Bij de tweede case is er wel sprake van passendheid, maar er is geen sprake van eigenaarschap. Om deze reden is er bij case 5.2 sprake van beperkt maatwerk. Bij case 5.3 is er sprake van passendheid en er is sprake van eigenaarschap. Om deze reden luidt de conclusie dat er sprake is van volledig maatwerk.

Al met al is de conclusie dat deze professional in twee cases beperkt maatwerk levert en in één case volledig maatwerk levert.

Professional 6

Tenslotte zijn er 3 cases van de zesde professional geanalyseerd.

CASE 6.1

Voor wat betreft de eerste case van professional 6 komt de cliënt (een relatief jonge ouder) met de hulpvraag voor meer structuur in zijn/haar leven waardoor deze zelf de regie weer kan oppakken. Het doel van de aanpak is dan ook dat de cliënt zelfstandig wordt en zelf zijn/haar leven weer kan oppakken. Hier is ten eerste duidelijk dat er een helder beeld is van

het probleem en dat de aanpak aansluit op het probleem. Oftewel, in dit opzicht is de aanpak **passend**.

Daarnaast heeft de professional een duidelijk beeld van alle vier de onderdelen van draagkracht. De cliënt heeft allereerst weinig motivatie. Daarbij zijn de persoonlijke competenties wel aanwezig, maar volgens de professional worden ze niet benut. Het persoonlijk netwerk is overigens erg klein en er wordt geen gebruik van gemaakt en het voorliggend veld wordt ook niet benut.

Overigens is de aanpak van de professional gericht op het versterken van alle vier de onderdelen van draagkracht. Met andere woorden, de professional steekt in deze case breed in op draagkrachtversterking wat ervoor zorgt dat de aanpak **passend** is.

Voor wat betreft het **eigenaarschap** heeft de cliënt zowel inspraak over de hulpvraag als de aanpak aangezien de vragenlijsten samen zijn besproken en de cliënt veel mag beslissen.

Daarbij versterkt de professional de cliënt dus op alle vier de onderdelen van draagkracht. De professional zorgt er in dit geval tevens voor dat de cliënt psychische hulp en de juiste medicatie krijgt. Naast dit schakelt de professional ook een gezinscoach in. Met andere woorden, voor wat betreft deze case is de aanpak van de professional zowel gericht op draagkrachtversterking als draaglastvermindering.

Voor wat betreft de draagkrachtversterking heeft de professional ten eerste een sterke aanmoedigende/coachende rol. Zie hiervoor het volgende voorbeeld:

*“Maar het doel van de aanpak op dit moment van de verlenging? A: Dat *de persoon* in staat is om zelfstandig zijn/haar leven, misschien een beetje algemeen, maar zijn/haar leven te leiden. Ja dat is het doel. Daar willen we echt in 2000...ik heb ook tegen hem/haar gezegd. Langzaam maar zeker wil ik daar steeds meer naartoe. Dat je het zelf...want anders wordt je zo afhankelijk van mij en van onze ondersteuning en dat is niet de bedoeling.” D 16: Dossier 551151*

Dit coachende element is in alle vier de onderdelen van draagkracht terug te vinden. De professional versterkt de cliënt dus door middel van “competence support”. Oftewel, de professional ondersteunt de cliënt op een actieve wijze dus in dat opzicht is er sprake van eigenaarschap.

In het kort betekent dit voor de eerste case dat er ten eerste sprake is van een duidelijk probleem en dat er aansluiting is van de aanpak op het probleem. Daarnaast heeft de professional een goed en duidelijk beeld van alle vier de onderdelen van draagkracht. De aanpak van de professional sluit tevens aan op alle vier de onderdelen van draagkracht. Om deze reden is er in deze case sprake van passendheid.

Voor wat betreft het eigenaarschap heeft de cliënt ten eerste inspraak over zowel de hulpvraag als de aanpak. Daarnaast wordt het duidelijk dat de professional de cliënt zeer actief ondersteunt aangezien op alle vier de onderdelen van draagkrachtversterking het coachende element merkbaar is. Om deze reden is er in deze case ook sprake van eigenaarschap. Op basis hiervan luidt de conclusie dat er in case 6.1 sprake is van zowel passendheid als eigenaarschap waardoor er volledig sprake is van maatwerk.

CASE 6.2

Bij case 6.2 komt de cliënt (een oudere alleenstaande) met een hulpvraag voor een **vervoersvoorziening**. De reden hiervoor was dat hij/zij zichzelf niet meer kan vervoeren wegens lichamelijke klachten. Het doel van de aanpak is dat de cliënt zich zelfstandig kan vervoeren om zo de sociale contacten te onderhouden. Kortom, er is een helder beeld van het probleem en de aanpak sluit hier ook op aan waardoor de aanpak **passend** is.

Daarentegen is er geen volledig en duidelijk beeld over de vier onderdelen van draagkracht van de cliënt. De professional heeft geen informatie over de motivaties en het voorliggend veld van de cliënt. De professional heeft echter wel informatie over het persoonlijk netwerk en de competenties van de cliënt.

Uit het beeld van de professional is gebleken dat de cliënt beschikt over aardig wat persoonlijke competenties en deze competenties worden ook benut. Daarnaast is het persoonlijk netwerk ook aanwezig en hier wordt tevens gebruik van gemaakt.

De aanpak van de professional is overigens slechts gericht op het versterken van het persoonlijk netwerk. De reden hiervoor is dat de professional vindt dat de persoonlijke competenties van de cliënt al genoeg aanwezig zijn en geen ondersteuning/versterking nodig hebben. De professional kiest dus bewust voor een smalle insteek. Met andere woorden, de professional steekt in deze case smal in op draagkrachtversterking maar dit is echter een bewuste keuze vanuit de professional. Hierdoor is de aanpak ondanks de smalle inzet op draagkrachtversterking wel **passend**.

Voor wat betreft het **eigenaarschap** heeft de cliënt in case 6.2 inspraak over zowel de hulpvraag als de aanpak. Daarbij versterkt de professional, zoals eerder genoemd, alleen het persoonlijk netwerk in dit geval. Daarnaast zorgt de professional voor huishoudelijk hulp en is nog bezig om de regiotaxi te regelen. In deze case is het uiteindelijke doel dat zichzelf zelfstandig kan vervoeren. Dit wordt aangepakt door middel van de **vervoersvoorziening**. Om deze reden ligt het accent in deze case op draaglastvermindering in plaats van draagkrachtversterking.

Voor wat betreft de draagkrachtversterking maakt de professional dingen bespreekbaar en de professional kijkt samen met de cliënt hoe ze samen tot een oplossing kunnen komen. De cliënt wordt wel iets meer losgelaten zoals te zien is in het volgende voorbeeld:

*‘‘Nee, daar hebben we het dus wel over gehad. Dat *de persoon* dat dus ook goed in de gaten moet houden als hij/zij meer nodig heeft. Dat wij daar samen kunnen naar gaan kijken van oké wat eh, want nu zegt *de persoon* ook heeft hij/zij daar voldoende aan., Aan dat netwerk.’’* D 19: Dossier 551152

De professional versterkt hier het persoonlijk netwerk door middel van ‘‘autonomie versterking’’ aangezien de cliënt gestimuleerd wordt om zelf dingen op te pakken. Dit betekent dat de professional de cliënt actief ondersteunt voor wat betreft het persoonlijk netwerk.

Om tot een conclusie te komen, kan worden geconcludeerd dat in case 6.2 er ten eerste sprake is van een duidelijk hulpvraag met een duidelijk achterliggend probleem. Daarnaast sluit de aanpak ook aan op het probleem maar de professional heeft echter geen duidelijk beeld van twee van de vier onderdelen van draagkracht, namelijk de motivatie en het voorliggend veld. Over de andere twee onderdelen heeft hij/zij wel voldoende informatie om een duidelijk beeld te kunnen vormen. Daarnaast sluit de aanpak in deze case aan op slechts één van de vier onderdelen van draagkracht met als gevolg dat de professional alleen het persoonlijk netwerk ondersteunt. De professional maakt hier echter een bewuste keuze om de persoonlijke competenties niet te versterken.

Met andere woorden, er is in deze case sprake van passendheid aangezien de professional een bewuste keuze maakt om niet breed in te zetten op draagkrachtversterking.

Voor wat betreft het eigenaarschap kan ten eerste worden vastgesteld dat de cliënt veel inspraak heeft. Daarnaast ondersteunt de professional de cliënt maar op één van de vier onderdelen van draagkracht, maar dit gebeurt wel op een actieve wijze. Overigens is zoals eerder genoemd, de smalle insteek op draagkrachtversterking een bewuste keuze. Om deze reden is er in dat opzicht sprake van eigenaarschap.

Op basis hiervan luidt de conclusie dat er in case 6.2 sprake is van passendheid en een van eigenaarschap. In die zin luidt de conclusie dat er in case 6.2 sprake is van volledig maatwerk.

CASE 6.3

Inzake case 6.3 komen er twee cliënten (een ouder echtpaar) met de hulpvraag om een *vervoersvoorziening*. Daarnaast willen de cliënten hulp bij de bepaling van het toekomstperspectief wegens ouderdom. Het doel van de aanpak is om hen te helpen met het versterken van de zelfstandigheid in de toekomst. Wat opvalt in deze case is dat de oorspronkelijke hulpvraag (de vervoersvoorziening) uiteindelijk van de baan ging omdat de cliënten er samen met de professional achter kwamen dat dit uiteindelijk toch niet was wat hij/zij wilden.

Kortom, er is wederom een evident beeld van het probleem en de aanpak sluit ook aan op het probleem wat ervoor zorgt dat de aanpak **passend** is.

Er is daarnaast ook een redelijk duidelijk beeld van de draagkracht van de cliënten aangezien de professional een helder beeld kan schetsen van drie van de vier onderdelen van draagkracht. Alleen over de motivatie is geen duidelijk beeld.

Vanuit het interview wordt duidelijk dat de persoonlijke competenties minder aanwezig zijn omdat de cliënten vrij onzeker zijn en veel lichamelijke klachten hebben. Daarbij wordt het persoonlijk netwerk niet benut. Het voorliggend veld wordt eveneens minimaal benut.

De aanpak van de professional richt zich overigens op het versterken van zowel de persoonlijke competenties als het voorliggend veld. Met andere woorden, de professional ondersteunt de cliënten in deze case op twee van de vier onderdelen van draagkracht. Oftewel, er is sprake van een bewuste keuze in het licht van een duidelijk beeld van de draagkracht. Dit betekent dat er in dit opzicht sprake is van **passendheid**.

Voor wat betreft het **eigenaarschap** hebben de cliënten in deze case zowel inspraak over de hulpvraag als over de aanpak. Daarbij versterkt de professional, zoals eerder genoemd, zowel de persoonlijke competenties als het voorliggend veld. De professional steekt

overigens niet sterk in op draaglastvermindering. Sterker nog, het accent ligt in deze case duidelijk op draagkrachtversterking en niet op draaglastvermindering.

Voor wat betreft de draagkrachtversterking denkt de professional mee met de cliënten en vervolgens adviseert de professional de cliënten waarbij de cliënten de eerstvolgende stap moet zetten. In het volgende voorbeeld komt dit duidelijk naar voren:

*‘‘We hebben samen toen ook wel eens een keer in kaart gebracht welke zorgcentra er in *gemeente* zijn. En waar ze zouden kunnen gaan kijken en dat hebben zo toen ook gedaan, en daar zijn ze er op één uitgekomen. Dus mee gedacht en mee aangedragen en ze hebben het zelf zo ontwikkeld.’’ D 23: Dossier 551153*

Met andere woorden, de professional versterkt de persoonlijke competenties en het voorliggend veld door middel van ‘‘autonomie versterking’’ aangezien de professional de cliënten zelf laat ontwikkelen en oefenen. Via deze methode zorgt de professional voor een actieve ondersteuning op zowel de persoonlijke competenties en het voorliggend veld.

Voor wat betreft de derde case geldt dat er ten eerste sprake is van een duidelijk beeld van het probleem en de aanpak sluit ook aan op het probleem. Daarnaast heeft de professional een redelijk beeld van de draagkracht van de cliënten en de aanpak sluit hier op twee van de vier onderdelen van draagkracht op aan maar dit is een bewuste keuze. Met andere woorden, in deze case is er sprake van passendheid.

Voor wat betreft het eigenaarschap geldt ten eerste dat de cliënten veel inbreng hebben over zowel de hulpvraag als de aanpak. In deze case gaat de oude hulpvraag zelfs van de baan omdat professional goed in gesprek gaat met cliënten over wat hij/zij nou echt willen.

Daarnaast ondersteunt de professional de cliënten op twee van de vier onderdelen van draagkracht op actieve wijze aangezien de professional ‘‘autonomie versterking’’ toepast.

Kortom, in deze case is er naast passendheid ook sprake van eigenaarschap.

Op basis hiervan luidt de conclusie dat er in case 6.3 sprake is van passendheid en eigenaarschap wat ervoor zorgt dat er volledig sprake is van maatwerk.

Conclusie professional 6: case 6.1, 6.2 & 6.3

Wanneer de laatste drie cases van de professional worden bekeken, dan is er bij case 6.1 en 6.3 sprake van zowel passendheid als eigenaarschap waardoor er volledig sprake is van maatwerk. Bij de tweede case is er sprake van passendheid maar er is beperkt sprake van eigenaarschap. Om deze reden is er in case 6.2 sprake van deels maatwerk.

Al met al is de conclusie dat deze professional in twee cases volledig maatwerk levert en in één case deels maatwerk levert.

Algemene conclusie hoofdstuk 4

Naar aanleiding van de analyse van de zes professionals komen in deze paragraaf een aantal conclusies aan bod. De onderzoeksvraag in dit hoofdstuk was: *‘In hoeverre is er sprake van maatwerk bij het verlenen van cliënt ondersteuning door de sociale professional?’*

Case	Passendheid	Eigenaarschap	Maatwerk
1.1	Volledig	Volledig	Volledig
1.2	Volledig	Volledig	Volledig
1.3	Beperkt	Geen	Nauwelijks
2.1	Beperkt	Volledig	Deels
2.2	Beperkt	Beperkt	Beperkt
2.3	Beperkt	Geen	Nauwelijks
3.1	Beperkt	Volledig	Deels
3.2	Beperkt	Beperkt	Beperkt
3.3	Geen	Beperkt	Nauwelijks
4.1	Beperkt	Volledig	Deels
4.2	Volledig	Volledig	Volledig
4.3	Beperkt	Volledig	Deels
5.1	Volledig	Beperkt	Deels
5.2	Volledig	Geen	Beperkt
5.3	Volledig	Volledig	Volledig
6.1	Volledig	Volledig	Volledig
6.2	Volledig	Volledig	Volledig
6.3	Volledig	Volledig	Volledig

Tabel 3: Een overzicht van maatwerk.

Op basis van tabel 3 kunnen een aantal conclusies getrokken worden. Al met al is er voor wat betreft de passendheid en het eigenaarschap een vrij wisselend beeld is. In totaal is er bij 7 cliënten sprake van volledig maatwerk, oftewel zowel volledige passendheid als volledige eigenaarschap. Daarbij is er bij 5 cliënten nog eens sprake van ‘‘deels maatwerk’’, oftewel op één onderdeel slaagt het wel en op het andere onderdeel slaagt het beperkt. Bij 3 cliënten is er sprake van ‘‘beperkt maatwerk’’ oftewel, op het ene onderdeel

slaagt het wel en op het andere onderdeel niet, of het slaagt op beide onderdelen beperkt. Tot slot is er ook bij 3 cliënten sprake van ‘‘nauwelijks maatwerk’’, oftewel op één onderdeel slaagt het niet en op het andere deel slaagt het beperkt. Kortom, uit deze analyse blijkt dan ook dat er een gematigd positief beeld is over in hoeverre er sprake is van maatwerk in de interactie tussen cliënt en professional.

Daarnaast is het de vraag of de gemeente ertoe doet.

In gemeente A, dat wil zeggen bij de eerste zes cases (1.1 t/m 2.3) valt ten eerste op dat er sprake is van een beperkte passendheid of een volledige passendheid. Over het eigenaarschap is de conclusie dat er sprake is van geen eigenaarschap, beperkt eigenaarschap of volledig eigenaarschap.

Bij gemeente B, oftewel case 3.1 t/m 4.3 is er één keer sprake van een volledige mate van passendheid, vier maal een beperkte mate van passendheid en één maal geen passendheid. Daarnaast is zichtbaar dat er voor wat betreft het eigenaarschap twee keer sprake is van een beperkte mate van eigenaarschap en vier maal sprake is van een volledige mate van eigenaarschap.

Tot slot is er bij gemeente C, oftewel case 5.1 t/m 6.3, in alle cases sprake van volledige passendheid. Voor wat betreft het eigenaarschap is er in vier gevallen sprake van volledig eigenaarschap, in één geval sprake van beperkt eigenaarschap en in één geval sprake van geen eigenaarschap.

Doordat er sprake is van relatief weinig cases en missende informatie kunnen er geen stevige uitspraken gedaan worden over de verschillen tussen gemeenten. Wanneer er wordt gekeken naar deze drie verschillende gemeenten lijkt het erop dat de verschillen tussen de professionals groter zijn dan de verschillen tussen gemeenten.

Wanneer de analyse op de passendheid iets verder wordt toegelicht, valt op dat er 9 keer sprake is van passendheid, 8 keer sprake is van beperkt passendheid en dat er 1 maal sprake is van geen passendheid. Om te beoordelen of er sprake is van passendheid is vooral de intake van de cliënt van groot belang. Er moet goed worden gekeken naar wat de achtergrond van het probleem is en op basis daarvan moet de professional tot een goede aanpak komen die passend is voor de situatie van de cliënt. Denters, Rijnkels et al. (2019) vonden in hun eerdere onderzoek dat er tijdens de intake veel mis gaat en er heel snel wordt overgegaan naar het formuleren van een aanpak voordat er goed wordt gekeken naar de achtergrond van problemen van de cliënt.

Uit dit onderzoek blijkt dat er slechts 1 maal sprake is van geen passendheid, maar wel dat er 8 maal sprake is van een beperkte passendheid. Kortom, wellicht wordt er vanuit de professional nog te snel overgegaan tot het formuleren van een aanpak voordat er goed wordt gekeken naar de achtergrond van de cliënt.

Wanneer de analyse op het eigenaarschap iets verder wordt toegelicht valt op dat er 11 maal sprake is van eigenaarschap, 4 maal beperkt eigenaarschap en 3 maal geen eigenaarschap. Hierbij moet opgemerkt worden dat er wellicht sprake is van een selectie-effect waarbij gemeenten die zich wilden inzetten op het versterken van draagkracht ook voornamelijk de gemeenten waren die deelnamen aan het UT/BMC onderzoek van Denters, Rijnkels et al. (2019).

Zoals in hoofdstuk 2 is genoemd, was men over het algemeen niet heel positief over in hoeverre er sprake is van maatwerk tussen cliënt en professional in het sociaal domein. Nu dat er geconcludeerd is dat er voor wat betreft het maatwerk een wisselend beeld is en er dus een gematigd positief beeld heerst over in hoeverre de professional maatwerk levert aan de cliënt, kan er naar verklaringen gezocht worden. Dit kan ten eerste liggen bij het type cliënten waar de professional mee te maken krijgt. Hierbij is gekeken naar de meervoudigheid/enkelvoudigheid van de problematiek en of de cliënt geestelijke problemen had of niet.

Meervoudig/enkelvoudige problematiek:

De verwachting is dat er minder maatwerk geleverd wordt bij cliënten met meervoudige problemen aangezien problemen ingewikkelder zijn en het dus moeilijker is om een goed beeld te krijgen en de aanpak daarop af te stemmen. Daarnaast is er door de complexe probleemsituatie wellicht eerder de neiging om niet in te zetten op draagkrachtversterking. Vaak zijn er een tal van problemen waardoor de professional eerst de ‘brandjes blust’ en op die manier in eerste instantie inzet op draaglastvermindering. Kortom, de verwachting is dat er bij meervoudige problematiek minder maatwerk wordt geleverd dan bij enkelvoudige problematiek.

Op basis van gegevens uit de interviews wordt nagegaan of de verwachting klopt. Daarbij is ten eerste gekeken naar of er bij de cliënt sprake was van maatwerk en ten tweede of de cliënt te maken heeft met een enkel- of meervoudige probleemsituatie. De probleemsituatie is daarbij afgeleid uit de documentenanalyse.

	Enkelvoudig	Meervoudig
Geen maatwerk	3	3
Wel maatwerk	7	5
Totaal	10	8

Tabel 4: Een overzicht van meervoudige/enkelvoudige problematiek en maatwerk.

Interpretatie

In totaal zijn er 10 cliënten met een enkelvoudig probleem. Daarbij is er bij 7 cliënten sprake van maatwerk. Bij 8 cliënten is er sprake van een meervoudig probleem. Daar is er bij 5 cliënten sprake van maatwerk. Kortom, in beide gevallen is er bij de meerderheid sprake van maatwerk. Dit is niet volledig in lijn met de verwachting aangezien men zou verwachten dat er bij meervoudige problematiek minder maatwerk wordt geboden.

Oftewel, voor wat betreft de meervoudigheid of enkelvoudigheid van de problematiek zijn er geen overduidelijke verschillen tussen het wel of niet leveren van maatwerk. Op basis daarvan luidt de conclusie dat het leveren van maatwerk niet afhankelijk is van een meervoudig of enkelvoudig probleem.

Geestelijke problematiek:

De verwachting is dat er minder maatwerk geleverd wordt bij mensen met geestelijke problemen en dit speelt vooral een rol bij eigenaarschap. De verwachting is namelijk dat bij mensen met geestelijke problemen en verstandelijke beperkingen de mogelijkheden om hen zeggenschap te geven over de aanpak van problemen beperkt zijn. De verwachting is daarom dat er bij mensen met een geestelijke beperking of verstandelijke beperking door de professionals minder wordt ingezet op eigenaarschap en dat dit een mogelijke reden is waarom er sprake is van minder maatwerk.

Hier wordt ook op basis van de interviews gekeken of de verwachting klopt. Er wordt dus gekeken naar het eigenaarschap en naar de geestelijke problematiek. Beide aspecten zijn afgeleid uit de documentenanalyse.

	Geen geestelijke problemen	Wel geestelijke problemen
Geen eigenaarschap	6	1
Wel eigenaarschap	10	1
Totaal	16	2

Tabel 5: een overzicht van de geestelijke problematiek en eigenaarschap.

Interpretatie

In de 18 cases zijn er 2 cliënten waarbij er sprake is van geestelijke problemen. Bij het merendeel van de cliënten die niet te maken hebben met dergelijke problemen zetten de professionals in op eigenaarschap. Dit is conform de verwachting. Daarnaast wordt ook duidelijk dat bij één van de twee gevallen waarbij er wél sprake was van geestelijke beperkingen, de inzet zich ook richt op het eigenaarschap van de cliënt. Het geval waar het hier om gaat illustreert dat het ook in dergelijke gevallen mogelijk is om als professional (voor zover het vermogen van de cliënt het toelaat), de cliënt een eigen rol te geven. De professional gaf in dit geval de cliënt een stem, maar behield wel de regie. Daarbij zette de professional sterk in op draagkrachtversterking door de cliënt naar cursussen te sturen en de professional leerde de cliënt om grenzen aan te geven in wat zij wel of niet kon.

Op basis hiervan luidt de conclusie dat er bij zowel de cliënten met geestelijke beperkingen, als cliënten zonder geestelijke beperkingen, door de professionals wordt ingezet op eigenaarschap. Tussen de aanpak in beide groepen cliënten bestaan in dit opzicht geen duidelijke verschillen.

Tot zover de analyse op de verschillen tussen cliënten. In het volgende hoofdstuk wordt onderzocht in hoeverre er verschillen zijn tussen de condities waaronder professionals werken. Dit kan enerzijds met de eigen rolopvatting van de professional te maken hebben, maar anderzijds kan dit ook met de hulpbronnen van de professional te maken hebben.

5.0 Analyse: deel 2

In dit hoofdstuk wordt gekeken naar verschillende factoren die van invloed kunnen zijn omtrent maatwerk in de interactie tussen professional en cliënt. Hierbij komen de tweede en derde onderzoeksvraag aan bod: *‘‘Hoe wordt het bieden van maatwerk aan de cliënt beïnvloed door de eigen rolopvatting van de professional?’’* en *‘‘Hoe wordt het bieden van maatwerk beïnvloed door de capaciteiten en financiële middelen van de professional’’*. In de eerste sectie wordt gekeken naar de tweede onderzoeksvraag en in de tweede sectie komt de derde onderzoeksvraag aan bod.

Houding professional:

De verwachting is dat wanneer de professional een vrij paternalistische houding aanneemt, hij/zij de cliënt minder inspraak over de aanpak geeft. Kortom, wanneer de professional een paternalistische houding heeft, is er minder sprake van eigenaarschap.

Voor het concept ‘paternalisme’, zijn drie stellingen uit de vragenlijst gebruikt. Deze drie stellingen luiden *‘‘Bij de bepaling van een aanpak ga ik vooral af op mijn eigen kennis en ervaring’’*, *‘‘De meeste inwoners die ik begeleid zijn best in staat om mee te denken over de aanpak van hun problemen’’* en *‘‘Als hulpverlener weet ik meestal beter wat goed is voor de inwoners die ik begeleid dan zichzelf.’’* De stellingen hebben vijf antwoordmogelijkheden waarbij die lopen van ‘zeer oneens, oneens, eens noch oneens, eens tot zeer eens.’ De scores van de stellingen zijn bij elkaar opgesteld. Bij een score van boven de 10 is de professional in de categorie ‘wel paternalisme’ geplaatst en bij een score van onder de 10 is de professional in de categorie ‘geen paternalisme’ geplaatst. Overigens is de score van het tweede item omgedraaid wegens de vraagstelling.

	Geen paternalisme	Wel paternalisme
Geen eigenaarschap	3	4
Wel eigenaarschap	3	5
Totaal	6	9

Tabel 6: Een overzicht van de mate van paternalisme en eigenaarschap.

Interpretatie

Uit de analyse is gebleken dat er bij 6 cliënten sprake was van een paternalistische houding vanuit de professional. Hierbij was er bij 3 cliënten geen sprake van eigenaarschap. Daarnaast was er bij 9 cliënten wel sprake van paternalisme. Hierbij was er bij 5 cliënten sprake van eigenaarschap.

Anders dan verwacht is er bij een meerderheid van de professionals waarbij wel sprake is van paternalisme toch inzet op eigenaarschap. Omgekeerd onder de niet paternalistische professionals is er niet vaker inzet op eigenaarschap. Kortom, op basis hiervan luidt de conclusie dat de verwachting niet klopt. Er kan dus niet geconcludeerd worden dat paternalisme zorgt voor minder eigenaarschap.

Tot zover de conclusie op de tweede onderzoeksvraag, in de volgende sectie zal dus worden gekeken naar de derde onderzoeksvraag.

Tijdsaspect:

De verwachting is dat wanneer een professional onvoldoende tijd heeft, dit zowel van invloed kan zijn op de passendheid als op het eigenaarschap. Zo kan er tijdens de intake onvoldoende tijd zijn om naar de achtergrond van de cliënt te kijken waardoor een aanpak wellicht niet passend is. Daarnaast kan er bij het eigenaarschap sprake zijn van onvoldoende tijd op het moment dat de professional geen tijd heeft om de stem van de cliënt mee te nemen en snel wil inzetten op het oplossen van het probleem, waarbij de professional niet geneigd is tot draagkrachtversterking. Kortom, de verwachting is dat minder tijd zorgt voor minder maatwerk.

In dit geval word het concept maatwerk wederom afgeleid uit de documentenanalyse maar het tijdsaspect is afgeleid uit een vragenlijst. In die vragenlijst stond de vraag *“Het ontbreekt me vaak aan de tijd om in samenspraak met de inwoner te komen tot een goede aanpak van diens problemen te komen.”* waarop een score van 5 (zeer oneens) het maximum was en een score van 1 (zeer eens) het minimum was. De professionals die scores boven de 2,5 invulde zijn in de categorie “voldoende tijd” geplaatst en professionals met een score onder 2,5 zijn in de categorie “onvoldoende tijd” geplaatst.

	Onvoldoende tijd	Voldoende tijd
Geen maatwerk	4	2
Wel maatwerk	5	4
Totaal	9	6

Tabel 7: Een overzicht van het tijdsaspect en maatwerk.

Interpretatie

Over 3 van de 18 cases is geen informatie over het tijdsaspect. Vandaar dat er 15 cases zijn meegenomen in de analyse. Uit de analyse is gebleken dat er bij 9 cliënten sprake was van onvoldoende tijd. Daarbij is er bij 4 cliënten geen maatwerk geleverd. Bij 6 cliënten was er wel sprake van voldoende tijd. Daarbij is er bij 4 cliënten wel maatwerk geleverd. Kortom, dat er bij voldoende tijd meer maatwerk wordt geleverd is conform de verwachting maar dat er bij onvoldoende tijd ook meer maatwerk wordt geleverd is niet conform de verwachting. De relatie tussen “tijd” en maatwerk laat dus een vrij gevarieerd beeld zien. Op basis hiervan kan niet geconcludeerd worden dat meer tijd zal leiden tot meer maatwerk.

Financiën:

De verwachting is dat professionals die meer financiële drempels hebben, minder maatwerk leveren. Dit heeft zowel invloed op passendheid als eigenaarschap omdat de professional in beide gevallen meer en beter de ruimte krijgt om maatwerk te bieden.

Het financiën aspect is afgeleid uit de vragenlijst. In de vragenlijst stond de vraag ‘‘*Als hulpverlener loop ik aan tegen financiële drempels, waardoor ik de inwoner niet de juiste ondersteuning kan bieden.*’’ Wederom liepen de scores van 1 t/m 5. De professionals die scores boven de 2,5 invulde zijn in de categorie ‘‘voldoende financiën’’ geplaatst en professionals met een score onder 2,5 zijn in de categorie ‘‘onvoldoende financiën’’ geplaatst.

	Onvoldoende financiën	Voldoende financiën
Geen maatwerk	3	0
Wel maatwerk	3	3
Totaal	6	3

Tabel 8: Een overzicht van het financiële aspect en maatwerk.

Interpretatie:

In dit geval zijn er slechts 9 cases geanalyseerd omdat er bij 9 cases missende informatie over de financiën is. Uit de analyse is gebleken dat er bij 6 cliënten sprake was van onvoldoende financiën. Daarbij werd er bij 3 cliënten geen maatwerk geboden. Overigens was er bij 3 cliënten wel sprake van voldoende financiën. Hier werd bij alle 3 de cliënten maatwerk geboden. Dit is in lijn met de verwachting maar wanneer de professional onvoldoende financiën tot zijn/haar beschikking heeft is er echter minder spreiding zichtbaar. Op basis hiervan luidt de conclusie dat de verwachting deels wordt aangenomen.

Informatie:

De verwachting is dat er bij onvoldoende informatie, de professional niet goed in kan gaan op hanteren van een passende aanpak. Voor de passendheid is vooral de intake van groot belang. De professional heeft hierbij voldoende informatie over de cliënt nodig om tot een passende aanpak te komen. De verwachting is dus dat er bij onvoldoende informatie minder sprake is van passendheid dan wanneer er sprake is van voldoende informatie.

Het informatie aspect is afgeleid uit de vragenlijst. In de vragenlijst stond de vraag ‘‘*Het is vaak lastig om bij gemeentelijke diensten en lokale instellingen snel de nodige informatie te krijgen over inwoners die ik begeleid.*’’ met wederom een maximum van 5 en een minimum van 1. De professionals die scores boven de 2,5 invulde zijn in de categorie ‘‘voldoende informatie’’ geplaatst en professionals met een score onder 2,5 zijn in de categorie ‘‘onvoldoende informatie’’ geplaatst.

	Onvoldoende informatie	Voldoende informatie
Geen passendheid	6	3
Wel passendheid	3	3
Totaal	9	6

Tabel 9: Een overzicht van het informatie aspect en passendheid.

Interpretatie

Uit de analyse is gebleken dat er bij 9 cliënten sprake is van onvoldoende informatie. Hierbij is er bij 6 cliënten sprake van geen passendheid. Dit is in lijn met de verwachting. Bij 6 cliënten is er echter sprake van voldoende informatie. Daarbij is er bij 3 cliënten sprake van passendheid.

Al met al blijkt dat voldoende informatie noodzakelijk is, maar als die informatie er is betekent dat nog niet dat passendheid verzekerd is. Dat is zichtbaar aangezien er in 3 van de 6 gevallen wel voldoende informatie is maar toch geen sprake is van een passende aanpak.

Kortom, op basis hiervan luidt de conclusie dat wanneer een professional voldoende informatie heeft, hij/zij eerder een passende aanpak kan hanteren dan wanneer de professional beschikt over minder informatie maar dat de passende aanpak niet verzekerd is.

Bevoegdheden:

De verwachting is dat wanneer de professional meer bevoegdheden heeft, hij/zij eerder tot een passende aanpak kan komen. Dit is het geval want met meer bevoegdheden kan de professional doen wat hij/zij denkt dat nodig is. De professional is in dat geval de baas over de situatie en als de professional een passende aanpak wil creëren dan kan hij/zij dat ook realiseren. Kortom, het beschikken over meer bevoegdheden leidt tot een meer passende aanpak.

Het bevoegdheden aspect is afgeleid uit de vragenlijst. In de vragenlijst stond de vraag *‘‘Als hulpverlener beschik ik over de bevoegdheden en de doorzettingsmacht om te doen wat voor de inwoners die ik begeleid eigenlijk nodig is’’* De professionals die scores boven de 4 invulde zijn in de categorie *‘‘voldoende bevoegdheden’’* geplaatst en professionals met een score onder 4 zijn in de categorie *‘‘onvoldoende bevoegdheden’’* geplaatst.

	Onvoldoende bevoegdheden	Voldoende bevoegdheden
Geen passendheid	5	4
Wel passendheid	4	2
Totaal	9	6

Tabel 10: Een overzicht van de bevoegdheden en passendheid.

Interpretatie:

De verwachting is dat meer bevoegdheden leidt tot een meer passende aanpak. Uit de analyse is gebleken dat er bij 9 cliënten sprake was van onvoldoende bevoegdheden. Hierbij was er bij 5 cliënten sprake van geen passendheid. Dit is redelijk in lijn met de verwachting. Daarbij was er bij 6 cliënten sprake van wel voldoende bevoegdheden. Hierbij was er bij 2 cliënten sprake van wel passendheid. Dit is niet in lijn met de verwachting.

Enerzijds is er dus bij een kleine meerderheid van de professionals sprake van onvoldoende bevoegdheden en geen passende aanpak. Toch zijn er 4 professionals die aangeven onvoldoende bevoegdheden te hebben en wel tot een passende aanpak komen.

Tegelijkertijd is zichtbaar dat als de professionals aangeven wel over voldoende bevoegdheden te beschikken, er zeker niet altijd sprake is van passendheid. Kortom, op basis hiervan kan worden geconcludeerd dat de verwachting niet klopt en dat meer bevoegdheden dus niet leiden tot meer passendheid. Daarbij helpt het wel enigszins om bevoegdheden te hebben maar het is niet voldoende.

Algemene conclusie hoofdstuk 5

Ten slotte is in dit hoofdstuk gekeken naar zowel kenmerken van de professional als kenmerken van de werkomstandigheden. De tweede onderzoeksvraag luidde:

“Hoe wordt het bieden van maatwerk aan de cliënt beïnvloed door de eigen rolopvatting van de professional?”

Voor de analyse omtrent de eigen rolopvatting van de professional is gekeken naar de mate waarin de professional een paternalistische houding aanneemt. Uit de analyse is gebleken dat een paternalistische houding vanuit de professional niet van invloed is op het eigenaarschap. Kortom, het bieden van maatwerk aan de cliënt wordt niet beïnvloed door de eigen rolopvatting van de professional wanneer de eigen rolopvatting van de professional in termen van paternalisme gemeten wordt.

Daarnaast is ook gekeken in hoeverre de werkomstandigheden een rol spelen bij het bieden van maatwerk. De derde onderzoeksvraag luidde:

“Hoe wordt het bieden van maatwerk beïnvloed door de capaciteiten en financiële middelen van de professional?”

Voor het beantwoorden van de derde onderzoeksvraag is gekeken over hoeveel tijd, geld, informatie en bevoegdheden de professional beschikte. Uit de analyse is allereerst gebleken dat er geen systematisch effect bij tijd en bevoegdheden was. Met andere woorden, tijd en bevoegdheden zijn geen factoren die een rol spelen bij het bieden van wel of geen maatwerk.

Daarnaast is uit de analyse gebleken dat de factoren geld en informatie wellicht wel van invloed zijn aangezien daar wel enige aanwijzing zijn dat het een effect heeft op maatwerk. Doordat er in dit hoofdstuk sprake was van een voorzichtige verkenning wegens het kleine aantal cases en ontbrekende gegevens, kunnen er geen harde conclusies getrokken worden. Hiervoor is meer onderzoek naar dit onderwerp nodig.

6.0 Conclusie en discussie

6.1 Conclusie

In dit onderzoek is gezocht naar een antwoord op de vraag: *“In hoeverre levert de sociale professional in zijn interactie met inwoners maatwerk en welke factoren zijn hiervoor bepalend binnen het sociaal domein in drie gemeenten in de periode 2016/2018?”*

Met bijbehorende subvragen:

1: *“In hoeverre is er sprake van maatwerk bij het verlenen van cliënt ondersteuning door de sociale professional?”*

2: *“Hoe wordt het bieden van maatwerk aan de cliënt beïnvloed door de eigen rolopvatting van de professional?”*

3: *“Hoe wordt het bieden van maatwerk beïnvloed door de capaciteiten en financiële middelen van de professional?”*

De data die gebruikt is, is afkomstig van het UT/MBC onderzoek (Denters, Rijnkels et al. 2019). Voor het huidige onderzoek zijn 18 interviews en een korte schriftelijke vragenlijst gebruikt. De interviews zijn verwerkt in het programma ATLAS-ti en met behulp van een codeerschema zijn de interviews opnieuw gecodeerd en in een dwarsdoorsnede verwerkt. Deze gegevens zijn in een matrix gezet en op basis daarvan is gekeken of er sprake was van passendheid en eigenaarschap en dus ik hoeverre er sprake was van maatwerk. Met andere woorden, de interviews zijn gebruikt om een antwoord te formuleren op de eerste onderzoeksvraag.

De vragenlijst is ingevuld door vijf van de zes professionals en op basis van de vragenlijst is een analyse uitgevoerd waardoor er een antwoord geformuleerd kan worden op de tweede en derde onderzoeksvraag.

Met betrekking tot de eerste deelvraag kan geconcludeerd worden dat er sprake is van een gematigd positief beeld als het gaat om het verlenen van maatwerk bij de ondersteuning van de cliënt door de sociale professional. Uit de analyse is ook gebleken dat er sprake is van een wisselend beeld en dat er geen sterke negatieve of positieve conclusies aan vastgebonden kunnen worden.

Bovendien is er in het onderzoek ook gekeken naar verklaringen. Hierbij lettende op de rolopvatting van de professional en de hulpbronnen van de professional. Voor de rolopvatting van de professional is gekeken naar de mate van paternalisme. Met betrekking tot de tweede deelvraag kan geconcludeerd worden dat een paternalistische houding van de professional niet van invloed is op het wel of niet leveren van maatwerk.

Daarnaast zijn de hulpbronnen geformuleerd in termen van: informatie, financiën, bevoegdheden en tijd geformuleerd. Met betrekking tot de derde deelvraag kan geconcludeerd worden dat er geen systematisch effect was bij het tijdsaspect en de bevoegdheden van de professional. Bij de factoren “geld” en “informatie” zijn er enige aanwijzingen voor een

mogelijk effect op maatwerk maar omdat er in de analyse sprake is van een klein aantal cases en ontbrekende gegevens kunnen er geen harde conclusies getrokken worden.

Om antwoord te geven op de onderzoeksvraag: *‘In hoeverre levert de sociale professional in zijn interactie met inwoners maatwerk en welke factoren zijn hiervoor bepalend binnen het sociaal domein in drie gemeenten in de periode 2017/2018?’* zou men dus kunnen vaststellen dat er een gematigd positief beeld heerst als het gaat om maatwerk in de interactie tussen de sociale professional en cliënt. Daarbij kunnen de factoren ‘geld’ en ‘informatie’ van invloed zijn maar dit zal verder onderzocht moeten worden met behulp van toekomstig onderzoek.

6.2 Discussie

Zoals bovengenoemd is er in het onderzoek gebruik gemaakt van secundaire data. Met behulp van de vragenlijst en interviews is een antwoord geformuleerd op de onderzoeksvragen. Daarbij zijn er drie gemeenten meegenomen in het onderzoek. Deze drie gemeenten zijn middelgrote gemeenten die elk voor zich werk hebben gemaakt van een aanpak die inzet op maatwerk en het versterken van draagkracht.

Daarnaast zijn de methoden die gebruikt zijn tijdens de analyse met behulp van het volgen van matrixen op consistente wijze toegepast. Hierdoor zijn de resultaten betrouwbaar maar uiteraard nog wel deels afhankelijk van de interpretatie van de onderzoeker.

In hoofdstuk 2 is uitgelicht dat Bredewold, Duyvendak et al. (2018) tamelijk sceptisch zijn als het gaat om het leveren van maatwerk vanuit de sociale professional aan de cliënt. Denters, Rijnkels et al. (2019) beargumenteren echter in hun onderzoek dat er ‘in beperkte mate sprake is van maatwerk’ (Denters, Rijnkels et al. 2019).

Bovendien is in hoofdstuk 2 zowel de theorie van Winter, May et al. (2001) en de sociaal psychologische self-determination theory (SDT) aan bod gekomen. De theorie van Winter, May et al. (2001) legt een sterke nadruk op de interactie stijl die zich toegespitst heeft op het controleren van de cliënten en het hanteren van formele kaders. Een controlebenadering zou moeten zorgen voor een effectief en efficiënt beleid waarbij er geen sprake is van maatwerk aangezien er voornamelijk standaard procedures worden gehanteerd waarin de professional bepaalt wat goed is voor zijn of haar cliënten. De SDT is daarentegen veel sterker toegespitst op het concept maatwerk aangezien de SDT een sterke nadruk legt op de ‘intrinsieke motivatie’ en ‘competenties’ van cliënten in plaats van het controleren van cliënten. Hierdoor kijkt men vanuit de cliënt waar behoefte aan is, in plaats van dat dit volgens vaste procedures wordt bekeken.

In hoofdstuk 2 is ook uitgelicht dat Van Parys and Struyven (2018) een typologie hebben ontwikkeld waarin verschillende interactiestijlen van de zogeheten ‘Street-level bureaucrats’ naar voren komen. De vraag is dus of er in het huidige onderzoek sprake is van professionals die een stijl hanteren dat zich: richt op autonomieversterking, die vorm krijgt door het bieden van houvast en kaders via coaching en niet door het aan het eigen lot overlaten van de cliënt; op basis van empathie?

Uit het onderzoek is gebleken dat dit het geval is voor zover er sprake is van professionals die zich inzetten op maatwerk en die de cliënt proberen te helpen bij het verder uitbouwen van

zijn eigen mogelijkheden om problemen aan te pakken. In alle onderzochte gemeenten zijn er professionals die dit doen.

Daarnaast past het beeld van Denters, Rijnkels et al. (2019) over maatwerk beter bij de resultaten uit het huidige onderzoek dan het beeld over maatwerk van Bredewold, Duyvendak et al. (2018). Dit is opvallend aangezien het onderzoek van Bredewold, Duyvendak et al. (2018) gebruikte van kwalitatief analyses en het onderzoek van Denters, Rijnkels et al. (2019) grotendeels gebaseerd is op kwantitatief onderzoek. Daarentegen overlappen de onderzochte gemeenten in het huidige onderzoek met het onderzoek van Denters, Rijnkels et al. (2019) dus in dat opzicht is het niet zo opmerkelijk dat de verschillen tussen het huidige onderzoek en het onderzoek van Denters, Rijnkels et al. (2019) kleiner zijn.

Uiteraard zijn er in het huidige onderzoek een aantal beperkingen. In eerste instantie was het niet het oorspronkelijke idee om met secundaire data aan de slag te gaan. Wegens covid-19 moest er helaas worden afgezien van het idee om zelf interviews af te nemen. De analyses zijn dus gebaseerd op al eerder afgenomen interviews en vragenlijsten. Dit heeft een aantal mogelijkheden en een aantal beperkingen met zich meegebracht. Allereerst zijn er voor wat betreft de analyse uit de interviews redelijk wat interviews geanalyseerd, namelijk 18. Een nadeel van het werken met bestaande interviews is echter wel dat bepaalde informatie er niet uit te halen was. Zo moest het oorspronkelijk idee, om naast de rolopvatting ook naar de rolverwachting te kijken, van de baan omdat er onvoldoende informatie over te vinden was in de interviews en vragenlijst.

Daarnaast ontbrak er in de vragenlijst helaas informatie over één van de 6 professionals en was er onvoldoende informatie over de eventuele rol van het gemeentebestuur. Voor wat betreft het toekomstig onderzoek zou men dus ten eerste gebruik kunnen maken van primaire data. Daarnaast zou men naast rolgedrag en werkomstandigheden ook kunnen kijken naar de rolverwachting van de sociale professional om de relatie met maatwerk te kunnen verklaren. Tot slot zou meer informatie over meerdere gemeenten en nog preciezer beeld geven over de situatie omtrent maatwerk in relatie met de rol van het gemeentebestuur.

Overigens is er terwijl het huidige onderzoek liep, een evaluatie rapport van het scp naar buiten gekomen waaruit bleek dat de ideeën omtrent de decentralisatie van het sociaal domein er op papier beter uitzagen dan dat er in de praktijk van terecht kwam (SCP, 2020). Uit huidig onderzoek bleek echter dat er een gematigd positief beeld heerst als het gaat om maatwerk in het sociaal domein. Het scp stelde echter ook dat het leveren van maatwerk in moeilijkere casussen vaak niet haalbaar is. In het huidige onderzoek is hier bij één case echter wel sprake van. In het geval van deze ‘‘moeilijke case’’ heeft de professional te maken met een cliënt met een geestelijke beperking. Over het algemeen is het voor de professional lastig om cliënten met een geestelijke beperking sterk in zijn/haar eigenaarschap te zetten omdat de professional geneigd is keuzes voor de cliënt te maken in een dergelijk geval. In het huidige onderzoek waren er twee cliënten met een geestelijke beperking. Uit de analyse bleek dat er bij één van deze cliënten sterk werd ingezet op eigenaarschap. Hieruit kan men opmaken dat ondanks dat er sprake kan zijn van ‘‘complexe casussen’’, er wel degelijk sprake kan zijn van eigenaarschap en dus maatwerk wanneer de professional met de beperkte mogelijkheden

probeert de cliënt in zijn/haar eigen kracht te zetten.

Uit toekomstig onderzoek zal tenslotte moeten blijken hoe de doelstellingen die gepaard gingen met de decentralisatie van het sociaal domein, waaronder maatwerk, er op de lange termijn uitzien.

Bibliografie

Bredewold, F. H. (2018). *De verhuizing van de verzorgingsstaat. Hoe de overheid nabij komt*. Amsterdam: Van Genneep.

De Dijn, H. (2012). Autonomie en paternalisme in de maatschappelijke zorg². *Signaal: Significant voor de professionele hulpverlener*, 21(80), 14-28.

Denters, B. S., Rijnkels, H., Vos, F., & Overdijk, D. (2019). De kracht van draagkracht: Versterken zelforganiserend vermogen van inwoners: Eindrapportage onderzoek.

Fleurke, F., Hulst, J. R., & De Vries, P. J. (1997). Decentraliseren met beleid. Een heuristiek.

Hand, L. C. (2018). Producing a vision of the self-governing mother: A study of street-level bureaucrat behavior in coproductive interactions. *Administration & Society*, 50(8), 1148-1174.

Keuzenkamp, S. (2009). Decentralisatie en de bestuurskracht van de gemeente.

Lambert, M. J., Bergin, A. E., & Garfield, S. L. (1994). The effectiveness of psychotherapy. *New York*.

McDonald, C., & Marston, G. (2005). Workfare as welfare: governing unemployment in the advanced liberal state. *Critical social policy*, 25(3), 374-401.

Nys, T. R. (2005). Paternalisme en autonomie in de geestelijke gezondheidszorg. *Tijdschrift voor Psychiatrie*, 47(8), 519.

Uyl, R. d., et al. (2015). Factoren die bijdragen aan het transformeren van het sociaal domein. Amsterdam, Radar.

Van Parys, L., & Struyven, L. (2018). Interaction styles of street-level workers and motivation of clients: a new instrument to assess discretion-as-used in the case of activation of jobseekers. *Public Management Review*, 20(11), 1702-1721.

Visser, A. P. (Ed.). (1983). *Rollen: persoonlijke en sociale invloeden op het gedrag*. Boom Koninklijke Uitgevers.

Winter, S. C., & May, P. J. (2001). Motivation for compliance with environmental regulations. *Journal of Policy Analysis and Management: The Journal of the Association for Public Policy Analysis and Management*, 20(4), 675-698.

Bijlage A | Codeerschema

Zoals in hoofdstuk 3 is genoemd, zijn de bestaande interviews opnieuw gecodeerd. In tabel 11 is een overzicht van de coderingen zichtbaar.

Tabel 11: Een overzicht van de coderingen

Fase	
Intake / Informatie	
Persoonlijke achtergrond	F1.1
Hulpvraag:	
• Financiën (werk en inkomen)	F1.2
• Tijdsbesteding	F1.3
• Wonen	F1.4
• Veiligheid	F1.5
• Lichamelijke gezondheid	F1.6
• Geestelijke gezondheid	F1.7
• Ouderschap / Opvoeden	F1.8
• Onderwijs / scholing	F1.9
Methodiek vraagverheldering	H1
Bepalen aanpak	
a. Inhoud: wat is er bepaald/doelstelling	F2.1
b. Proces: wie beslist etc.	F2.2
Samenspraak / Overleg met professional en cliënt	H3
Professional beslist	H4
Inwoner beslist	H5
Rol andere betrokkenen	H6.0
Welke andere betrokkenen	H6.01
Eigen netwerk	H6.02
VV / wijkcoach	H6.03
GZ	
Houding / Proces	
Empathie	H2.1
Desinteresse/Minachting	H2.2
Bepalen aanpak:	
Draaglast – beeld inwoner	DLI
Draaglast – beeld professional	DLP1
• Financiën (werk en inkomen)	DLP2
• Tijdsbesteding	DLP3
• Wonen	DLP4
• Veiligheid	DLP5
• Lichamelijke gezondheid	DLP6
• Geestelijke gezondheid	DLP7
• Ouderschap / Opvoeden	DLP8
• Onderwijs / scholing	

Draaglast van de betrokkenen	DLB
Verminderen draaglast	ADL
Gebrek aan draagkracht/competenties	GDC
Meervoudigheid problematiek	MEP
Individuele problematiek	IP
DRAAGKRACHTINTERVENTIES	
Motivatatie – beeld inwoner	MI
Motivatatie – beeld professional	MP
Motivatatie vd betrokkenen	MB
Motivatatie inwoner en betrokkenen samen	MIB
Versterken motivaties	AM
Persoonlijke competenties - beeld inwoner	PCI
Persoonlijke competenties - beeld professional	PCP
Persoonlijke competenties van de betrokkenen	PCB
Versterken / benutten persoonlijke competenties	APC
Persoonlijk netwerk - beeld inwoner	PNI
Persoonlijk netwerk - beeld professional	PNP
Versterken / benutten persoonlijk netwerk	APN
Voorliggend veld – beeld inwoner	VVI
Voorliggend veld – beeld professional	VVP
Benutten voorliggend veld	AVV
Geïndiceerde zorg – beeld inwoner	GZI
Geïndiceerde zorg – beeld professional	GZP
Benutten geïndiceerde zorg	AGZ 1.1
Hulpverleners/vrijwilligers	AGZ 1.2
Hulpverleners/professionals	
WERKCONDITIES: MOGELIJKHEDEN en BEPERKINGEN	
Teamwerk	TW
Management (rol chef / leiding)	M
Beperkingen tijd / aandacht	BT
Geen beperkingen tijd/aandacht	GBT
Beperkingen financieel	BF
Geen beperkingen financieel	GBF
Eigen Expertise kennis / opleiding	EE
Expertise Team	TE
Beperkingen (gemeente)beleid	BGB

Bijlage B | Dwarsdoorsnede professional

Voor iedere professional is er op basis van de coderingen een dwarsdoorsnede gemaakt. Tabel 12 is een illustratie van een dwarsdoorsnede van professional 1. Vervolgens is voor iedere professional ook nog een samenvatting van de dwarsdoorsnede gemaakt (tabel 13).

P1. Ge m. nr. 3	Vraagverhel dering:F1.1- F1.9 / H1	Doel aanpa k:F2.1	Aanpak/ hoe bepaald : H1/ F2.2	Draaglast interventies : DLP1- DLP9	Draagkracht interventies = <u>benutten</u> / <u>versterken aanwezig potentieel</u>			
					Motiva tie	Comp etentie s	Netw erk	Voor l.vel d
Do ssie r 4.	Hulpvraag: tijdsbestedin g, gebrek aan mobiliteit, remedie tegen eenzaamheid & huishoudelijk e hulp Pers. Achtergrond kort bij stilgestaan Inbreng cliënt in vraagverheld ering: Vragenlijst door cliënt zelf ingevuld. Prof heeft dit ook niet meer bekeken	Doel van de aanpak sluit aan op de hulpvr agen aangez ien het doel ook inspeel t op de achterli ggende proble matiek	Aanpak gericht op vermind ering draaglast Veel samensp raak met cliënt en betrokke ne/Cliënt heeft redelijk veel inspraak	DLP2: *vervoersvo orziening*& vrijwilliger *instelling* - DLP6: vrijwilliger *instelling*	Motiva tie is aanwez ig bij de cliënt, tevens benut. Wordt niet zozeer verster kt door prof. evenmi n doorve rwezen .	Compe tenties zijn aanwe zig bij de cliënt, tevens benut door cliënt. Wordt niet zozeer door prof. Verster kt evenmi n doorve rw.	Niet heel erg aanw ezig en wordt ook niet benut maar Profe ssiona l probe ert auton omie van de cliënt hierin te verste rken en zet *inste lling* in.	is aanw ezig bij cliënt en word t benut maar word t niks mee geda an door prof. Even min door verw.

Tabel 12: Dwarsdoorsnede professional

Professional 1; D4	
1. <i>Persoonlijke achtergrond</i>	Kort
2. <i>Hulpvraag</i>	Instrumenteel
3. <i>Inspraak van de cliënt over de hulpvraag</i>	Nee
4. <i>Beeld draagkracht</i>	Ja
5. <i>Inspraak van cliënt over draagkracht</i>	Samenspraak
6. <i>Aanpak sluit aan op hulpvraag</i>	Instrumenteel; onvolledig
7. <i>Aanpak sluit aan op aanwezige draagkracht</i>	1/4 via het versterken van de autonomie
8. <i>Inspraak van de cliënt over de aanpak</i>	Ja
9. <i>Aanpak gericht op draagkracht/draaglast</i>	Beide accent op vermindering draaglast
10. <i>Zelf aanpakken of doorverwijzen</i>	Samen met *instelling*

Tabel 13: Samenvatting dwarsdoorsnede professional.

Bijlage C | Matrix maatwerk

Nadat de alle professionals met alle cases zijn verwerkt in dwarsdoorsnedes, zijn er twee matrixen opgesteld. De eerste matrix (tabel 14) is opgesteld om te beoordelen of er sprake is van maatwerk of niet. De tweede matrix (tabel 15) is opgesteld om te beoordelen wat de score op maatwerk is. Zo kan er bijvoorbeeld sprake zijn van “volledig maatwerk” maar ook van “nauwelijks maatwerk”.

Heeft professional Beeld achterliggend probleem	Dossier
Sluit aanpak aan op dat probleem	
Passendheid 1 (P1)	
Beeld motivatie / competenties	
Sluit aanpak daarop aan	
Passendheid 2 (P2)	
PASSENDHEID (P1 en P2)	
Heeft inwoner stem in bepalen probleem en bepalen aanpak (Eigenaarschap 1)	
Richt aanpak professional zich in sterke mate op draagkrachtversterking inwoner; niet via chaotische aanpak (aanpak zonder regels/structuur) (Eigenaarschap 2)	
EIGENAARSCHAP	
MAATWERK	

Tabel 14: Matrix passendheid & eigenaarschap.

Passendheid		Eigenaarschap		Maatwerk score	
ja	+	ja	+	++	Volledig maatwerk
ja	+	beperkt	+/-	+	Deels maatwerk
beperkt	+/-	ja	+	+	Deels maatwerk
ja	+	nee	-	+/-	Beperkt maatwerk
beperkt	+/-	beperkt	+/-	+/-	Beperkt maatwerk
nee	-	ja	+	+/-	Beperkt maatwerk
nee	-	beperkt	+/-	-	Nauwelijks maatwerk
beperkt	+/-	nee	-	-	Nauwelijks maatwerk
nee	-	nee	-		Geen maatwerk

Tabel 15: Matrix typen maatwerk.

Bijlage D | Methoden van de professional

In hoofdstuk twee werden verschillende methoden genoemd die de professional kan gebruiken om tot een aanpak te komen. Vervolgens zijn de methoden uit tabel 16 gebruikt bij het uitvoeren van de analyses.

Methode:	Definitie:
Competence support	Afbakening door regels/coaching.
Autonomieversterking	Vertrouwen op cliënt/laten ‘‘oefenen’’/leren.
Chaotische manier/inactieve ondersteuning	Geen kaders/houvast/overlaten aan.
Schuld/schaamte	Inspelen op het schuldgevoel van de cliënt.
Empathische benadering	Cliënt motiveren door empathie te tonen.

Tabel 16: Een overzicht van de methoden.

Bijlage E | Vragenlijst

Voor de beantwoording op de onderzoeksvragen is naast de interviews gebruik gemaakt van een vragenlijst.

	Ze er oneens	Oneens	Eens noch oneens	Eens	Ze er eens
F1) Het is vaak lastig om bij gemeentelijke diensten en lokale instellingen snel de nodige informatie te krijgen over inwoners die ik begeleid.					
F2) Het ontbreekt me vaak aan de tijd om in samenspraak met de inwoner te komen tot een goede aanpak van diens problemen te komen.					
F3) Bij de bepaling van een aanpak ga ik vooral af op mijn eigen kennis en ervaring.					
F4) De meeste inwoners die ik begeleid zijn best in staat om mee te denken over de aanpak van hun problemen.					
F5) Als hulpverlener zou ik graag een beter beeld hebben van het bestaande aanbod van (lokale) instellingen.					
F6) Als hulpverlener loop ik aan tegen financiële drempels, waardoor ik de inwoner niet de juiste ondersteuning kan bieden.					
F7) Ik krijg lang niet altijd adequate informatie over de voortgang van acties die ik bij gemeentelijke diensten en lokale instellingen als hulpverlener heb uitgezet.					
F8) Als hulpverlener weet ik meestal beter wat goed is voor de inwoners die ik begeleid dan zichzelf.					
F9) Als hulpverlener beschik ik over de bevoegdheden en de doorzettingsmacht om te doen wat voor					

de inwoners die ik begeleid eigenlijk nodig is.					
---	--	--	--	--	--

Tabel 17: Overzicht vragenlijst professionals.