

Natuurlijk, een netwerkcoach!

Interventiebeschrijving



Maart 2016, herzien maart 2021

Het werkblad (versie mei 2015) dat gebruikt is voor het maken van deze interventiebeschrijving, is een gezamenlijk werkblad van de volgende organisaties:



Colofon

Ontwikkelaar van de interventie

Martin van de Lustgraaf

Eigenaar van de interventie

MantelzorgNL

info@mantelzorg.nl

030 659 22 22

Website: www.mantelzorg.nl/professionals/onderwerpen/informele-zorg/11578/

Contactpersoon

Mariët Crama

m.crama@mantelzorg.nl

Referentie in verband met publicatie

Oka Storms

Methodebeschrijving Natuurlijk een Netwerkcoach!

Databank effectieve sociale interventies

Utrecht, Movisie

Maart 2016, herzien in 2021

Inhoud

Colofon	2
Inhoud	3
Samenvatting	4
1. Uitgebreide beschrijving	6
Beschrijving interventie.....	6
1.1 Doelgroep	6
1.2 Doel	7
1.3 Aanpak	8
2. Uitvoering	12
3. Onderbouwing	17
4. Onderzoek	22
4.1 Onderzoek naar de uitvoering	22
4.2 Onderzoek naar de effectiviteit	25
4.3 Praktijkvoorbeeld.....	25
5. Samenvatting Werkzame elementen	27
6. Aangehaalde literatuur	28

Samenvatting

Korte samenvatting van de interventie

De methode *Natuurlijk, een netwerkcoach!* bestaat uit een 10-stappenplan dat de (vrijwillige) netwerkcoach samen met de cliënt doorloopt. Stap 1, 2 en 3 staan in het teken van oriëntatie op de wensen van de cliënt en het huidige sociale netwerk. Tijdens stap 4,5 en 6 staat 'denken' centraal. Dat wil zeggen, het samen bekijken en bedenken van mogelijkheden om het netwerk op te bouwen. De laatste stappen, 7,8,9 en 10, hebben als thema 'doen'. De plannen die in de voorgaande stappen zijn ontstaan, worden tijdens deze fasen ten uitvoer gebracht. Ieder stap bestaat uit drie onderdelen: (1) uitleg over de stap voor de coach, (2) werkblad voor de cliënt, en (3) een theorie- en praktijkblad voor de coach. Het 10-stappenplan hoeft niet strikt te worden gevolgd. Het is belangrijker dat de coach het tempo en de mogelijkheden volgt van de cliënt. De stappenvolgorde en de werkbladen zijn daarbij belangrijke hulpbronnen.

Doelgroep

De interventie *Natuurlijk, een netwerkcoach!* richt zich op mensen in kwetsbare situaties of omstandigheden, die een zwak sociaal netwerk (weinig ondersteunende relaties) hebben.

Doel

Het sociale netwerk van mensen in kwetsbare situaties is zodanig versterkt, dat zij meer kwaliteit van leven en sociale steun ervaren.

Aanpak

In de interventie *Natuurlijk, een netwerkcoach!* zet een getrainde vrijwillige netwerkcoach zich in om een cliënt te coachen in het herstellen, activeren, versterken, opbouwen of uitbreiden van het sociale netwerk. De interventie kenmerkt zich door twee belangrijke elementen:

1. Een systematische en methodische aanpak volgens het TO GROW coaching model opgebouwd in tien stappen verdeeld over drie fasen.
2. De houding van de vrijwillige netwerkcoach: deze werkt vanuit een gelijkwaardige en coachende houding. Deze houding bestaat uit: persoonlijk en coachend contact, het bieden van sociale steun en focus op sociale netwerkversterking.

Het coachingstraject duurt gemiddeld negen maanden en kent drie basisregels:

- De cliënt kiest de acties en bepaalt het tempo (eigen regie en tempo).
- De stappenvolgorde en werkbladen zijn hulpbronnen (maatwerk).
- De coach verbindt, assisteert en coacht de eigen kracht van de cliënt en het cliëntsysteem.

In de interventie staat zelfsturing centraal. De netwerkcoach bevordert de groei van de cliënt zodat die zich steeds bewuster, verantwoordelijker en oplossingsgerichter opstelt.

Materiaal

Handboek *Natuurlijk, een netwerkcoach! Van A naar Beter in 10 stappen*. Deze werkmap voor netwerkcoaches is in 2009 voor het eerst uitgebracht, in 2021 is de hernieuwde druk verschenen. De werkmap is te bestellen via de website van MantelzorgNL (<https://www.mantelzorg.nl/professionals/platform>)

E-learning *Netwerkcoach* is ter versterking van de methodiek en kan worden ingezet door organisaties ten behoeve van hun training aan vrijwilligers die netwerkcoach willen worden. De e-learning is te bestellen via de website van MantelzorgNL (<https://www.mantelzorg.nl/professionals/trainingen/e-learning-netwerkcoach>)

Onderzoek

In 2015-2017 is een kwaliteit onderzoek uitgevoerd door de Hogeschool van Amsterdam naar het gebruik en effectiviteit van Natuurlijk, een netwerkcoach! bij ouderen (65- tot 75-jarigen). In dit onderzoek is middels interviews, groepsgesprekken en observaties onderzocht of het gebruik van Natuurlijk, een netwerkcoach! leidt tot minder eenzaamheid. Dit blijkt het geval, mits de oudere zichzelf aanmeldt en er een goede 'match' is.

Het Academisch Medisch Centrum Amsterdam / Universiteit van Amsterdam heeft in 2015-2017 onderzocht of het inzetten van Natuurlijk, een netwerkcoach! effecten heeft op de fysieke en psychische gezondheid van de cliënten en zo ja, welke. Hiervoor zijn interviews afgenomen onder deelnemers bij aanvang en aan het einde van de interventie. Daarnaast is voor en na deelname aan de interventie een vragenlijst afgenomen bij de deelnemers. De belangrijkste conclusies uit dit onderzoek zijn:

1. Natuurlijk, een netwerkcoach! heeft voor de meeste deelnemers een positief effect op verschillende aspecten van mentale gezondheid;
2. De belangrijkste werkzame mechanismen die de bijdrage van Natuurlijk, een netwerkcoach! aan gezondheid van deelnemers verklaren zijn:
 - a. Het persoonlijke contact tussen netwerkcoach en client
 - b. De coachende/ondersteunende rol van de netwerkcoach
 - c. De ondersteuning die de netwerkcoach biedt bij het zoeken en aangaan van relaties.
3. Niet iedereen heeft baat bij Natuurlijk, een netwerkcoach! De groep met een kleine en homogene netwerk lijkt het minst baat te hebben bij deze methode.

1. Uitgebreide beschrijving

Beschrijving interventie

1.1 Doelgroep

Uiteindelijke doelgroep

De interventie Natuurlijk, een netwerkcoach! (hierna ook naar verwezen als: Nen) richt zich op volwassenen in kwetsbare situaties of omstandigheden, die een zwak sociaal netwerk (weinig ondersteunende relaties) hebben.

Situaties en omstandigheden die kunnen leiden tot een zwak sociaal netwerk zijn:

- (dreigende) overbelasting van mantelzorgers
- een chronische ziekte of fysieke beperking
- een verstandelijke beperking
- de gevolgen van niet-aangeboren hersenletsel
- het ouder worden en daardoor optredende gezondheidsklachten
- psychische en/of psychiatrische klachten
- sterk beperkende omstandigheden door ongeval of ziekte
- complexe opvoedings- en opgroei-problematiek
- ingrijpende levensgebeurtenissen (verlies van naasten, echtscheiding, verlies van werk, et cetera)
- anderstaligheid en/of integratieproblemen.

In 2012-2013 is door de Hogeschool van Amsterdam onderzoek gedaan naar de verspreiding, het gebruik en de effectiviteit van Natuurlijk, een netwerkcoach! Op basis van dit onderzoek en ervaringen uit de praktijk werd aangenomen dat de methodiek minder geschikt was voor of minder goed zou aanslaan bij ouderen (70+). Hiernaar heeft de Hogeschool van Amsterdam van 2015 tot 2017 vervolgonderzoek gedaan, waaruit naar voren kwam dat Nen wel degelijk effectief kan zijn onder deze doelgroep mits de oudere zichzelf aanmeldt (er is de wens en bereidheid bij de oudere om in actie te komen) en er een klik is met de netwerkcoach.

Intermediaire doelgroep

Er zijn geen intermediaire doelgroepen.

Selectie van doelgroepen

De volgende punten worden tijdens de intake van de cliënt gevraagd.

- De wens en bereidheid om stappen te zetten in het leggen of versterken van contacten met anderen.
- Acceptatie dat een netwerkcoach geen maatje is.
- Acceptatie van de tijdelijkheid van het contact met de netwerkcoach.
- Bereidheid om gedurende het coachingstraject wekelijks of tweewekelijks met de coach aan de slag te gaan.

Ook wordt nagegaan of Natuurlijk, een netwerkcoach! de beste interventie is voor de client. Bij cliënten met complexe problematiek (multiprobleem) is de inzet van enkel een vrijwillige netwerkcoach niet geschikt, zo laat Suurmond zien in haar onderzoek (2017). Het versterken van het sociale netwerk kan overigens wel een onderdeel zijn van een omvangrijker ondersteunings-/zorgtraject (één gezin, één plan). Indien hiervan sprake is, is afstemming over rollen, taken en verantwoordelijkheden van belang.

Betrokkenheid doelgroep

De doelgroep is niet betrokken bij de ontwikkeling van de interventie.

1.2 Doel

Hoofddoel

Het sociale netwerk van mensen in kwetsbare situaties is zodanig versterkt, dat zij meer kwaliteit van leven en sociale steun ervaren.

Subdoelen

De subdoelen van de interventie zijn:

1. Het inzicht in (de waarde van) het bestaande netwerk is vergroot*
2. Het zelfbeeld en zelfvertrouwen van de cliënt is vergroot*
3. Het vertrouwen in de ander is hersteld of toegenomen (binnen en buiten het bestaande netwerk)*
4. De cliënt is zich bewust van zijn eigen aandeel in de situatie*
5. Sociale vaardigheden van de cliënt zijn vergroot*
6. Cliënten zijn in actie gekomen om daadwerkelijk hun netwerk te versterken en/of uit te breiden.
7. Er zijn duurzame contacten hersteld of tot stand gekomen.

** Zodanig dat cliënten in staat zijn een beroep te doen op hun netwerk of nieuwe contacten aan te gaan.*

1.3 Aanpak

Opzet van de interventie

De interventie Natuurlijk, een netwerkcoach! start met een intake door een sociale professional. Deze koppelt de cliënt aan een getrainde vrijwillige netwerkcoach waarmee het 'klikt'. Deze netwerkcoach zet zich in om een cliënt te coachen in het herstellen, activeren, versterken, opbouwen of uitbreiden van het sociale netwerk.

De interventie kenmerkt zich door twee belangrijke elementen:

- Een systematische en methodische aanpak volgens het TO GROW coaching model (Whitmore, 1992) opgebouwd in tien stappen verdeeld over de volgende drie fasen (zie figuur).
 - Oriënteren: het sociaal netwerk met de cliënt in kaart brengen.
 - Denken: de mogelijkheden onderzoeken om dit netwerk te versterken of te vergroten.
 - Doen: een persoonlijk actieplan maken en uitvoeren.
- De houding van de vrijwillige netwerkcoach: deze werkt vanuit een gelijkwaardige en coachende houding aan:
 1. Persoonlijk contact (normaliseren, luisteren, de tijd hebben).
 2. Coachend contact (motiveren, bewustwording, herdefiniëring).
 3. Sociale Steun (emotioneel, informatief, instrumenteel).
 4. Sociale netwerkversterking.

Het coachingstraject duurt gemiddeld negen maanden. De coach en cliënt zien elkaar wekelijks of tweewekelijks gedurende anderhalf tot twee uur. Er zijn drie basisregels:

1. De cliënt kiest de acties en bepaalt het tempo (eigen regie en tempo)
2. De stappenvolgorde en werkbladen zijn hulpbronnen (maatwerk)
3. De coach verbindt, assisteert en coacht de eigen kracht van de cliënt en het cliëntsysteem.

In de interventie staat zelfsturing centraal. De netwerkcoach bevordert de groei van de cliënt zodat die zich steeds bewuster, verantwoordelijker en oplossingsgerichter opstelt.

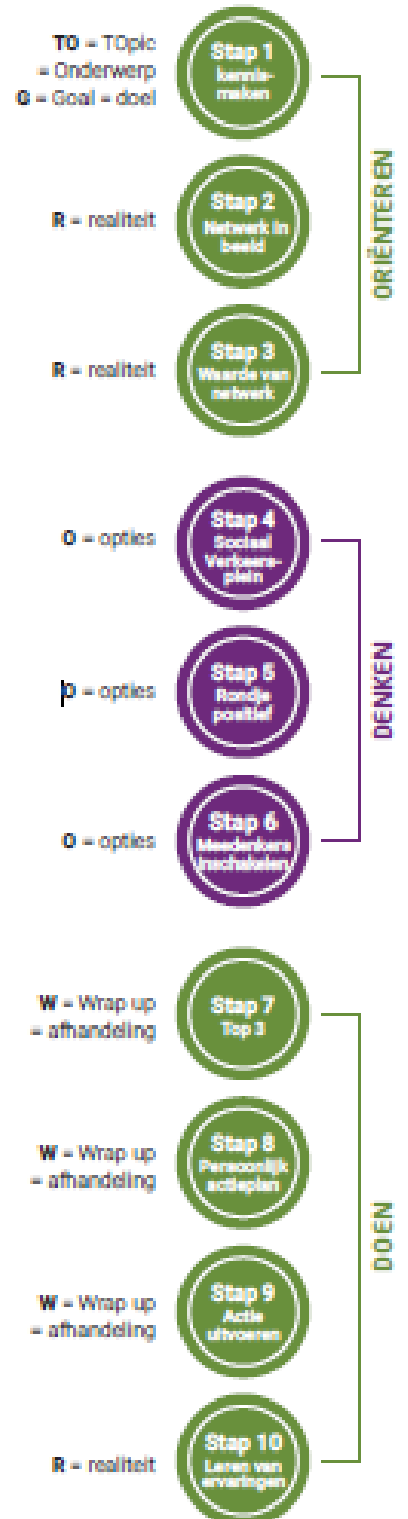
Inhoud van de interventie

Cliënten worden meestal door sociaal professionals gewezen op de ondersteuning die een netwerkcoach kan bieden. Na de intake door een coördinator (zie ook 'selectie van doelgroepen') koppelt deze de cliënt aan een getrainde vrijwillige netwerkcoach waarmee het 'klikt'. Na de kennismaking wordt aan zowel cliënt als vrijwilliger gevraagd of zij met elkaar verder willen. Dit bevordert de motivatie, betrokkenheid en eigen regie en inzet van de cliënt.

10-stappenplan

De aanpak bestaat uit een 10-stappenplan gebaseerd op het TO GROW coachingsmodel (Whitmore, 1992). Deze stappen zijn beschreven in de werkmap Natuurlijk, een netwerkcoach! Iedere stap bevat activiteiten, werkbladen en tips die de coach en cliënt ondersteunen. De cliënt kan elke stap in eigen tempo en naar eigen wens toepassen in de praktijk.

Als de netwerkcoach signaleert dat de omstandigheden te belemmerend of te complex zijn om aan het versterken van het sociale netwerk te (kunnen) werken, zal in overleg met cliënt en coördinator bekeken worden of andere hulp of interventies noodzakelijk of gewenst zijn.



Stappen 1, 2 en 3 - Oriënteren

De eerste drie stappen vormen de oriëntatiefase op het natuurlijke netwerk van de cliënt.

- **Stap 1 Kennismaking en perspectief**

In de eerste stap maakt de vrijwillige netwerkcoach nader kennis met de cliënt en diens omgeving. Het winnen van vertrouwen, het opbouwen van persoonlijk contact en eventueel het wegnemen van weerstand staan voorop. De aanpak van het coachingstraject en van de netwerkcoach wordt uitgelegd. De netwerkcoach probeert een beeld te krijgen van de beginsituatie en wat voor netwerk de cliënt wenst ('droomnetwerk'). Deze droom is de basis: de gewenste veranderingen beginnen hier en blijven daarmee heel dicht bij de cliënt, hebben een positieve focus en richten zich op het vergroten van kwaliteit van leven.

- **Stap 2 Netwerk in beeld**

Het netwerk wordt in kaart gebracht door systematisch iedereen in beeld te brengen. De nadruk ligt op het inventariseren. Niet meteen (de cliënt laten) oordelen over het netwerk, eerst maar eens overzicht krijgen. De netwerkcoach stimuleert, luistert, steunt en stelt vragen.

- **Stap 3 De waarde van het netwerk**

De netwerkcoach en de cliënt werpen samen een kritische blik op het netwerk en bekijken wat het huidige netwerk aan ondersteuningskracht oplevert. De waarde van het huidige netwerk wordt besproken en netwerkwensen worden geformuleerd.

Stappen 4, 5 en 6 - Denken

Het samen bekijken en bedenken van mogelijkheden om het netwerk op te bouwen staat in deze fase centraal.

- **Stap 4 Het sociale verkeersplein**

Samen met de netwerkcoach onderzoekt de cliënt allerlei mogelijkheden, plaatsen en kansen om contacten te leggen. Ook gaat de cliënt nadenken over het belang van sociale vaardigheden. De coach stelt vragen en houdt de cliënt een spiegel voor met betrekking tot de eigen sociale vaardigheden. De netwerkcoach heeft een frisse blik, stelt vragen, denkt mee en geeft steun.

- **Stap 5 Een rondje positief**

Tijdens deze stap worden de interesses, talenten, positieve eigenschappen en vaardigheden van de cliënt op een rij gezet. Hierdoor worden de ziekte, beperking of moeilijke omstandigheden van de voorgrond gedrongen en komen de andere kanten (van de cliënt) naar voren. De netwerkcoach probeert in deze stap de cliënt met een andere bril naar zichzelf en de omgeving en omstandigheden te laten kijken. Hij doet dit onder andere door verschillende zienswijzen te laten zien en te herformuleren.

- **Stap 6 Meedenkers zoeken en inschakelen**

De cliënt en de netwerkcoach schakelen anderen in om mee te denken over de wens of vraag van de cliënt. Dit kan in een-op-een contact of in een meedenkbijeenkomst met een aantal mensen. De cliënt en de netwerkcoach kunnen beide suggesties doen voor mogelijke deelnemers. De netwerkcoach moedigt aan en ondersteunt de cliënt bij het uitvoeren van de meedenkbijeenkomst.

Stappen 7, 8, 9 en 10 - Doen

Effectiviteit, daadkracht en positief denken vormen in deze fase de rode draad. In deze stappen staat het 'doen' centraal. De stappen kunnen al eerder gekoppeld zijn aan conclusies of ideeën die bij het doorlopen van eerdere stappen zijn ontstaan.

- **Stap 7 Kiezen voor een top drie**

Eerst wordt teruggekeken op de stappen 1 tot en met 6. Vervolgens maakt de cliënt samen met de netwerkcoach een top drie van acties. Tenzij er natuurlijk al een plan of verbeterwens ligt. De netwerkcoach stimuleert de cliënt om (haalbare) acties te kiezen en drempels weg te nemen.

- **Stap 8 Een persoonlijk actieplan**

Nu worden de drie actiepunten omgezet in een effectief plan. Een eerste haalbare stap wordt in werking gezet. Op deze manier zorgt de netwerkcoach ervoor dat elk voornemen daadwerkelijk wordt uitgevoerd. De netwerkcoach steunt en stimuleert de cliënt hierbij.

- **Stap 9 Een actie uitvoeren**

Het uitvoeren van een actie staat centraal. De cliënt kan zelf de stap ondernemen of de netwerkcoach kan hierin ondersteuning bieden. Elke stap of ervaring is waardevol. De netwerkcoach benoemt en reflecteert. De cliënt leert van deze ervaring en bedenkt vervolgacties.

- **Stap 10 Leren van ervaringen**

In de laatste stap wordt gekeken wat het effect is van de uitgevoerde actie(s), enige tijd na een actie. De netwerkcoach en de cliënt kijken samen naar de inzet en (tussen)resultaten. Er worden afspraken gemaakt over vervolgacties die de cliënt zelf gaat ondernemen. Tijdens deze stap kan tevens worden besproken of in de nabije toekomst iemand in de omgeving van de cliënt de taak van de netwerkcoach kan overnemen. Het afsluiten van het coachingstraject en het contact met de netwerkcoach wordt besproken. Er kan een terugkoment worden afgesproken, bijvoorbeeld een half jaar later.

De houding van de vrijwillige netwerkcoach

De vrijwillige netwerkcoach werkt vanuit een gelijkwaardige en coachende houding, zoals vertaald in de drie eerder genoemde basisregels. Het werken met vrijwilligers draagt bij aan gelijkwaardigheid en vertrouwelijkheid. De ongedwongen sfeer die vrijwilligers bieden, wordt door cliënten zeer gewaardeerd. Vrijwillige netwerkcoaches krijgen in de training hulpmiddelen aangereikt om invulling aan deze houding te geven. Zo wordt er gewerkt met VAC en GAST.

VAC: Verbinden, Assisteren en Coachen

- **Verbinden:** de netwerkcoach draagt zorg voor de juiste condities waaronder de cliënt anderen bij het traject kan betrekken. Samen zoeken zij voortdurend naar mogelijkheden om mensen uit de sociale omgeving van de cliënt een rol te geven in de verschillende stappen.
- **Assisteren:** de netwerkcoach verheldert de werkwijze, geeft toelichting bij de begrippenkaders en assisteert bij het maken van opdrachten of werkbladen. De netwerkcoach stimuleert, heeft een frisse blik en een realistische, positieve benadering.
- **Coachen:** de netwerkcoach streeft ernaar het beste in de cliënt naar boven te halen. Hij maakt kleine gedragsveranderingen mogelijk, heeft een persoonlijke benadering en zorgt tegelijkertijd voor de juiste afstand. Er is ruimte voor ernst en humor, in gelijkwaardige gesprekken.

Ook de *GAST factor* (Gezelschap, Aanspraak/aandacht, Steun en Tijd) speelt een belangrijke rol. De aspecten tijd, aandacht, 'er zijn' voor de ander, een luisterend oor en steun bieden zijn aspecten die vrijwilligers in zorg en welzijn in het algemeen kenmerken. Voor de netwerkcoach vormen ze een hulpmiddel om 'persoonlijk contact en sociale steun' invulling te geven.

In 2015 is gewerkt aan een model waarin de volgende vier essentiële elementen van Natuurlijk, een netwerkcoach! beschreven worden (Suurmond, 2015).

1. **Persoonlijk contact** (normaliseren, luisteren, tijd hebben). De netwerkcoach neemt de tijd om vertrouwen te winnen en contact te maken, hierdoor voelt de cliënt zich erkend.
2. **Coachend contact** (motiveren, bewustwording, herdefiniëring). De netwerkcoach motiveert en stimuleert de cliënt en stelt veel (open en oplossingsgerichte) vragen, hierdoor leert de cliënt anders naar zichzelf en zijn omgeving/omstandigheden te kijken.
3. **Sociale Steun** (emotioneel, informatief, instrumenteel). De netwerkcoach geeft informatie, tips en sociale steun. Hierdoor realiseert de cliënt zich welke mogelijkheden er zijn en voelt hij zich

gesteund om contacten te herstellen of op te bouwen en leert hij nieuwe of andere copingstrategieën.

4. Sociale netwerkversterking. De netwerkcoach helpt de cliënt met het in kaart brengen van het huidige netwerk en het samen zoeken naar mogelijkheden om het netwerk te versterken of vergroten. Hierdoor realiseert de cliënt zich dat er mogelijkheden zijn en komt hij in actie.

2. Uitvoering

Materialen

De volgende materialen zijn beschikbaar voor de uitvoering, werving en evaluatie van de interventie.

1. Informatie op de website: www.mantelzorg.nl/professionals/onderwerpen/informele-zorg
2. Filmpje Wmo-gestript deel 9: [Wmo gestript, deel 9, over Natuurlijk een netwerkcoach](#)
3. Natuurlijk, een netwerkcoach! Van A naar Beter in 10 stappen; Werkmap herziene versie 2021
4. E-learning Natuurlijk, een netwerkcoach! voor netwerkcoaches via [MantelzorgNL Academie](#)

Locatie en type organisatie

De interventie wordt uitgevoerd daar waar de cliënt dat wil. Over het algemeen bezoekt de vrijwillige netwerkcoach de cliënt thuis. Vanuit die voor de cliënt vertrouwde omgeving kunnen tijdens het coachingstraject ook andere locaties bezocht worden (bijvoorbeeld een buurthuis of plaatsen waar men anderen ontmoet, familie of vrienden).

De interventie kan worden uitgevoerd door organisaties voor zorg en welzijn die zich richten op mensen in kwetsbare situaties. Sinds de komst van de methodiek hebben meer dan 75 organisaties bij MantelzorgNL de interventie afgenomen. Anno 2021 is er nog steeds belangstelling voor de interventie.

Dit zijn over het algemeen organisaties die mantelzorgondersteuning en vrijwilligerszorg bieden of organisaties voor welzijn of sociaal maatschappelijk werk.

Deze organisaties leveren de coördinator, die verantwoordelijk is voor het werven van de vrijwillige netwerkcoaches en het matchen van de cliënten, waarbij er ook gekeken wordt of er een klik is tussen de netwerkcoach en client.

Opleiding en competenties van de uitvoerders

De interventie kan uitgevoerd worden door de volgende typen medewerkers.

- Professionals informele zorg: sociale professionals die de vrijwillige netwerkcoaches begeleiden; hierna coördinatoren genoemd. Zij zorgen voor inbedding van de interventie binnen hun organisatie. Dit betekent onder meer dat zij zorgen voor financiering, promotie van het aanbod bij potentiële verwijzers, werven, scholen en begeleiden van vrijwillige coaches, werving en intake van cliënten en de matching tussen cliënten en coaches.
- Vrijwilligers in zorg en welzijn: als netwerkcoach begeleiden zij cliënten een-op-een in het traject om te komen tot uitbreiding/versterking van het netwerk, daarbij gebruikmakend van de interventie. De netwerkcoaches worden getraind en begeleid door de coördinator en zijn doorgaans verbonden aan een organisatie op het gebied van welzijn of (informele) zorg.
- Stagiaires van opleidingen in zorg en welzijn, die als netwerkcoach tijdens hun stageperiode meerdere cliënten coachen; zij worden begeleid door de coördinator van de organisatie die de stageplaatsen aanbiedt.

De coördinator

De coördinator is meestal een sociaal professional of coördinator vrijwilligerszorg of consulent mantelzorgondersteuning.

Zij hebben in de regel een hbo-achtergrond (bijvoorbeeld SPH of MWD). Belangrijk voor de coördinator zijn competenties op het gebied van werven, selecteren, trainen, begeleiden (waaronder intervisie) van vrijwillige netwerkcoaches en het goed kunnen matchen en begeleiden van cliënten en netwerkcoaches.

De coördinatoren kunnen via MantelzorgNL de [Train-de-trainer Natuurlijk, een netwerkcoach!](#) volgen. Ook kunnen zij de training [Netwerkcoaches](#) bij MantelzorgNL inkopen, als zij zelf niet de tijd hebben om de training aan hun netwerkcoaches te geven.

Alle info over de Natuurlijk, een netwerkcoach! -trainingen is te vinden op:

<https://www.mantelzorg.nl/professionals/trainingen>

De netwerkcoaches

De netwerkcoaches zijn in de regel vrijwilligers (soms ook stagiaires). Ervaringen in de praktijk wijzen uit dat de vrijwillige netwerkcoach met opleiding op mbo-niveau even geschikt kan zijn als een netwerkcoach met een hbo-opleiding. Er worden geen specifieke eisen gesteld aan de beroepsopleiding of benodigde beroepscompetenties van de netwerkcoaches, belangrijker zijn motivatie en het beschikken over bepaalde competenties. Er wordt gewerkt met een competentieprofiel van de vrijwillige netwerkcoach.

Een netwerkcoach dient onder meer over de volgende vaardigheden en competenties te beschikken.

- Goed kunnen luisteren en communicatief vaardig zijn.
- Het leuk vinden om vanuit de mogelijkheden en wensen van mensen te werken.
- Een coachende houding willen en kunnen aannemen (niet zelf willen gaan oplossen).
- Stevig in de schoenen staan.
- Geduldig zijn.
- Openstaan voor mensen met diverse achtergronden en leefwerelden.
- Kunnen overleggen of samenwerken met eventueel betrokken hulpverleners en/of verwijzers.
- Kunnen afwijken van eigen verwachtingen, doelen en gepland tijdsplan en de cliënt voorop kunnen stellen.
- Een betrokken en betrouwbare partner zijn.
- Grenzen kunnen stellen.
- In staat zijn om te reflecteren op het eigen handelen.

De netwerkcoaches volgen de training *Natuurlijk, een netwerkcoach!* Deze training wordt over het algemeen door de coördinator gegeven die zelf de *train-de-trainer* gevolgd heeft. Of de organisatie huurt zelf of via MantelzorgNL een trainer in. Vanaf april 2016 is de e-learning module voor vrijwillige netwerkcoaches beschikbaar. Deze kan voorbereidend of aanvullend op de training gevolgd worden ('blended learning').

Kwaliteitsbewaking

De kwaliteit van *Natuurlijk, een netwerkcoach!* wordt op verschillende manieren bewaakt.

Zorgvuldig verloop van coaching traject

Tijdens elk coaching traject vindt een tussen- en een eindevaluatie plaats waar de cliënt, de netwerkcoach en de coördinator bij betrokken zijn. Nadat het traject is afgesloten, wordt na ongeveer zes maanden contact opgenomen met de cliënt om te vragen hoe het nu gaat en of de resultaten blijvend zijn.

Werving, selectie, training en begeleiding van de netwerkcoach

De kwaliteit van de interventie wordt bewaakt doordat er een zorgvuldig traject van werving, selectie, training en regelmatig terugkoppeling/begeleiding plaatsvindt.

- De netwerkcoaches volgen een training, meestal gegeven door de coördinator of in het bijzijn van de coördinator.
- Er vinden regelmatig begeleidingsgesprekken plaats tussen de coördinator en de netwerkcoaches.
- Er worden regelmatig intervisiebijeenkomsten voor de netwerkcoaches georganiseerd.
- Met netwerkcoaches en/of cliënten die stoppen, worden evaluatiegesprekken gevoerd.

Begeleiding organisaties en coördinatoren

MantelzorgNL ondersteunt organisaties die met de interventie (willen gaan) werken door hen te informeren, te trainen en te begeleiden.

Registratie en monitoring

Elke organisatie die met *Natuurlijk, een netwerkcoach!* werkt, heeft een registratiesysteem waarin zij gegevens van cliënten, coaches en trajecten registreert. De organisatie gebruikt deze gegevens om de eigen dienstverlening te evalueren en verantwoording af te leggen aan de financier (meestal de gemeente of een fonds).

MantelzorgNL heeft gepleit voor meer eenduidigheid in de registratie en het monitoren van effecten en resultaten, en heeft daarvoor een notitie geschreven en onder alle organisaties die met *Natuurlijk, een netwerkcoach!* werken verspreid. In 2016 is nog binnen MantelzorgNL gekeken of er een

monitoringsinstrument kon worden ontwikkeld, maar omdat hiervoor geen subsidie beschikbaar kwam, is dit idee losgelaten.

Randvoorwaarden

Belangrijke randvoorwaarden voor een goede uitvoering van de interventie zijn de volgende.

- Draagvlak in de organisatie en in de gemeente.
- Draagvlak creëren en samenwerken met andere organisaties / sociaal wijkteams die ook werken in het sociale domein en/of aan netwerkversterking, ten behoeve van afstemming en doorverwijzing.
- Plan- of projectmatig werken bij het starten met de interventie Natuurlijk, een netwerkcoach!.
- Financiering.
- Goede werving, training en begeleiding van de vrijwillige netwerkcoaches.
- Duidelijkheid naar potentiële cliënten en verwijzers over de mogelijkheden van de interventie en de manier van motiveren en verwijzen van cliënten.

Implementatie

Elke organisatie die met Natuurlijk, een netwerkcoach! gaat werken implementeert dit op haar eigen wijze, afhankelijk van de beginsituatie en de omstandigheden en mogelijkheden. Zo zijn er bijvoorbeeld organisaties die de interventie bij specifieke doelgroepen inzetten (zoals allochtonen, ggz- of vg-clieënten of ouderen) of bijvoorbeeld groepsgewijs. Hierin zit ook de kracht van Nen, namelijk een interventie bestaande uit materiaal, dat flexibel en op maat kan worden ingezet.

De managers of coördinatoren zorgen voor inbedding in hun organisatie. Zij zijn verantwoordelijk voor de financiering, de promotie van het aanbod bij burgers en potentiële verwijzers, het werven, scholen en begeleiden van vrijwillige coaches, het werven van cliënten en de matching van cliënten en coaches.

De implementatie is als volgt opgezet.

De voorbereidingsfase

- Intern draagvlak creëren (directie, collega's, vrijwilligers)
- Projectplan maken
- Financiering regelen.

Opstartfase

- Informeren van mogelijke doorverwijzers
- Werving en selectie vrijwilligers
- Training vrijwilligers en/of coördinatoren/consulenten.
- Werving en selectie cliënten.

Op de website www.mantelzorg.nl/professionals/onderwerpen/informeel-zorg komen randvoorwaarden en implementatie aan de orde. Indien gewenst kan MantelzorgNL tegen betaling project- of procesbegeleiding bieden.

Kosten

Organisaties die met de interventie Natuurlijk, een netwerkcoach! gaan werken moeten rekening houden met de volgende kosten.

Eenmalige kosten (bij voorbereiding en opstart): Training voor coördinatoren.

Deze kosten variëren van € 425 tot € 500 (individueel via open aanbod) en €3400 (groep via incompany aanbod).

Doorlopende kosten:

- Coördinatiekosten (werving, selectie, matching, begeleiding vrijwilligers en cliënten).
In de opstartfase zijn wat meer coördinatie-uren nodig dan wanneer het project een paar jaar loopt.
Gemiddelde richtlijn: 250-300 uur coördinatie per jaar bij 20 koppels van cliënten en coaches.
- Kosten werving vrijwilligers en cliënten.
- Aanschaf mappen (elke netwerkcoach een map) € 32,50 per map (exclusief btw).
- Training vrijwilligers (eventueel inhuren trainer, locatie en cateringkosten).
- Onkosten-/reiskostenvergoedingen voor vrijwilligers.

- Kosten public relations.

Verschillende variabelen spelen een rol bij het berekenen van de kosten, zoals de grootte van de organisatie, het beoogde bereik (aantallen netwerkcoaches en cliënten), lokale samenwerking met andere partijen (potentiële verwijzers), middelen en mogelijkheden voor pr.

MantelzorgNL stelt op verzoek als hulpmiddel bij het opstarten van de dienstverlening en berekenen van de kosten onderstaand schema aan organisaties beschikbaar. De kosten kunnen organisaties zelf invullen, op basis van een schatting van het aantal uren dat zij gaan inzetten.

Vorbereidingsfase

Wat	Uren	Doorlooptijd <i>Acties kunnen vaak gelijktijdig</i>	Kosten
Intern draagvlak creëren	Enkele dagdelen	0-2 maanden	
Plannen maken	Enkele dagdelen	Aantal weken	
Financiering regelen: Subsidie aanvragen / fondsen benaderen	Enkele dagdelen	4-6 maanden Financiering door fonds duurt vaak een aantal maanden	

Opstartfase

Wat	Uren	Doorlooptijd <i>Acties kunnen vaak gelijktijdig</i>	Kosten
Training coördinator	4 tot 6 dagdelen	2-3 maanden	€ 425 - € 500
Pr intern en extern (verwijzers, diverse media)	2 dagdelen	2-3 maanden	Evt. advertenties, pr- materiaal.
Werving en selectie cliënten	4 dagdelen	2-3 maanden	Evt. folders, website
Werving en selectie netwerkcoaches	4 dagdelen	2-3 maanden	Evt. zaalhuur en catering
Training vrijwilligers en/of coördinatoren/consulenten	4 tot 6 dagdelen	2-3 maanden	Aanschaf mappen Evt. inhuren trainer

Ondersteuningstraject cliënt

Wat	Uren	Doorlooptijd	Kosten
Intake cliënt (huisbezoek)	2 - 4 uur per cliënt		
Matching; vinden van geschikte vrijwilliger en kennis making cliënt - netwerkcoach	Gemiddeld 1 dagdeel per cliënt	1-2 maanden	
Huisbezoek cliënt door coördinator (bijv. voor tussenevaluatie)	2-4 uur per huisbezoek		
Begeleiding netwerkcoaches individueel / groepsgewijs telefonisch/ <i>face-to-face</i>		Doorlopend	

Registratie en monitoring van de trajecten		Doorlopend	
Activering sociaal netwerk van cliënt door de vrijwillige netwerkcoach	Dit varieert; 1 x per week of 1 x per 2 weken 2 uur tot een dagdeel	6-12 maanden	Reiskosten Onkostenvergoeding vrijwilligers
Afronding traject Evaluatie met cliënt en netwerkcoach	Gemiddeld 1 dagdeel per cliënt	1-2 maanden	

3. Onderbouwing

Probleem

Voor mensen in kwetsbare situaties, bijvoorbeeld mensen met een ziekte of beperking, mensen die hun partner of andere naasten verliezen en voor mantelzorgers die intensief voor een naaste zorgen, is het behouden of opbouwen van een sociaal netwerk¹ niet altijd gemakkelijk en vanzelfsprekend. Soms bestaat hun netwerk enkel nog uit een paar familieleden en betaalde krachten die vooral op de beperking gericht zijn. Mensen in kwetsbare situaties hebben echter behoefte aan vriendschap, gezelligheid, een goed gesprek, praktische hulp, emotionele steun, erkenning en de zorg met anderen kunnen delen. Het sociale netwerk van mensen in kwetsbare situaties wordt vaak geleidelijk zwakker. Het wordt kleiner, minder sterk, minder betekenisvol of minder ondersteunend en het is lastig om dit tegen te gaan. Mensen berusten erin, zijn te vermoeid om erin te investeren, vermijden contacten, zijn 'vraagverlegen', hebben gevoelens van schaamte en leren af om te vertrouwen op anderen.

Het inkrimpen of het hebben van een zwak sociaal netwerk kan veel negatieve gevolgen hebben voor de (ervaren) kwaliteit van leven. Het sociale netwerk fungeert namelijk als buffer en ondersteuningsbron om met moeilijke situaties om te kunnen gaan (Steyaert & Kwekkeboom, 2012).

Het hebben van een zwak sociaal netwerk hangt nauw samen met sociaal isolement: het ontbreken van ondersteunende relaties in het persoonlijke leven (www.eenzaamheid.nl, bezocht juni 2015) en eenzaamheid: het subjectief ervaren van een onplezierig of ontoelaatbaar gemis aan (kwaliteit van) bepaalde sociale relaties (De Jong Gierveld, 1984).

Sociaal isolement en eenzaamheid komen regelmatig samen voor. Het ontbreken van ondersteunende relaties kan immers een gevoel van eenzaamheid geven. Het ervaren van eenzaamheid hangt sterk samen met de omvang van, respectievelijk de omgang met, het sociale netwerk. Oorzaak en gevolg zijn hier moeilijk te scheiden, maar sterk tot zeer sterk eenzamen maken minder vaak deel uit van een sociaal netwerk, ondervinden minder vaak steun en gezelligheid uit een sociaal netwerk en zijn ook minder vaak tevreden over de sociale steun die zij ontvangen (TNS Nipo/Coalitie Erbij 2011).

Spreiding

Over het hebben van een zwak sociaal netwerk zijn geen gegevens van spreiding bekend, wel over het voorkomen van sociaal isolement en eenzaamheid. Deze gegevens zeggen ook veel over het al dan niet hebben van ondersteunende relaties/een sociaal netwerk.

Hortulanus, Machielse en Meeuwesen (2006) onderzochten sociale contacten in Nederland bij mensen van 18 jaar en ouder (N=2.406). Zij maken onderscheid tussen eenzaamheid (het netwerk voldoet niet aan iemands behoefte en is daardoor kwetsbaar), contactarm zijn (het (steun)netwerk is klein of eenzijdig en daardoor kwetsbaar) en sociaal isolement (er is geen ondersteunend netwerk). Uit hun onderzoek blijkt dat 64% sociaal weerbaar is, 22% eenzaam, 6% sociaal geïsoleerd en 8% contactarm. Bij ouderen boven de 80 jaar bleken deze percentages: 37% sociaal weerbaar, 25% eenzaam, 19% sociaal geïsoleerd en 19% contactarm.

Uit ander onderzoek blijkt dat 10% van de Nederlanders gekwalificeerd kan worden als 'sterk tot zeer sterk eenzaam' en nog eens 40% als 'matig eenzaam'. Deze aantallen zijn in de loop der jaren stabiel. CBS rapporteerde in 2020 dat nog steeds bijna 1 op de 10 Nederlanders zich in 2019 sterk eenzaam voelde². Een objectieve vaststelling van eenzaamheid (aan de hand van de Eenzaamheidsschaal van De Jong Gierveld) zegt nog niet alles over het *ervaren* van eenzaamheid. Dat blijkt uit de eigen inschatting van eenzaamheid door dezelfde respondenten: van hen ervaart 2 tot 3% zich als 'sterk tot zeer sterk eenzaam' en een kleine 25% als matig eenzaam. Ook deze percentages blijven door de jaren heen dezelfde (Snel & Plantinga, 2012). De coronatijd heeft dit gevoel van eenzaamheid nog eens versterkt. De groep eenzame

¹ Onder een sociaal netwerk verstaan wij een netwerk van betekenisvolle mensen om een persoon heen, dat dienst doet als ondersteuningsbron voor het eigen welbevinden en welbehagen (naar Steyaert, 2012).

² [Bijna 1 op de 10 Nederlanders voelde zich sterk eenzaam in 2019 \(cbs.nl\)](https://www.cbs.nl/nl-nl/indicatoren/10-nederlanders-voelde-zich-sterk-eenzaam-in-2019)

ouderen is zelfs verdubbeld, heeft SCP (8 september 2020) berekend³. De interventie Natuurlijk, een netwerkcoach! richt zich juist op deze kwetsbare groepen en daarmee is deze interventie actueler dan ooit.

Uit onderzoek onder mantelzorgers blijkt dat ruim 40% van hen kampt met eenzaamheidsgevoelens. (destijds Mezzo, 2013). De [dementiemonitor](#) uit 2020 laat zien dat 12% van de mantelzorgers voor naasten met dementie zich eenzaam voelde, terwijl zorgen voor iemand met dementie nog eerder zou kunnen leiden tot eenzaamheid. Er zijn dus geen eenduidige cijfers wat betreft eenzaamheid onder mantelzorgers. Waarin de onderzoeken wel overeen komen is dat mantelzorgers overal een hoger eenzaamheidspercentage hebben dan de gemiddelde bevolking.

Gevolgen

Om als mens tot ons recht te komen, hebben we een veilige en vertrouwde omgeving nodig waarin we ons gewaardeerd, gezien en uitgedaagd voelen. Een omgeving waarin we voor anderen van betekenis kunnen zijn. Voor veel mensen bestaat deze omgeving uit de sociale netwerken om hen heen: thuis, in de buurt, op het werk, bij de sportclub of in de kerk. Deze netwerken geven niet alleen plezier en betekenis aan het persoonlijke leven, ze hebben ook een praktische functie. Binnen sociale netwerken kunnen mensen elkaar ondersteunen en samen oplossingen voor problemen bedenken.

Het belang van het hebben van een sterk sociaal netwerk / sociale relaties is groot. Sociale relaties met familieleden, vrienden en kennissen zijn belangrijke hulpbronnen. Sociale netwerken zijn dragers van levenskwaliteit (Steyaert & Kwekkeboom, 2012).

Machielse (correspondentie met auteur, 2015) verwoordt het als volgt:

Sociale relaties met familieleden, vrienden en kennissen zijn belangrijke hulpbronnen.

- Ze dragen bij aan de ervaring van een 'zinnig leven' (en ervaren kwaliteit van leven).
- Ze voorzien in fundamentele 'bestaansvoorwaarden':
 - Identiteit en zelfrespect (erkenning, waardering).
 - Sociale integratie (betrokkenheid, referentiekader).
 - Sociale steun (praktisch, emotioneel, gezelschap).

Verder kan een sociaal netwerk een beschermende invloed hebben bij mensen met een verhoogd suïciderisico door als een 'buffer' te werken tegen stresserende levensgebeurtenissen. Onafhankelijk van dit 'buffereffect' kunnen sociale interacties ook beschermen tegen suïcide door het gevoel te geven 'nodig te zijn' en een betekenis te geven aan het leven van het individu (Sonneborn en Pieters, 1998).

Het ontbreken van een sociaal netwerk of het hebben van een zwak sociaal netwerk kan ingrijpende persoonlijke en maatschappelijke gevolgen hebben. Het kan ertoe leiden dat mensen een lagere kwaliteit van leven ervaren (Schalock & Verdugo, 2002). Het sociale netwerk van mensen in kwetsbare situaties brokkelt vaak geleidelijk af. Wie langere tijd een klein of zwak netwerk heeft, kan het gevoel hebben er alleen voor te staan of zich sneller eenzaam of buitengesloten voelen. Het gemis aan contacten maakt dat mensen moeilijker participeren in de sociale structuren om hen heen. Het gevaar bestaat dat men langzamer herstelt na ziekte of een ingrijpende gebeurtenis, minder veerkracht heeft om met uitdagingen van het leven om te gaan, een beperktere zelfredzaamheid heeft en inlevert op de kwaliteit van bestaan. Mensen met een klein of zwak sociaal netwerk zijn vaker ontevreden met hun bestaan en ervaren vaker gezondheidsklachten (Baars, Uffing & Dekkers, 1990).

Wie minder (betekenisvolle) contacten heeft, kan ook minder 'oefenen' met sociale vaardigheden en is minder in staat om contacten te onderhouden en/of op te bouwen. Er ontstaat een vicieuze cirkel waarin oorzaak en gevolg door elkaar lopen; het hebben van een zwak sociaal netwerk maakt dat mensen moeite hebben met het behouden en opbouwen van relaties, en dat leidt weer tot een zwak netwerk.

³ [Eenzaamheid in coronatijd: praatje over het weer belangrijker dan gedacht | Nieuwsbericht | Rijksoverheid.nl](#)

Concluderend:

Sociale netwerken zijn van grote waarde: zij zijn een bron van informatieve en instrumentele ondersteuning, die mensen in staat stelt om, ook bij langdurige tegenslag of achterstand, op een bevredigende manier aan de samenleving deel te nemen. Sterke sociale netwerken hebben daardoor de functie van zowel een vitamine – die mensen helpt sneller te ‘herstellen’ van tegenspoed – als van buffer, die dergelijke tegenspoed voorkomt of minder hevig laat toeslaan (Goede & Kwekkeboom, 2013).

Het hebben van een zwak sociaal netwerk levert diverse risico's op:

- welzijnsrisico's: belemmeringen voor het persoonlijk functioneren
- fysieke en psychische gezondheidsrisico's: depressie, hartaandoeningen, suïcide
- risico's van beperkte(re) zelfredzaamheid, geringe sociale participatie/sociale integratie, geringe institutionele aansluiting en risico van probleemcumulatie.

Mensen met een zwak sociaal netwerk zullen eerder en vaker een beroep doen op professionele zorg en ondersteuning.

Oorzaken

Persoonlijke, culturele en omgevingsfactoren spelen een rol bij het veroorzaken of in stand houden van een zwak sociaal netwerk (Machielse, 2006; 2006a, 2015; Hortulanus et al., 2003; 2006; Linders, 2010; Jonkers & Machielse, 2012; Lazarus & Folkman 1987).

1. Persoonlijke factoren zoals:

- sterk beperkende omstandigheden door ongeval, ziekte, beperking of zorgtaken
- ingrijpende levensgebeurtenissen (verlies van naasten, echtscheiding, verlies werk, et cetera).
- laag zelfbeeld
- gebrek aan sociale vaardigheden en sociale competenties
- sociale angst en daardoor contact vermijden
- geringe veerkracht: coping strategieën zijn onvoldoende of uitgeput.

2. Culturele factoren zoals:

- vraagverlegenheid: de terughoudendheid om hulp te vragen
- acceptatieschroom: de schroom om aangeboden hulp te accepteren
- handelingsverlegenheid: mensen die in principe bereid zijn om te helpen, willen zich niet opdringen aan anderen; ze schromen om uit zichzelf de helpende hand te bieden

3. Omgevingsfactoren zoals:

- woonomstandigheden (fysieke nabijheid of afstand, verhuizingen, et cetera).
- sociaaleconomische omstandigheden
- anderstaligheid en/of integratieproblemen.

Deze drie factoren hangen nauw met elkaar samen.

Het opbouwen en in stand houden van een ondersteunend netwerk vereist sociale competenties, zoals (zelf)vertrouwen en sociale vaardigheden. Sociale competenties hebben ook invloed op de wijze waarop mensen omgaan met moeilijke situaties of gebeurtenissen, de zogenaamde copingstrategieën (Lazarus & Folkman, 1987). Mensen met voldoende sociale competenties hanteren over het algemeen een actieve strategie om met problemen en tegenslagen om te gaan, zij mobiliseren of benutten sociale steun (emotionele en praktische steun van de partner, familie, vrienden en burens, zo nodig aangevuld met professionele steun). Mensen met minder goed ontwikkelde sociale competenties gebruiken eerder passieve strategieën bij het omgaan met problematische situaties (Hortulanus et al., 2003). Ze vragen niet om hulp maar trekken zich terug, vermijden contacten met anderen of ontkennen de problemen. Vaak vormen de negatieve gebeurtenissen een markeringspunt in negatieve zin. Angst, schaamte en het gevoel grip te verliezen op alle levensterreinen zijn vaak het gevolg (zie onder andere Houben, 2009; Machielse, 2006a). Sociale competenties zijn niet alleen van belang bij het omgaan met ingrijpende gebeurtenissen. Ze zijn ook nodig om actief deel te nemen aan het sociale en maatschappelijke leven. Mensen met minder sociale competenties missen de vanzelfsprekende omgeving van vertrouwde instituties, zoals de kerk of de buurt, en volgen vaak een passieve strategie. Ze trekken zich dan geleidelijk terug uit het sociale en maatschappelijke leven (Côté & Levine, 2002).

Aan te pakken factoren

De oorzaken van het hebben van een zwak sociaal netwerk zijn vaak niet geheel weg te nemen. Het zijn persoonskenmerken, gebeurtenissen of omstandigheden die de afbraak van het netwerk in gang zetten. Mensen zijn zich er vaak pas van bewust als het netwerk al verzwakt is. Er ontstaat een vicieuze cirkel waarin oorzaak en gevolg door elkaar lopen.

De interventie Natuurlijk, een netwerkcoach! is erop gericht die vicieuze cirkel te doorbreken en het sociale netwerk te versterken. Er wordt vooral ingezet op de persoonlijke en culturele factoren. Door het stapsgewijs versterken van het zelfbeeld, sociale vaardigheden en competenties, wordt gewerkt aan het zelfvertrouwen (subdoel 2) en het inzicht in het eigen gedrag (subdoel 4). Sociale angst, vraagverlegenheid en acceptatieschroom worden langzaam overwonnen door het opbouwen van het contact met de coach en het inschakelen van mensen uit het netwerk (subdoel 3, 1 en 7). Handelingsverlegenheid van mensen in de omgeving van de cliënt wordt aangepakt door hen actief te betrekken, bevragen en uit te nodigen. De veerkracht en copingstrategieën van cliënten nemen toe door het uitvoeren van zelfgekozen acties (subdoel 6). Door daadwerkelijk in actie te komen (subdoel 6 en 7) worden de sociale vaardigheden vergroot (subdoel 5). De cliënt overwint sociale angst, vraagverlegenheid en schroom en gaat ervaren dat een actieve houding positieve ervaringen kan opleveren (subdoel 7). Hierdoor leert de cliënt dat actieve copingstrategieën daadwerkelijk mogelijk zijn en iets opleveren (subdoel 4). Dit versterkt weer het zelfbeeld en zelfvertrouwen, (subdoel 2), het vertrouwen in de ander (subdoel 3) en het inzicht in de (waarde) van het netwerk (subdoel 1). Gedurende het gehele traject worden duurzame contacten hersteld of gelegd (subdoel 7).

Verantwoording –

- **TO GROW coaching model: oplossingsgericht coachen volgens een systematische aanpak**

De tien stappen van Natuurlijk, een netwerkcoach! zijn gebaseerd op het coaching model TO GROW (Goal – Reality – Options – Will) dat een kader biedt voor individuele coaching trajecten (Whitmore, 1992). De uitgangspunten van het TO GROW-model zijn gelijk aan die van het 'Oplossingsgericht Werken' (Jong & Berg, 2015) en luiden als volgt.

- Niet 'het defect' maar 'dat wat werkt' staat centraal.
- Mensen met een ondersteuningsvraag (cliënten) zijn dé expert op hun eigen probleemdomain.
- Een cliënt is wel degelijk in staat om met eigen hulpbronnen een passende oplossing te vinden voor een probleem.
- De begeleiding focust actief op de 'nog aanwezige' hulpbronnen, wensen en opties.

Binnen oplossingsgericht werken zijn vragenschema's voor zelfsturing en 'eigen kracht' uitgewerkt die binnen Natuurlijk een netwerkcoach! worden ingezet, zoals de droomvraag, de wondervraag, de beginvraag, de schaalvraag, de vraag-naar-de-uitzonderingen en de vraag naar de actie. Het gehanteerde TO GROW model ordent de vragen langs het anagram To G.R.O.W. voor het begeleiden van zelfsturing. De To van Topic, G-goal (wondervraag), R-realiteit (de schaalvraag), O-opties (vraag naar uitzonderingen/talenten) en de W-Wrap-up=afhandeling ('wat is je actie? vraag). Specifiek op het versterken van het netwerk voegt Natuurlijk, een netwerkcoach! een extra focus toe door nadrukkelijk de WIE-vraag te stellen (wie zou je daarbij kunnen helpen of inschakelen?). Met de WIE-vraag komen de mogelijke hulpbronnen in de sociale omgeving van de cliënt in beeld.

Door deze systematische en oplossingsgerichte aanpak ervaren cliënten dat zij successen kunnen behalen. Dit draagt bij aan het zelfvertrouwen en de motivatie om door te gaan.

- **Coaching als aanpak**

De vrijwillige netwerkcoach werkt vanuit een gelijkwaardige en coachende houding. Natuurlijk, een netwerkcoach! heeft de coaching uitgewerkt in een aantal handvatten die sturing geven aan deze houding en aanpak, zoals VAC en GAST. Het werken met vrijwilligers draagt op een positieve wijze bij aan de aanpak, doordat vrijwilligers een persoonlijke en informele benadering 'toepassen, vaak flexibeler in tijd en aandacht zijn en gelijkwaardig zijn (geen hulpverlener/professional zijn). Dit heeft een positieve invloed op de motivatie van de cliënt.

- **Sociale netwerkversterking**

Natuurlijk, een netwerkcoach! richt zich op het versterken van netwerken. Sociale relaties met familieleden, vrienden en kennissen zijn belangrijke hulpbronnen. Sociale netwerken zijn dragers van levenskwaliteit (Steyaert & Kwekkeboom, 2012). Uit internationale literatuur blijkt dat sociale netwerken op verschillende manieren bijdragen aan de ervaren gezondheid van mensen. Thoits (2011) beschrijft hoe het persoonlijk contact mensen weer het gevoel geeft dat zij er toe doen ('mattering'). Coaching en sociale steun (in de vorm van tips, suggesties, aanmoediging, troost, et cetera) kunnen bijdragen aan de mentale gezondheid van mensen. Een versterkt sociaal netwerk kan leiden tot minder eenzaamheid en positieve gevolgen hebben voor de ervaren gezondheid (zoals minder depressiviteit, meer zelfvertrouwen).

Het bovenstaande komt terug in het eerder genoemde model dat Suurmond (2015) uitwerkte voor Natuurlijk, een netwerkcoach! en dat uit de volgende vier essentiële elementen bestaat.

1. Persoonlijk contact (normaliseren, luisteren, tijd hebben).
2. Coachend contact (motiveren, bewustwording, herdefiniëring).
3. Sociale Steun (emotioneel, informatief, instrumenteel)
4. Sociale netwerkversterking.

4. Onderzoek

4.1 Onderzoek naar de uitvoering

Tot 2016 zijn de volgende studies naar Natuurlijk, een netwerkcoach! uitgevoerd:

1.

- A. **Esther Poelsma (2010). *Een netwerk, samen sterk! Versterken van sociale netwerken door vrijwillige netwerkcoaches. Kijken naar krachten en kansen, interesses en mogelijkheden.* Humanitas Groningen, ongepubliceerd.**
- B. Humanitas Groningen heeft in 2010 een pilot van een jaar gedaan met Natuurlijk, een netwerkcoach! onder de naam: 'Een netwerk, samen sterk!'. In deze pilot zijn 21 deelnemers (zowel mannen als vrouwen tussen de 30 en 80 jaar) gekoppeld aan een vrijwillige netwerkcoach. De achtergrond van de deelnemers is divers: mantelzorgers (3), mensen met psychische problematiek (7), eenzame ouderen (3), mensen met niet-aangeboren hersenletsel (2), mensen met een lichamelijke beperking (1) en overig (5). In totaal zijn 16 vrijwillige netwerkcoaches getraind. Na de training zijn er om de zes weken terugkombijeenkomsten georganiseerd voor de projectcoördinator en de beide groepen. Het eindverslag is gebaseerd op evaluatiegesprekken met de cliënten en met de netwerkcoaches (N=37), uitkomsten van de terugkombijeenkomsten (om de zes weken, met coördinator, coaches en cliënten) en de korte verslagen die de coaches na iedere bijeenkomst met de cliënt schrijven over de voortgang van het proces.
- C. Eind 2010 is één koppeling afgerond en lopen er nog 15 van de 21 koppelingen. De overige vijf koppelingen zijn voortijdig afgebroken: één deelnemer wilde uiteindelijk geen ondersteuning, de andere vier deelnemers zijn respectievelijk toegeleid of terugverwezen. Uit de praktijkervaringen van de cliënten blijkt onder andere dat zij het gevoel hebben zelf de regie te behouden, dat zij geactiveerd worden en hun eigen kracht ontdekken en dat zij het prettig vinden dat netwerkcoaches vrijwilligers zijn, dat leidt sneller tot vertrouwen. Uit de ervaringen van de netwerkcoaches blijkt het belang van goede ondersteuning en van de mogelijkheid om terug te vallen op de projectcoördinator om de situatie individueel door te spreken. Voor nieuwe coaches blijkt vooral het coachen van de cliënt op het juiste moment lastig. De werkmapp Natuurlijk, een netwerkcoach! wordt als een zinvol naslagwerk ervaren. De stappen kunnen naar behoefte worden ingezet. Men vindt de map echter te groot en te uitgebreid om als werkmapp mee op pad te nemen

2.

- A. **Marieke Goede en Rick Kwekkeboom (2013). [Verspreiding, gebruik en effectiviteit sociale netwerkversterking. Onderzoeksverslag.](#) Lectoraat Community Care, Hogeschool van Amsterdam.**
- B. In 2012-2013 is onderzoek gedaan naar de verspreiding, het gebruik en de effectiviteit van de methodiek Natuurlijk, een netwerkcoach! Het onderzoek bestond uit drie deelonderzoeken:

Onderzoek naar de verspreiding van de methode. Een kwantitatieve inventarisatie onder 356 lid-organisaties van destijds Mezzo die werken aan versterking van sociale netwerken. Ruim een kwart (43) van de 180 deelnemende organisaties zet Natuurlijk, een netwerkcoach! in.

Onderzoek naar het gebruik van de interventie. Een kwantitatieve inventarisatie door middel van een schriftelijke vervolgvragenlijst aan de 43 organisaties die aangegeven hadden met Natuurlijk, een netwerkcoach! te werken. Van deze organisaties namen 21 (coördinatoren, enkele directeuren en managers), deel aan dit deelonderzoek. In totaal hebben deze 21 organisaties naar schatting 400 netwerkcoaches ingezet en zijn 674 cliënten gecoacht. Als voordelen worden genoemd dat de interventie het zelfvertrouwen en de eigen kracht van cliënten versterkt, de positieve focus en doelgerichtheid van de interventie worden hier ook genoemd. Aandachtspunten zijn het vinden van

cliënten en verschillende verwachtingen van de cliënt en coach (cliënten verwachtten soms een 'maatje').

Onderzoek naar de ervaringen met de interventie. Een kwalitatieve inventarisatie van de ervaringen met de interventie door middel van focusgroep gesprekken met acht coördinatoren en negen netwerkcoaches en zes interviews met cliënten vanuit diverse organisaties/gemeenten uit het land.

- C. Een aantal conclusies uit het onderzoek zijn:
- De resultaten die cliënten in dit onderzoek beschrijven, zijn erg positief: toegenomen eigenwaarde, meer energie, zelfvertrouwen en betere sociale vaardigheden. Het zijn eigenschappen en verworvenheden die direct en indirect kunnen leiden tot een groter en steviger sociaal netwerk. Als resultaten aan het einde van de rit benoemen cliënten vooral toegenomen zelfvertrouwen en meer energie. Maar bovenal beschrijven de meesten de zin om (weer) sociaal actief te zijn. Ze voelen zich beter in staat om een praatje te maken, mensen aan te spreken, dingen te ondernemen en trekken het zich minder aan als mensen niet aardig doen.
 - Cliënten ervaren de netwerkcoach vooral als 'motivator' en 'stok achter de deur'. Hij of zij geeft advies en bevestiging, bijvoorbeeld hoe een en ander aan te pakken bij een nieuw sociaal contact. Cliënten vinden het fijn dat de netwerkcoach, in een ongedwongen sfeer, veel tijd heeft voor henzelf en voor hun proces.
 - De netwerkcoaches zijn over het algemeen positief over de methodiek. Zij zien dat mensen erdoor uit hun isolement komen en positiever in het leven komen te staan. Ze zien zichzelf vooral als 'motivator'. De netwerkcoaches waarderen de positieve invalshoek van de interventie maar menen tegelijkertijd dat er iets meer aandacht mag zijn voor het afronden van coaching trajecten. Zeker als die niet succesvol blijken te zijn, in het bijzonder bij cliënten die eigenlijk een maatje willen of die te complexe problematiek blijken te hebben.
 - Continue aandacht voor het bespreken van de verwachtingen van de cliënt is belangrijk. De rol van de coach is niet die van een maatje, maar van een vrijwilliger die doelgericht te werk gaat en verwacht dat de cliënt gemotiveerd is om 'met zich zelf aan de slag te gaan'.
 - Coördinatoren geven aan dat cliënten vaak niet zelf om een netwerkcoach of het versterken van hun netwerk vragen. Vraagverlegenheid en het (nog) onvoldoende bewust zijn dat hulp en steun uit het sociale netwerk gevraagd en geboden kan/moet worden, spelen hierbij een rol.
 - Coördinatoren geven aan dat 'concurrentie' of 'marktwerking' tussen verschillende organisaties soms een obstakel vormt om cliënten die behoefte zouden kunnen hebben aan een netwerkcoach te bereiken. (NB: De komst van sociaal wijkteams heeft hierin wel verandering gebracht.)

Na 2016 zijn de volgende onderzoeken over Natuurlijk, een netwerkcoach! gepubliceerd:

3.

A. Kelder, Y. en R. Kwekkeboom (2018). Kom je eens langs? 'Natuurlijk een netwerkcoach!' bij eenzaamheid ouderen. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam.

B. Dit onderzoek richt zich op de bruikbaarheid van de methodiek onder eenzame ouderen. Er is gekeken welke eventuele aanpassingen in de interventie nodig zijn om beter aan te sluiten bij deze groep.

Hiervoor is een kwalitatief onderzoek verricht: tien koppels (een oudere en diens coach) zijn geïnterviewd. In aanvulling hierop zijn ook twee (andere) koppels voor een wat langere periode geobserveerd. Daarnaast zijn vijf groepsinterviews gehouden en zijn drie trainingsbijeenkomsten van coaches en vrijwilligers geobserveerd.

C. Kan 'Natuurlijk een netwerkcoach!' zodanig worden aangepast dat ze aansluit bij de behoeften van ouderen en effectief eenzaamheid bij ouderen bestrijden? **Ja, mits de oudere zichzelf aanmeldt en er een goede 'match' is. De behoeften van de netwerkcoach & ouderen hierin:**

Behoeften netwerkcoach

- Volg de stappen globaal

- Praat & luister
- Netwerkcoach coacht, en is geduldig
- Zoek naar indirecte aanpak eenzaamheid
- Schets een helder kader

Behoeften ouderen

- Een groepsonderdeel (lotgenotencontact)
- Hou het laagdrempelig
- Netwerkcoach moet meelevend en betrouwbaar zijn
- Maak eenzaamheid bespreekbaar

Om deze behoeften vorm te geven zodat 'Natuurlijk een netwerkcoach!' beter aansluit bij ouderen is er door de onderzoekers een hulpmiddel voor coördinator (intake) en netwerkcoach (traject) ontwikkeld na aanleiding van de What Works Principles. Deze checklist is opgenomen in de Nen training voor organisaties die Natuurlijk, een netwerkcoach! willen inzetten bij eenzame ouderen.

What Works Principles

- Risicoprincipe: wat is de hulpvraag? Wat is het probleem?
- Behoeftepincipe: waar heeft de persoon behoefte aan?
- Responsiviteitsprincipe: past de methode bij de leerstijl van de persoon?
- Professionaliteitsprincipe: wat is jouw rol als netwerkcoach?

Om de hulpvraag (van een oudere) goed en blijvend te laten aansluiten bij een 'Natuurlijk een netwerkcoach!' kan deze checklist worden gebruikt.

4.

A. Suurmond, J (2017). Samenvatting van de resultaten van het onderzoeksproject 'Sociaal Werk en Gezond' mbt de interventie Natuurlijk, een netwerkcoach! Amsterdam: Academisch Medisch Centrum

B. Het onderzoek is een theoriegestuurde evaluatie. Dit betekent dat eerst op basis van o.a. documenten en eerder onderzoek bepaald is welke gezondheidseffecten van Natuurlijk, een netwerkcoach! kunnen worden aangenomen. Dit is vertaald in een zogenaamde programmatheorie. Deze is vervolgens empirisch onderbouwd. Dit empirische deel bestond uit 23 interviews met deelnemers aan Natuurlijk, een netwerkcoach!, interviews met netwerkcoaches van 15 cliënten en 12 vragenlijsten over gezondheid die deelnemers aan het begin en na afloop van het traject hebben ingevuld.

C. Conclusies:

- Natuurlijk, een netwerkcoach! heeft voor de meeste deelnemers (78% van de geïnterviewden) een positief effect op verschillende aspecten van mentale gezondheid, zoals vermeerderde eigenwaarde en zelfvertrouwen, vermeerderde vitaliteit, en verminderde eenzaamheid en verminderde depressieve gevoelens.
- De belangrijkste werkzame mechanismen die de bijdrage van Nen aan gezondheid van de deelnemers verklaren, zijn:
 - Het persoonlijke contact tussen netwerkcoach en cliënt. De niet-oordelende houding van de netwerkcoach waarbij erkenning en acceptatie centraal staan, leidt tot een hogere eigenwaarde en meer zelfvertrouwen bij deelnemers.
 - De coachende/ondersteunende rol van de netwerkcoach bij enerzijds het helpen met het ontwikkelen van coping strategieën bij de cliënt waardoor de cliënt beter met problemen om kan gaan en anderzijds het geven van sociale ondersteuning in de vorm van informatie, tips en emotionele ondersteuning. Hierdoor ontstaan meer positieve gedachten bij cliënten waardoor er een ander beeld ontstaat over bijvoorbeeld eenzaamheid of waardoor iemand weer meer zelfvertrouwen krijgt.
 - Het derde mechanisme is dat de netwerkcoach helpt bij het zoeken en aangaan van een sociaal netwerk, dit levert zowel formele als informele netwerken op waar cliënten zelfvertrouwen en

eigenwaarde uithalen en waardoor ze zich minder eenzaam voelen. Ook zorgt het voor een gevoel van meer vitaliteit.

- Niet iedereen heeft evenveel baat bij Nen. De deelnemers aan Natuurlijk, een netwerkcoach! zijn grofweg in twee groepen te onderscheiden. Er is een groep deelnemers die voordat zij met Nen begonnen al een redelijk divers netwerk hadden en er is een groep deelnemers die voordat zij met Nen begonnen, een heel erg klein en homogeen netwerk hebben (bv van één partner of één familielid). De groep met het kleine en homogene netwerk lijkt het minst baat te hebben bij Natuurlijk, een netwerkcoach! Redenen zijn: (1) Dit is een groep met complexe behoeften en er speelt bij de deelnemers soms psychische problematiek mee of er is sprake van een lichtverstandelijke beperking; (2) De training van de vrijwilliger netwerkcoach is niet altijd optimaal en er wordt niet altijd goed ingespeeld op behoeften en wensen van de deelnemer. De mensen met een heel klein en homogeen netwerk hebben over het algemeen al een slechtere gezondheid bij aanvang met Nen dan de mensen met een divers netwerk. Er is sprake bij de mensen met een heel klein en homogeen netwerk van grote eenzaamheid en depressie en/of weinig zelfvertrouwen/gevoelens van eigenwaarde. Deze grote problematiek is wellicht lastig om alleen met Natuurlijk, een netwerkcoach! aan te gaan. Ook beschikken deze groep mensen vaak over zo'n klein netwerk dat het lastig is om met Nen te versterken, er is immers weinig netwerk om te versterken.
- Natuurlijk, een netwerkcoach! levert ook iets op voor de netwerkcoaches. Aspecten die genoemd worden zijn: vergroot gevoel van eigenwaarde (het is fijn om iets voor iemand anders te doen), vergroot zelfvertrouwen en tevredenheid over eigen leven (in vergelijking met de complexe levens van veel deelnemers voelden de netwerkcoaches dat hun eigen leven gemakkelijk en plezierig was, ze voelden veel dankbaarheid voor hun eigen levens), vergrote capaciteit om te coachen en mensen te ondersteunen en een groter netwerk/meer participatie aan de samenleving.

4.2 Onderzoek naar de effectiviteit

Er is, naast de reeds in 4.1 genoemde onderzoeken, geen beschikbaar onderzoek naar de effectiviteit van de interventie Natuurlijk, een netwerkcoach!

4.3 Praktijkvoorbeeld

Eind 2019 heeft Welzijn Lochem drie vrijwilligers opgeleid tot netwerkcoach. Zij zijn in 2020 van start gegaan. Een hiervan, Arjen de Haan, werd in februari 2020 gekoppeld aan een vrouw uit de gemeente van 60 jaar oud die in haar leven vastgelopen was. Het ging om een vrouw die alleen woonde, veel verdriet had om een stukgelopen relatie en sterk in zich zelf was gekeerd. Mevrouw werkte niet, ze ontving een bijstandsuitkering.

Er volgden tal van lange gesprekken tussen Arjen en mevrouw, waarin stilgestaan werd bij het netwerk van mevrouw. Aan de orde kwamen de bestaande sociale contacten die voor mevrouw vaak negatief uitpakte en de kansen die er lagen voor het (opnieuw) aangaan van (verwaarloosde) contacten (o.a. met haar burens). De gesprekken met de netwerkcoach hielpen mevrouw om zicht te krijgen op haar eigen handelen: dat ze het moeilijk vond om afscheid te nemen van mensen die niet het beste met haar voor hadden omdat ze hen niet wilden teleurstellen. Maar ook het inzicht dat deze contacten haar niet verder zouden brengen.

Door de gesprekken met Arjen de Haan kwam langzamerhand het zelfvertrouwen weer terug bij de mevrouw om aan de slag te gaan. Mevrouw begon de contacten die ze eerst verwaarloosd had, weer met succes aan te halen. Ook de relatie met de burens verbeterde en mevrouw nam het initiatief om thuis avonden te organiseren over spiritualiteit (haar passie) voor geïnteresseerden.

Na afloop hebben de netwerkcoach en mevrouw het traject samen geëvalueerd. Beiden waren zeer positief over het traject. Daarna heeft Arjen de Haan mevrouw nog twee keer gebeld om te informeren hoe het met haar ging. Omdat het goed ging, is het contact nu helemaal gestopt.

Terugblikkend geeft Arjen aan dat het succes van dit traject mede komt doordat er van meet af een klik was met de vrouw, de verwachtingen over en weer helder waren en mevrouw het in zich had om te veranderen.

5. Samenvatting Werkzame elementen

De werkzame elementen die de (sub)doelen van de interventie realiseren zijn:

- Een systematische aanpak (duidelijke doelstelling, planning en fasering) (2, 3, 5).
- De persoonlijke, coachende, ondersteunende en op netwerkversterking gerichte houding die de vrijwillige netwerkcoach aanneemt, waardoor de cliënt zelf bewust wordt en in actie komt (2, 3, 5).
- Aansluiten bij de aanpak van het probleem en de motivatie van de cliënt (2, 3, 5).
- Behoud van autonomie: eigen inbreng en keuzes van de cliënt worden gestimuleerd (eigen kracht en eigen regie) (2, 3, 5).
- Individuele benadering; een-op-een en persoonlijk contact en aandacht voor een goede kwaliteit van de relatie cliënt-netwerkcoach (2, 3, 5).
- Uitvoering door een vrijwillige netwerkcoach; gelijkwaardigheid, aandacht en tijd (2, 3, 5).
- Positieve benadering, de focus is gericht op uitgaan van mogelijkheden en van wat de cliënt wél kan of waar hij goed in is (2, 3, 5).
- Situatieverheldering voordat tot actie wordt overgegaan: analyse van de situatie van de cliënt, samen met de cliënt. Hierdoor ontstaat bewustwording en inzicht, waardoor men meer het gevoel krijgt ook invloed te kunnen uitoefenen op de situatie (2, 3, 5).
- Maatwerk; stappen worden doorlopen in tempo en volgorde die aansluiten bij de cliënt (2, 3, 5).
- Goede opleiding, training en begeleiding en ondersteuning van de netwerkcoach (2, 3, 5).

Betekenis scores:

2 = Veronderstelling in de aanpak

3 = Onderbouwing

5 = Praktijkervaringen

6 = Effectonderzoek

6. Aangehaalde literatuur

- Baars, Uffing & Dekkers (1990). *Sociale netwerkstrategieën in de sociale psychiatrie*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum
- Côté & Levine (2002). *Identity, formation, agency and culture*. Online publicatie Lawrence Erlbaum Associates.
- Goede, M. & Kwekkeboom, R. (2013). *Onderzoeksverslag verspreiding, gebruik en effectiviteit sociale netwerkversterking*. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam.
Een publieksversie van dit onderzoek is verschenen via MantelzorgNL
- Heide, van der I. e.a. (2016). *Dementiemonitor 2020, mantelzorgers over belasting, ondersteuning, zorg en de impact van mantelzorg op hun leven*. Utrecht: Nivel.
- Hofman, E. & Lustgraaf, M. van de (2008). *Een sterk sociaal netwerk! Handleiding voor vrijwilligers en organisaties*. Utrecht: Movisie, Philadelphia Support.
- Hofman, E. & Meulen, M. van der (2008). *Vrijwillige netwerkcoach. Eindrapportage samenwerkingsproject 'Een sterk netwerk' van Philadelphia Support en Movisie*. Ongepubliceerd manuscript.
- Hofman, E. & Scherpenzeel, R. (2008). *Netwerk rond cliënt versterken. Een handreiking voor Vrijwillige Thuishulp, Vriendendiensten, Buddyzorg en Steunpunten Mantelzorg*. Bunnik: MantelzorgNL.
- Hortulanus, R., Machielse, A. & Meeuwesen, L. (2003). *Sociaal isolement: Een studie naar sociale contacten en sociaal isolement in Nederland*. 's-Gravenhage: Elsevier Overheid/ Read Business Information.
- Hortulanus, R., Machielse, A. & Meeuwesen, L. (2006). *Social isolation in modern society* (Vol. 10). Routledge.
- Houben, P. (2009). *Interactief levensloopbeleid Vensters en gereedschap om de tweede levenshelft vorm te geven*. Amsterdam: SWP.
- Jong, P. en Berg, I.K. (2015). *De kracht van oplossingen. Handboek oplossingsgericht werken*, 3e ed. Amsterdam: Pearson.
- Jong Gierveld J. de (1984). *Eenzaamheid: Een meersporig onderzoek*. Deventer: Van Loghum Slaterus.
- Jonkers, M. en Machielse, A. (2012). *Handelingsverlegenheid als hinderpaal bij het signaleren van sociaal isolement. Mogelijkheden en belemmeringen bij lokale signaleerders*. Utrecht: LESI.
- Kelder, Y. en R. Kwekkeboom (2018). *Kom je eens langs? 'Natuurlijk een netwerkcoach!' bij eenzaamheid ouderen*. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam.
- Kincaid, D., Knab, J.T. & Clark, H.B. (2015). *Person-centered planning* (2005). Mental Health Law & Policy Faculty Publications. Paper 702. http://scholarcommons.usf.edu/mhlp_facpub/702
- Lazarus & Folkman (1987). *Transactional theory and research on emotions and coping*.
- Linders, L. (2010). *De betekenis van nabijheid: Een onderzoek naar informele zorg in een volksbuurt*. Den Haag: Sdu Uitgevers.

- Lustgraaf, M. van de (2009). *Natuurlijk, een netwerkcoach! Van A naar Beter in tien stappen*. Bunnik: MantelzorgNL.
- Lustgraaf, M. van de & Blommendaal J. (2004). *Natuurlijk, een netwerk!* Utrecht: Federatie van Ouderverenigingen.
- Machielse, A. (2006a). *Onkundig en onaangepast. Een theoretisch perspectief op sociaal isolement*. Utrecht: Jan van Arkel.
- Machielse, A. (2006b). Social isolation: formal and informal support. In: Hortulanus, R., Machielse, A., Meeuwesen, L. (2006). *Social isolation in modern society* (pp. 115-136). London/New York: Routledge.
- Machielse, A. (2015). *Ouderen in sociaal isolement. Ervaren baat van Hulp*. Utrecht: Movisie.
- MantelzorgNL (2021). *Natuurlijk, een netwerkcoach! Van A naar Beter in tien stappen*. Zeist: MantelzorgNL.
- Mur, L. & Heijs, N. (2007). *Ondersteuning mobiliseren vanuit netwerken*. Soest: Uitgeverij Nelissen.
- Poelsma, E. (2010). *Een netwerk, samen sterk! Versterken van sociale netwerken door vrijwillige netwerkcoaches. Kijken naar krachten en kansen, interesses en mogelijkheden*. Ongepubliceerd. Groningen: Humanitas.
- Schalock, R.L. & Verdugo, M.A. (2002). *The international handbook on quality of life for human service practitioners*. Washington, DC: American Association on Mental Retardation.
- Snel, N. & Plantinga, S. (2012). *Eenzaamheid in Nederland*. Een onderzoek in opdracht van Coalitie Erbij, Amsterdam: TNS NIPO.
- Sonneborn, C. en G. Pieters (1998). Een sociaal-psychiatrische benadering van suicide. In: Tijdschrift voor Psychiatrie 40 4, blz. 221-230.
- Steyaert, J. & Kwekkeboom, R. (2012). *De zorgkracht van sociale netwerken*. Utrecht: Wmo-Werkplaatsen.
- Suurmond, J. (2015). *Programmatheorie over de effecten van Natuurlijk, een Netwerkcoach! op gezondheid*. Werkdocument AMC / Universiteit van Amsterdam.
- Suurmond, J (2017). Samenvatting van de resultaten van het onderzoeksproject 'Sociaal Werk en Gezond' mbt de interventie Natuurlijk, een netwerkcoach! Amsterdam: Academisch Medisch Centrum.
- Thoits, P.A. (2011). Mechanisms linking social ties and support to physical and mental health. *Journal of Health and Social Behaviour* 2011, 52(2), 145-161.
- TNS NIPO/Coalitie erbij (2011). *Sociaal Konvooi en Eenzaamheid*, Amsterdam: TNS NIPO/Coalitie erbij.
- Whitmore, Sir J. (2009) [1992]. *Coaching for performance: GROWing human potential and purpose: the principles and practice of coaching and leadership. People skills for professionals (4th ed.)*. Boston: Nicholas Brealey.