



# HANDLEIDING INCLUSIEWEB

Breng het netwerk van mensen in beeld,  
ga erover in gesprek en zet versterkende stappen

# Inhoud

|                   |          |
|-------------------|----------|
| <b>WAT?</b> ..... | <b>2</b> |
|-------------------|----------|

|                      |          |
|----------------------|----------|
| <b>WAAROM?</b> ..... | <b>3</b> |
|----------------------|----------|

|                   |          |
|-------------------|----------|
| <b>HOE?</b> ..... | <b>4</b> |
|-------------------|----------|

|                                     |          |
|-------------------------------------|----------|
| <b>Opbouw van Inclusieweb</b> ..... | <b>4</b> |
|-------------------------------------|----------|

|                           |   |
|---------------------------|---|
| Negen levensdomeinen..... | 5 |
|---------------------------|---|

|                   |   |
|-------------------|---|
| Vier cirkels..... | 5 |
|-------------------|---|

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| Persoon, dier, plaats of groep..... | 6 |
|-------------------------------------|---|

|                |   |
|----------------|---|
| Overleden..... | 6 |
|----------------|---|

|                     |   |
|---------------------|---|
| Soorten steun ..... | 6 |
|---------------------|---|

|                          |   |
|--------------------------|---|
| Aard van de relatie..... | 7 |
|--------------------------|---|

|                              |   |
|------------------------------|---|
| Frequentie van contact ..... | 8 |
|------------------------------|---|

|                                      |          |
|--------------------------------------|----------|
| <b>Gebruik van inclusieweb</b> ..... | <b>9</b> |
|--------------------------------------|----------|

|                        |   |
|------------------------|---|
| Voor en door wie?..... | 9 |
|------------------------|---|

|                        |   |
|------------------------|---|
| Startvoorwaarden ..... | 9 |
|------------------------|---|

|               |    |
|---------------|----|
| Inloggen..... | 10 |
|---------------|----|

|                     |    |
|---------------------|----|
| Foto toevoegen..... | 11 |
|---------------------|----|

|                            |    |
|----------------------------|----|
| Aanmaken van een web ..... | 11 |
|----------------------------|----|

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| Invoeren van contactpersonen ..... | 12 |
|------------------------------------|----|

|   |    |
|---|----|
| Plaatsing van nieuw contact op het web..... | 16 |
|---|----|

|               |    |
|---------------|----|
| Afronden..... | 17 |
|---------------|----|

## **Mogelijke twijfels bij het invullen van het web..... 19**

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| Dubbele input .....                  | 19 |
| Vreemde ideeën .....                 | 19 |
| Cultuursensitiviteit.....            | 19 |
| Tweede netwerkgesprek problemen..... | 20 |
| Retrospectief werken .....           | 20 |
| Hulpverlening / diensten.....        | 20 |

## **Helpende vragen..... 21**

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| Algemeen .....                      | 22 |
| Soorten steun .....                 | 23 |
| Eigenschappen sociaal netwerk ..... | 25 |
| Vragen per levensdomein .....       | 27 |

## **Inschatting kwaliteit netwerk..... 33**

## **Troeven en aandachtspunten van Inclusieweb..... 35**

|                       |    |
|-----------------------|----|
| Troeven.....          | 35 |
| Aandachtspunten ..... | 36 |

## **BRONNEN.....37**

## **Referentie.....38**

# HANDLEIDING INCLUSIEWEB

Deze handleiding beschrijft de belangrijkste principes en functies van Inclusieweb, ze biedt richtvragen om in gesprek te gaan met mensen over hun sociaal netwerk en geeft handvaten om de kwaliteit van het netwerk in te schatten en te verbeteren.

## WAT?

### Iemands netwerk in beeld brengen

Inclusieweb is een **online instrument** waarmee je op een beveiligde, toegankelijke en intuïtieve manier het sociaal netwerk van mensen in kaart kan brengen. Het geeft in één oogopslag een **visueel beeld van iemands sociaal netwerk** op verschillende levensdomeinen. Het web brengt niet alleen personen, maar ook belangrijke dieren, groepen en plaatsen in kaart, het speelt in op de functies die netwerkfiguren opnemen, de frequentie, nabijheid en wederkerigheid van sociale contacten.

Het web brengt niet alleen in kaart, maar maakt ook ruimte voor **gesprek** en een gezamenlijke zoektocht naar versterkende mogelijkheden. De tool maakt een **momentopname** van iemands netwerk en vertrekt vanuit de subjectieve beleving van die persoon. Er is geen goed of fout.

Inclusieweb werd in 2016 ontwikkeld in het kader van het **onderzoeksproject LINK** van de Odisee Hogeschool, dat de impact mat van netweroversterkende methodieken. Inclusieweb bouwt verder op *The Inclusion Web* van Bates & Hacking, 2008 en de nascholing en coaching van welzijnsorganisaties door de Bachelor Orthopedagogie. Het aanvankelijke doel van Inclusieweb was een effectmeting van netweroversterkende methodieken. Achteraf is gebleken dat sociale professionals dit een sterke tool vinden om netwerken bespreekbaar te maken en met netweroversterking aan de slag te gaan. Vandaar dat we de tool integreren in de Resokit-methodiek.



## WAAROM?

### Niemand is een eiland

Het **taboe** dat op eenzaamheid en sociaal isolement rust, is groot. Inclusieweb laat toe om met mensen in gesprek te gaan over hun sociaal netwerk. Zeker voor burgers in een kwetsbare situatie met een schraal sociaal netwerk, kan een rechtstreeks gesprek hierover (te) **confronterend** zijn. De tool zorgt op een manier voor **meer zuurstof** tijdens dergelijke gesprekken, maar ook voor meer **diepgang en verbreding**, omdat het inspeelt op verschillende aspecten van sociale contacten en niet louter namen en aantallen in kaart brengt.

Door Inclusieweb op regelmatige basis aan te vullen (bijvoorbeeld om de zes maanden), kan je de **dynamieken en evolutie** opvolgen in iemands netwerk, en dat op de verschillende levensdomeinen. Het gesprek bij de opmaak van Inclusieweb zorgt dat mensen reflecteren over de **krachten en pijnpunten** van hun sociaal netwerk en op zoek kunnen gaan naar **hefbomen** (informatie, vaardigheden, zinvolle activiteiten en nieuwe contacten) om daar wat mee te doen. Met andere woorden, het aanmaken van een web, brengt mensen ook in beweging. Inclusieweb wil een **bron van informatie** zijn voor burgers en begeleiders om actief en gericht aan **netwerkversterking** te doen: waar loopt het goed, waar zitten de hiaten, waar is er nog groei mogelijk?

Het gebruik van Inclusieweb kan de verhouding duidelijk maken tussen dat **deel** van het sociale netwerk dat zich bevindt **in de hulpverleningscontext** en dat **deel in de bredere gemeenschap**.

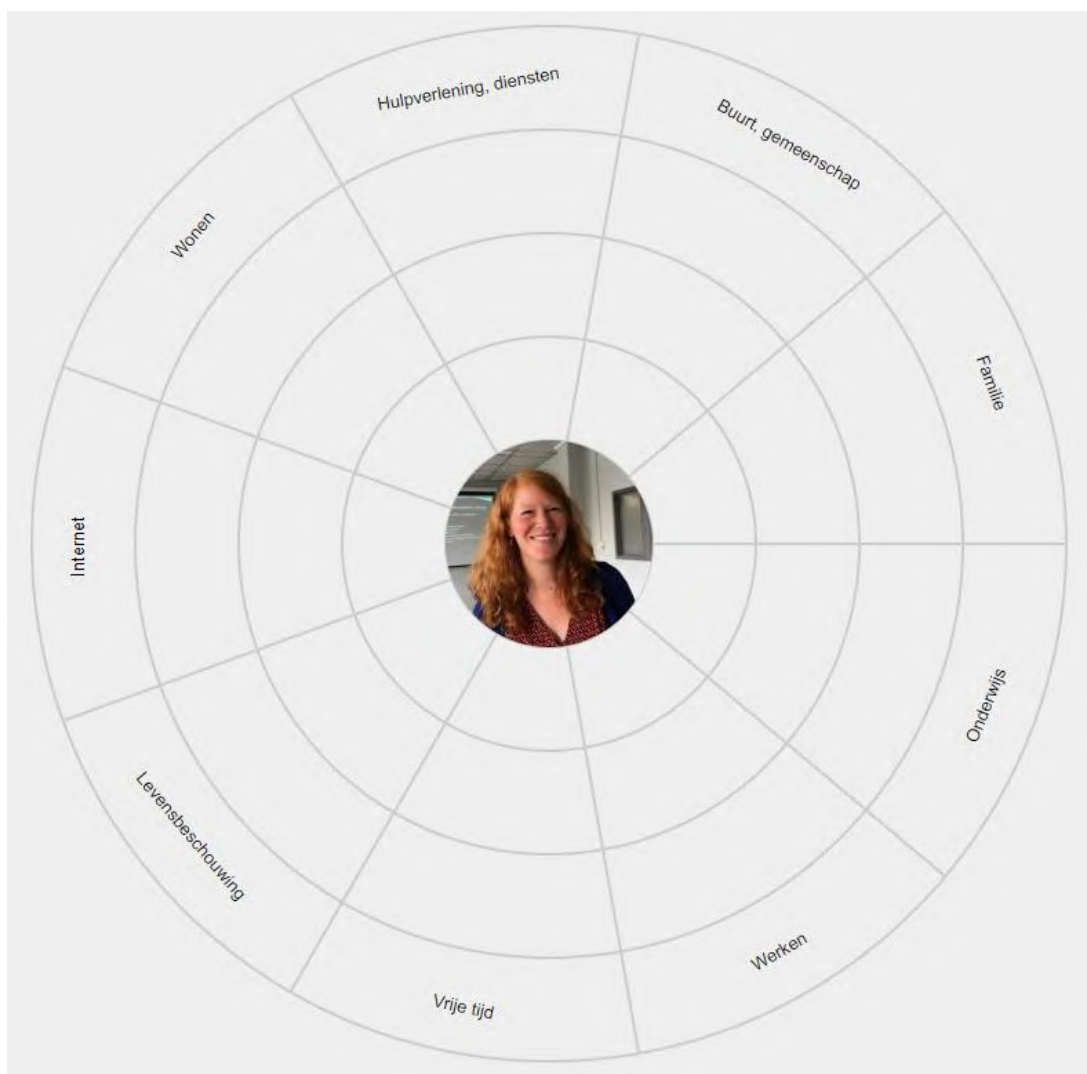
Bij de vermaatschappelijking van de zorg wordt aangenomen dat mensen die een volwaardig leven (actief burgerschap) opbouwen in de maatschappij, met positieve relaties en sociaal gewaardeerde rollen, op termijn hun nood aan gespecialiseerde hulp zien verminderen.

*Tip voor het organisatiebeleid: integreer Inclusieweb in het dossier van mensen, in ondersteuningsplannen en trajecten, maak er een vast onderdeel van binnen de werking van je organisatie, binnen het werken met je doelgroep. Zorg ervoor dat elke medewerker ermee aan de slag kan, opdat de aandacht voor het netwerk van mensen standaard deel uitmaakt van de structuur en cultuur van de organisatie.*

## HOE?

Inclusieweb laat toe dat mensen zelf hun netwerk, al dan niet met ondersteuning, in kaart brengen. In het hoofdstuk “HOE?” bekijken we eerst de opbouw van het web en haar verschillende onderdelen en mogelijkheden. Vervolgens lichten we het gebruik ervan toe, staan we stil bij mogelijke twijfels bij het invullen, zetten we je op weg met helpende vragen en geven we criteria mee om een inschatting te kunnen maken van de kwaliteit van het netwerk. Tot slot staan we nog even stil bij de troeven en aandachtspunten bij het gebruik van Inclusieweb.

## Opbouw van Inclusieweb



## Negen levensdomeinen

Inclusieweb bevat negen **levensdomeinen** waarbinnen naar sociale inclusie gestreefd wordt. De waaier aan levensdomeinen biedt de kans om **breed op zoek** te gaan naar personen, dieren, plaatsen of groepen die in iemands leven van betekenis zijn. We onderscheiden:

1. Familie
2. Buurt, gemeenschap
3. Hulpverlening en diensten
4. Wonen
5. Onderwijs
6. Werken, vrijwilligerswerk, dagbesteding
7. Vrije tijd
8. Levensbeschouwing
9. Internet

## Vier cirkels

Het web is verder opgebouwd uit **vier cirkels**. Deze hebben als doel de **intensiteit van een relatie** aan te geven. De binnenste cirkel duidt op een nauw contact en een sterke band (daarom niet persé frequent), de buitenste cirkel duidt op een oppervlakkig contact of een eerder zwakke band (daarom niet persé niet frequent). We baseerden ons hier op de netwerkcirkels van Lensink (Kruijswijk e.a., 2014). De afstand vanuit het middelpunt tot de mensen en dieren in het netwerk geeft de sterkte en betekenisvolheid van de relatie weer. Hoe dichters personen en dieren bij het middelpunt staan, hoe nauwer ze aan het hart liggen van de persoon voor wie je een web opmaakt.

1. In de **binnenste cirkel** staan personen en dieren die de persoon het nauwst aan het hart liggen, waarmee men een intieme relatie of hechte vriendschap heeft – **intimi | vrienden**.
2. In de **tweede cirkel**, vanuit het middelpunt, staan personen en dieren die de persoon kent en waardeert en die betekenis hebben in het leven van de centrale persoon – **kennissen | bekenden**.
3. In de **derde cirkel**, vanuit het middelpunt, staan personen en dieren die tot het netwerk van de cliënt behoren maar waarmee de persoon (tijdelijk) een minder goed contact heeft. – **conflict**.
4. In de vierde en buitenste cirkel komen de **plaatsen/groepen** te staan. Plaatsen/groepen komen altijd in de buitenste cirkel te staan.

## Persoon, dier, plaats of groep

Inclusieweb laat toe om niet alleen **mensen**, maar ook **dieren, plaatsen en groepen** in te geven. Daarmee willen we aantonen dat sociale relaties niet enkel gelinkt zijn aan een intens één op één contact (bvb. een hechte vriendschap), maar evenzeer kan een persoon erg veel hebben aan een dier, een plaats waar men tot rust kan komen en zich 'thuis voelt' of een groep mensen waarbinnen men graag vertoeft.



## Overleden

In het web kan je ook aangegeven of de persoon | het dier al dan niet **overleden** is. Mensen kunnen nog erg veel steun ervaren van iemand die er niet meer is. Dit (h)erkennen en (fysiek) een plaats geven is erg belangrijk.

## Soorten steun

Bij het ingeven van contacten in het web, duid je aan welke steun mensen ervaren van dit contact dat ze ingeven. In netwerktheorieën worden verschillende soorten steun of verschillende functies van een netwerk omschreven. Wij hebben ze als volgt samen gevat:

1. **Materiële functie** of *praktische hulp*. Deze wordt in Inclusieweb aangegeven door het icoontje van een schroevendraaier.
2. **Affectieve functie** of *emotionele steun*. Deze wordt in Inclusieweb aangegeven door het icoontje van een hartje.
3. **Informatieve functie** of *advies en goede raad*. Deze wordt in Inclusieweb aangegeven door het icoontje van een uitroepteken.
4. **Verbindende functie** of *gezelligheid, gezelschap, gemeenschap*. Deze wordt in Inclusieweb aangegeven door een koffietas.





## Wederkerigheid

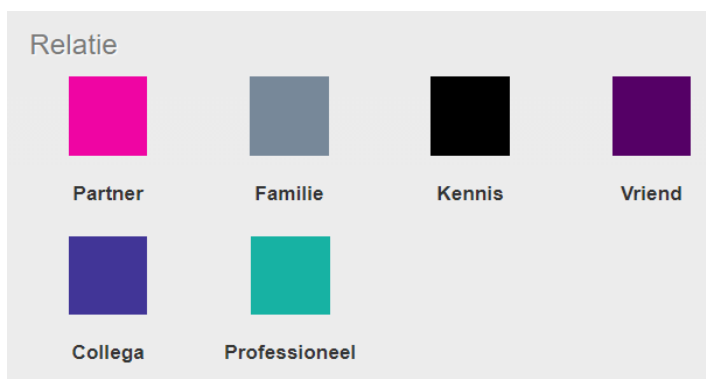
Wanneer je contacten aanmaakt om ze in het web te zetten, kan je aanduiden welke soort steun iemand van die persoon | dier | plaats of groep krijgt en welke soort steun iemand aan die persoon | dier | plaats of groep denkt terug te geven. In het web wordt dit weergegeven als “**gekregen steun**” en “**ontvangen steun**”. Het principe van wederkerigheid is niet onbelangrijk wanneer het om het versterken en uitbouwen van netwerken gaat.

We weten dat mensen minder snel geneigd zijn om hulp te vragen, wanneer ze ervan overtuigd zijn dat ze zelf niets kunnen terug geven (Thys, 2018). Op zoek gaan naar die **wederkerigheid** en wat mensen voor anderen kunnen betekenen is een belangrijke hefboom.



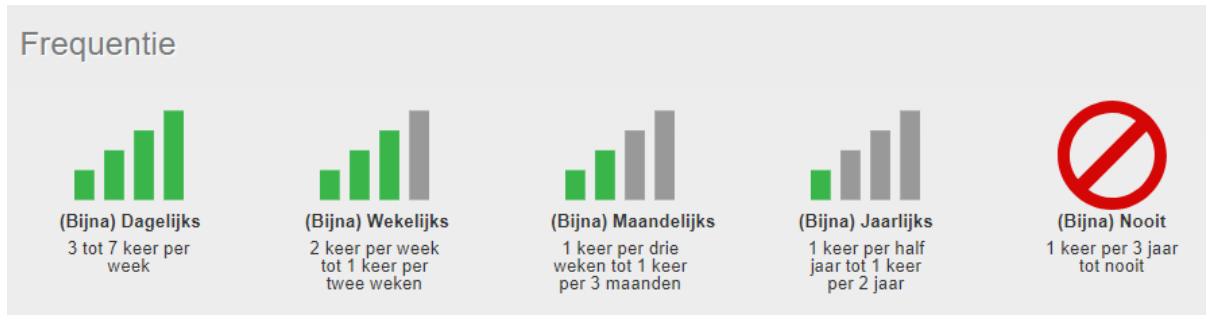
## Aard van de relatie

Bij personen kan je in het web ook aangeven van welke aard de relatie is. Volgende keuzes werden voorzien: **partner, familie, kennis, vriend, collega, professioneel**. Met professioneel doelen we op een professionele hulpverlener.



## Frequentie van contact

Als voorlaatste optie kan je in het web de frequentie van contacten aanduiden. Heeft het contact **(bijna) dagelijks, (bijna) wekelijks, (bijna) maandelijks, (bijna) jaarlijks of (bijna) nooit** plaats?



# Gebruik van inclusieweb

## Voor en door wie?

Inclusieweb wordt idealiter ingevuld **door de persoon voor wie het gemaakt wordt**, dat is de centrale figuur in het web. Indien de persoon extra ondersteuning nodig heeft, is het belangrijk om op zoek te gaan naar een **vertrouwenspersoon** die dit samen met hem | haar wilt doen.

Belangrijke voorwaarden zijn daarbij dat de vertrouwenspersoon de invulling van het web **niet stuurt**. De **beleving** van de persoon zelf staat centraal, dus laat de informatie die in het web wordt ingevuld zo nauw mogelijk bij die beleving aansluiten. Daarnaast is het ook belangrijk dat de vertrouwenspersoon zich bewust is van mogelijke **vooroordelen** of de kleur van het **eigen referentiekader**. Wat voor de ene persoon een arm sociaal netwerk is, is het dat voor de andere niet. Daar waar de ene persoon zijn moeder misschien heel dichtbij zou zetten, kan de andere haar misschien in de buitenste relatiecirkel zetten, wat op het ene moment een goed contact is, is het dat over enkele maanden misschien niet meer, ... Ga dus af op het hier en nu en de beleving op dat moment van de persoon voor wie het web gemaakt wordt.

De meerwaarde aan het web met twee op te maken, is dat er een **vraaggesprek** op gang komt die een bredere en diepere reflectie toelaat, dan een individuele persoonlijke reflectie. Anderzijds kan het mensen ook afremmen om volledig open te zijn. En laat je hen beter alleen aan de slag gaan.

Indien de persoon in kwestie zelf niet in staat is om in gesprek te gaan over zijn | haar sociaal netwerk, ga je op zoek naar andere sleutelfiguren die daarbij kunnen helpen (een directe vertegenwoordiger, ouder, voogd, broer | zus, een mantelzorger, een individuele begeleider, leerkracht, buur, ...).

## Startvoorwaarden

Je gaat aan de slag met Inclusieweb als je wilt **bouwen aan het sociaal netwerk** van de mensen waarmee je werkt. Het gaat niet enkel om het in kaart brengen van een netwerk, ook de acties die daarop volgen, zijn zeker zo belangrijk. Kader het web dus in dit ruimere plaatje, maar schep ook geen onrealistische verwachtingen.

Het spreekt voor zich dat je de persoon voor wie je een Inclusieweb aanmaakt vooraf goed uitlegt wat het **doel en de werkwijze** is. Zonder daarbij elke stap of actie op voorhand vast te betonnen. De weg van de **geleidelijkheid en onvoorspelbaarheid** zal ook hier van toepassing zijn.

Zorg ervoor dat je het **vertrouwen** en de volledige **instemming** hebt van de persoon wiens netwerken je wilt versterken en verrijken, zodat je samen aan de slag kan gaan. Het invullen van Inclusieweb is immers een delicate oefening die vraagt aan mensen om veel van zichzelf te laten zien.

**Werk vraaggericht.** Als de nood niet gevoeld wordt en men tevreden is over zijn | haar netwerk, heeft het geen zin om te forceren. Schat je echter in dat het netwerk danig schraal is, dat mensen sociaal geïsoleerd dreigen te geraken of al zijn, en dat er een blinde vlek is op dat vlak, dan zal het belangrijk zijn om eerst daarrond te werken.

Laat de persoon zelf een **rustige plek** bepalen om aan de slag te gaan. Je hebt tot slot een **computer** nodig en een **internetverbinding**.

## Inloggen

Surf naar [www.inclusieweb.be](http://www.inclusieweb.be).

Aangezien Inclusieweb werd ontwikkeld in het kader van een ander onderzoek (LINK), zal je dus in een andere omgeving terecht komen dan die van Resokit.

Om een inclusieweb aan te maken heb je een inlogcode nodig. Dit vraagt maar één minuutje werk en garandeert dat het web enkel toegankelijk is voor de gebruikers van dat wachtwoord. We raden aan om de persoon zelf een gebruikersnaam en wachtwoord te laten kiezen. Het web is tenslotte zijn | haar eigendom en zo kan de persoon er altijd zelf nog dingen in aanpassen en toevoegen.



### Gebruikerslogin

Gebruikersnaam \*

Resokit2.0

Wachtwoord \*

.....

[Nieuw account aanmaken](#)

[Nieuw wachtwoord aanvragen](#)

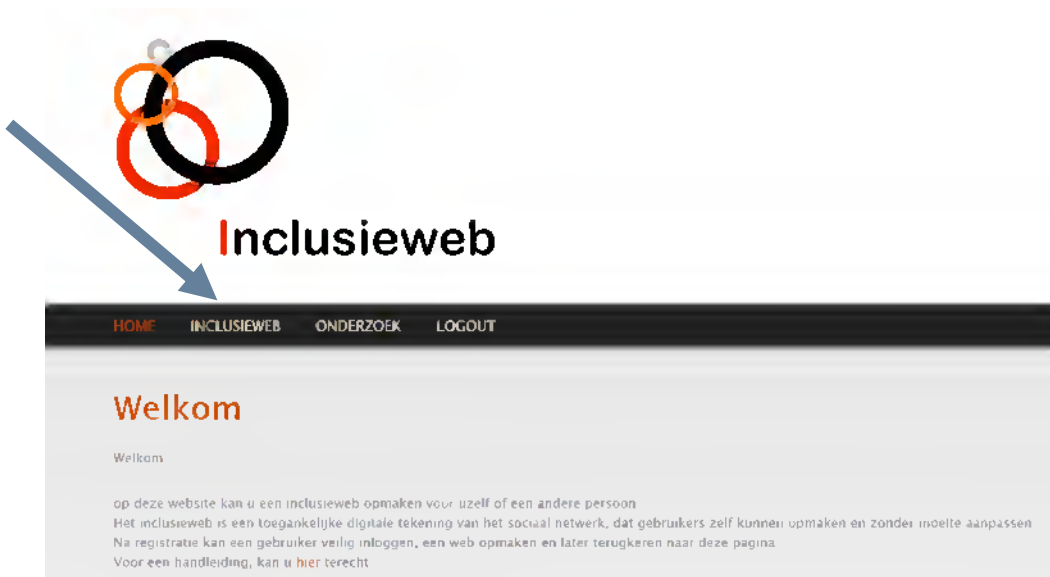
Inloggen

## Foto toevoegen

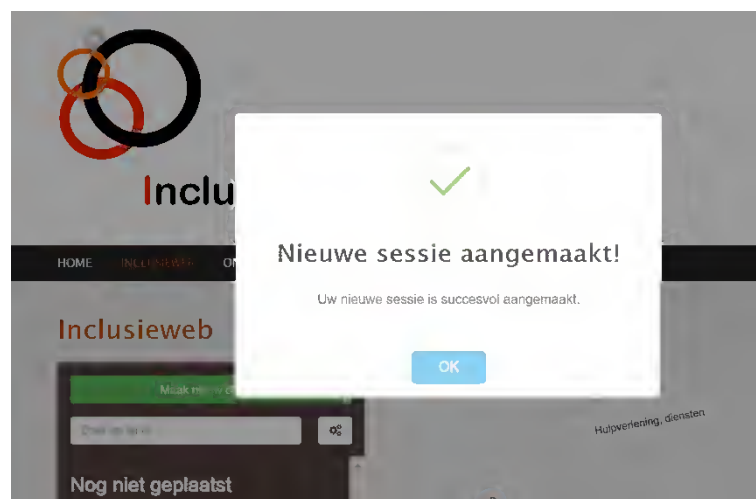
Je kan er voor kiezen om een **foto** toe te voegen van de **persoon voor wie het web gemaakt** wordt, deze komt dan in het midden van het web te staan. Scroll helemaal naar beneden en klik links onderaan de pagina op **[gebruikers account]**, klik vervolgens op **[bewerken]**, scroll omlaag en klik bij 'afbeelding uploaden' op **[browse]**. Selecteer nu een foto naar keuze en klik onderaan op **[opslaan]**. De foto verschijnt nu in het midden van het web.

## Aanmaken van een web

Klik op het tabblad **[Inclusieweb]**.



Je opent een nieuw inclusieweb door op **[+ sessie]** te klikken. Eens je een web hebt aangemaakt, kan je altijd in je oude versie verder werken of een nieuwe sessie openen. Doe de kader weg door op **[ok]** te klikken.



## Invoeren van contactpersonen

Begin nu met een eerste contact aan te maken door op **[maak nieuw contact]** te klikken.

Belangrijk hierbij is dat de persoon voor wie je het web maakt, telkens **zelf een naam aanbrengt**. Als de persoon, een voor hem | haar belangrijk iemand vergeet, dan kan je als ondersteuner wel suggesties doen door namen aan te brengen, maar je blijft wel neutraal. Het is aan de persoon in kwestie om te bepalen of hij die naam al dan niet opneemt in het web.

Het is de bedoeling dat je telkens wanneer je een persoon, dier of plaats toevoegt aan het web, je hierover in gesprek gaat. De verschillende icoontjes die dienen aangeduid te worden, geven daar al een eerste aanzet toe, maar vraag ook verder door naar hoe mensen de relatie beleven, wat ze eruit halen, wat ze verwachten, wat ze jammer vinden, wat ze graag anders, meer, minder zouden willen en welke wens ze nog hebben ten aanzien van die persoon | dier | plaats | groep.

Verder in dit document reiken we een aantal handvaten aan voor gesprek.


**Inclusieweb**

Persoon  Dier  Plaats of Groep **STAP 1**







Gegevens

Naam **STAP 2**

Label

 **STAP 3**  
Overleden

Icoon **STAP 4**

**STAP 1:** Bij het aanmaken van een nieuw contact duid je als eerste aan of het over een **'persoon', 'dier' of 'plaats/groep'** gaat. Soms zal blijken dat mensen een beperkt sociaal netwerk hebben, maar ze zich wel goed voelen op bepaalde plaatsen waar ze een veilige haven vinden (een gebedshuis, een café, een bank in het park, het perron van een metrostation, ...). Het kan zinvol zijn om na te gaan wat precies de kenmerken van die plaats zijn en te bekijken of en hoe die kenmerken ook elders terug te vinden zijn. Hetzelfde geldt voor personen en dieren. Wat waardeert de persoon aan hen? Wat zijn verwachtingen van een relatie, wat maakt dat je iemand nog een keer wilt terug zien? En hij | zij jou?

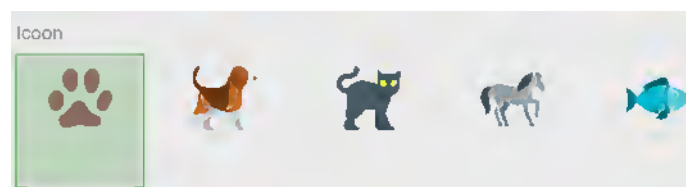
**STAP 2:** Geef **personen** een 'naam' (bv. Sarah) en eventueel een 'label' (bv. moeder, stiefzus, cafébaas, trainer, ...). Het kan zinvol zijn om even tijd te besteden aan de naam en het label dat mensen aan hun contact willen geven. Dit vertelt al iets over de aard van de relatie. Ga op zoek naar het woord dat het beste past. Bv. welke roep- of koosnamen gebruiken ze voor die persoon of dat dier. Van waar komt die specifieke koosnaam?

**STAP 3:** Geef aan of het om een **overleden** persoon | dier, **verdwenen** plaats | groep gaat (bv. stamkroeg). Een overleden persoon of dier kan van grote betekenis zijn voor iemand. Ga hierover in gesprek en bekijk hoe de nagedachtenis aan deze persoon of dit dier levendig kan en mag blijven. Bv. door een foto te voorzien, een extra stoel en bord aan tafel, een voorwerp dat veel herinnering met zich meedraagt, maar evenzeer onderwerp van gesprek, een ritueel, een lied, ...

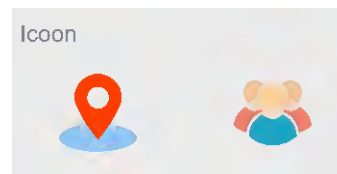
**STAP 4:** Duid vervolgens het **icoon** aan dat het beste past bij de ingevoerde persoon of duid gewoon geen icoon aan. Dan krijg je in het web gewoon een silhouet te zien.

*We zijn er ons van bewust dat de beschikbare icoontjes in veel gevallen niet de nodige herkenbaarheid geven, maar de middelen waarmee we het inclusieweb ontwikkelden waren te beperkt om een keuzemenu toe te voegen, avatars allerhande te laten aanmaken of echte foto's te laten uploaden. Dit staat in ieder geval nog op ons lijstje van verbeterdoelen!*

Geef op dezelfde manier **dieren** een 'naam' en eventueel een 'label' (bv. poes, hond, hamster, enz.). Duid het icoon aan dat het beste past bij het ingevoerde dier of duid geen icoon aan, dan krijg je gewoon een pootafdruk op het web te zien.



En dezelfde werkwijze geldt ook voor **plaatsen/groepen**. Geef ze een 'naam' en eventueel een 'label' (bv. jeu de boules-baan, stamcafé, wijkcomité, ...). Duid eventueel het icoon voor plaats/groep aan of duid geen icoon aan.



**STAP 5**

Ontvangen steun

Emotioneel    Advies en goede raad    Praktische hulp    Gezelligheid

Gegeven steun

Emotioneel    Advies en goede raad    Praktische hulp    Gezelligheid

Relatie

Partner    Familie    Kennis    Vriend

Collega    Professioneel

STAP 6

Frequentie

(Bijna) Dagelijks: 3 tot 7 keer per week

(Bijna) Wekelijks: 2 keer per week tot 1 keer per twee weken

(Bijna) Maandelijks: 1 keer per drie weken tot 1 keer per 3 maanden

(Bijna) Jaarlijks: 1 keer per half jaar tot 1 keer per 2 jaar

(Bijna) Nooit: 1 keer per 3 jaar tot nooit

**STAP 7**

**STAP 5:** In deze stap duidt je als eerste aan welke soort steun de persoon ontvangt en geeft aan het aangemaakte contact. De hamvraag is wat de persoon het netwerk te bieden heeft en omgekeerd. Hierin zien we de vier besproken functies van netwerken terugkeren. Het is ook mogelijk om **meerdere icoontjes** aan te duiden.

Stilstaan bij deze icoontjes geeft ook de kans om, moesten die er nog niet zijn, op zoek te gaan naar **sociaal gewaardeerde rollen** en wederkerigheid.

Ga na of de soorten steun in evenwicht zijn. Als de persoon alleen maar contacten heeft voor de gezelligheid, bij wie kan hij dan terecht als het wat moeilijker gaat? Als de persoon bij één contact alle steun opsomt, dan zou dat betekenen dat deze persoon alles voor hem/haar doet. Ga na of dit echt klopt.



Ga na van welke contacten de persoon nog extra ondersteuning zou kunnen krijgen, naast de ondersteuning die ze erbij hebben gezet. Bv. “Zou je ook iets praktisch kunnen vragen aan iemand waar je nu voor een kop koffie gaat?”

Ga na of de persoon meer van het contact verwacht naast de soort steun die al werd aangeduid, of omgekeerd of hij | zij meer steun zou willen bieden. En wat daar dan voor nodig is.

**STAP 6:** Vervolgens geef je bij personen ook aan wat de **aard** van de relatie is. Het kan gaan over een partner, familie, vriend, kennis, collega of professional. Met professioneel doelen we dus op een contact dat zich in de sfeer bevindt van de **professionele hulpverlening**. Zeker voor mensen in kwetsbare situatie zien we dat netwerken klein zijn en zich vaak beperken tot familie en professionals. De plaats en betekenis die deze professionals voor mensen vervullen, kan groot zijn. Op zich een meerwaarde, maar niet als er daarnaast geen andere steunfiguren aanwezig zijn. Mensen daar attent op maken, kan deel uitmaken van het gesprek.

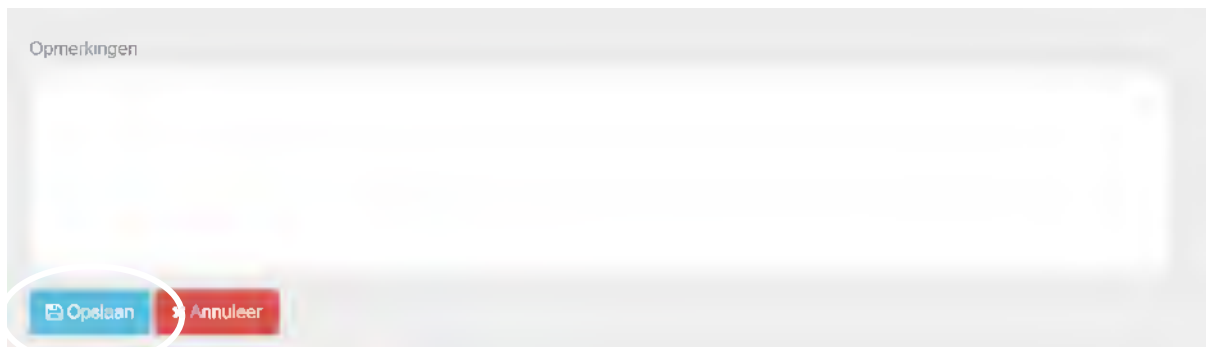
**STAP 7:** Om tot slot aan te geven hoe vaak er contact is met de persoon, het dier, de groep of de plaats. Dit contact hoeft **niet persé fysiek** contact te zijn, maar kan evenzeer **online** plaatsvinden. Denk bijvoorbeeld aan het belang van online sociale contacten voor mensen die minder mobiel zijn, transnationale contacten bij mensen met een migratie-achtergrond, mensen die in hun leven vaak verhuisd zijn, mensen die in een residentiële, misschien wel gesloten omgeving verblijven, ...

Wanneer contact als **“bijna nooit”** aangegeven worden, kan het interessant zijn om na te gaan of er een wens is om het contact weer aan te wakkeren. We spreken hier over **slapende netwerken**. Deze netwerken hebben vaak nog potentieel, maar staan (tijdelijk) op een laag pitje.



*Bv. een dame met een verstandelijke beperking is na het overlijden van haar ouders verhuisd naar een residentiële voorziening. Voorheen had ze een heel goed contact met de kinderen van de buren. Die mist ze erg. Is er een optie om dit contact weer aan te sterken?*

**STAP 8:** Als laatste stap kan je bij elk contact dat je ingeeft ook een **opmerking** toevoegen. Het is aan de persoon zelf om te bepalen welke info hij | zij graag toevoegt. Dat kunnen **objectieve gegevens** zijn als contactgegevens of een verjaardagsdatum, maar evenzeer zegt het iets over de **beleving** van de relatie of een **wens** over de relatie.



Op deze manier voer je alle contacten in die op dat moment van belang zijn in het leven van de persoon waarvoor je een inclusieweb aanmaakt. Hoewel bepaalde contacten voor jou als 'niet zo betekenisvol' kunnen ervaren worden, kunnen **sporadische of losse | oppervlakkige**, of zelfs **conflictueuze** contacten, van grote betekenis zijn voor de persoon in kwestie. Kleine ontmoetingen dragen soms de kiem in zich om uit te groeien tot sterkere banden. En voor bepaalde mensen zijn die oppervlakkige contacten op dat moment misschien het enige of meest haalbare.

Over **conflictueuze relaties** kan voorzichtig in gesprek gegaan worden. Daarbij zal een niet oordelende houding erg belangrijk zijn. De loyaliteit die mensen voelen tegenover hun naasten, kan maken dat ze in eerste instantie niet open staan voor feedback over die relatie.

## Plaatsing van nieuw contact op het web

### STAP 9 :

Om contacten op het web te zetten, dien je op **[opslaan]** te klikken, waarna je telkens op het eigenlijke Inclusieweb terecht komt. Aangemaakte contacten staan daar links aangegeven als '**nog niet geplaatst**'. Het is de bedoeling dat je ze nu op het web gaat plaatsen. Dat kan door ze met je muis te slepen. Dit doe je door op het icoon te klikken dat je wilt plaatsen, het vast te houden (blijven inklikken) en te verslepen naar het gewenste levensdomein (spie van het web) en op de gewenste afstand van het middelpunt binnen het web (zie uitleg bij de vier cirkels op p4). Als alle personen, dieren en plaatsen/groepen op Inclusieweb staan, verschijnen ze in de linker kolom bij **[op het web]**. Je kan ze nog steeds verplaatsen door ze terug vast te nemen in het Inclusieweb en ze alsnog een andere positie te geven.

## Afronden



Als je klaar bent, kan je gewoon **[uitloggen]**. Je laatste versie van het web, blijft online bewaard. Als je later opnieuw inlogt, kan je kiezen om 1) een **nieuwe sessie** te starten; dan krijg je een nieuw en leeg web of 2) je kan je **laatste sessie hernemen** en verder bewerken. Oude versies van het web die weg mogen kan je wissen door op het rode kruisje te klikken.

**Let op!** Eens je op **[opslaan]** klikt, kan je de sessie niet meer opnieuw bewerken, enkel nog raadplegen. Een nieuwe sessie start wel altijd vanuit de vorige eindsituatie. Zo hoef je niet steeds opnieuw te beginnen en bouw je verder aan het web.

Openstaande sessies worden automatisch opgeslagen (autosave) bij het accidenteel uitvallen van Inclusieweb (bv. sluiten browser of uitloggen zonder opslaan). In dit geval kan je nog wel verder werken in een openstaand Inclusieweb. Om de openstaande sessie af te ronden dien je expliciet op **[opslaan]** te klikken.

Een voorbeeld van een **ingevuld web** ziet er dan zo uit:

The screenshot displays the RESOKIT 'ingevuld web' interface. On the left is a dark sidebar with a green header 'Maak nieuw contact' and a search bar 'Zoek op label'. Below are two sections: 'Nog niet geplaatst' with three person icons and red prohibition signs, and 'op het web' with icons for 'OCMW' and 'Café Bazaar Café'. The main area is a large circular network diagram with a central profile of a woman. The network is divided into segments: 'Hulpverlening, diensten' (OCMW), 'Buurt, gemeenschap' (Café Bazaar, Café), 'Familie' (Meneer Smeets, Huisbaas, Thessy, Thuisbegeleidster, Manga, Poes, Moeder, Mama, Jenna, Dochter, Juf Gulden, Juf), 'Onderwijs' (Schoolpoort, Unesco School), 'Werken' (Mohamed, Collega, Vrije tijd, Comenius Koekelberg, Vrijetijdssite, Resto, Retatouille, Werkgever), 'Levensbeschouwing', and 'Internet' (Facebook en Instagram, Social Media). The bottom green bar shows 'Sessie : #1040 maandag, augustus 9de 2021, 9:05:34 am' and navigation buttons 'Terug naar sessies' and 'Opslaan'.

Zo, je bent helemaal klaar om van start te gaan! Hopelijk wordt het een leerzaam gesprek.

# Mogelijke twijfels bij het invullen van het web



## Dubbele input

Als de deelnemer eenzelfde persoon vernoemt in meerdere domeinen dan moet de persoon slechts één keer worden ingevuld in Inclusieweb. Het is de persoon zelf die de keuze maakt waar het contact komt te staan. Als men er niet uitkomt kan men opteren om te kijken naar de plaats van de oorsprong van dit contact. Bij de opmerkingen van deze persoon, kan extra toelichting over de andere domeinen gegeven worden.

## Vreemde ideeën

Soms hebben mensen een vreemd idee over wie zou moeten toegevoegd worden (God, een huisdier, een overledene,...). Dit kan omdat de beleving van steun door belangrijke anderen, subjectief is en dus ook van belang is voor het sociaal kapitaal. We kijken naar een proces op vlak van netwerkversterking en dus ook naar de verandering in het netwerk. Inclusieweb is steeds een update van de vorige versie. In een volgend netwerkoverleg kan worden afgetoetst of ingegeven personen | groepen | plaatsen nog steeds aanwezig zijn en dezelfde functies invullen in het netwerk.

Soms vertellen mensen over solo-activiteiten zoals lezen of TV-kijken. Deze dragen niet bij tot een inclusiever leven maar tonen misschien wel waar de persoon zijn passies liggen die een startpunt kunnen betekenen in een inclusiever leven.

## Cultuursensitiviteit

Hou rekening met de culturele component. De manier waarop mensen rollen innemen en relaties vorm geven, kan beïnvloed worden door culturele waarden en normen. We moeten hier cultuursensitief mee aan de slag. Het is een manier om meer te weten te komen over personen en de manier waarop ze sociale relaties aangaan met familie, vrienden en gemeenschappen.

Laat stereotypen een open luisterhouding niet in de weg staan.

## Tweede netwerkgesprek problemen

Probeer herplaatsen van informatie tussen verschillende netwerkgesprekken te vermijden. Bijvoorbeeld een badminton sessie met iemand op een school werd een eerste keer onder 'sport' geplaatst en bij een tweede gesprek naar 'opleiding' verplaatst ondanks dat er niets wezenlijk veranderde in de relatie tussen de deelnemers. Neem liefst voldoende tijd bij het eerste netwerkgesprek. Dit gesprek zal meer tijd in beslag nemen dan de erop volgende netwerkgesprekken.

## Retrospectief werken

Het is niet mogelijk om terug verder te werken in een vorig opgeslagen web. Deze worden afgesloten. Ook al wordt het bij een tweede gesprek duidelijk dat er toch al een buurvrouw aanwezig was in het leven van een persoon. Zij zal niet meer in het eerste web toegevoegd worden maar dient wel in het tweede web te staan. Het feit dat de buurvrouw toch vergeten was bij een eerste gesprek heeft misschien een betekenis.

## Hulpverlening / diensten

Naar plaatsen gaan met andere mensen die dezelfde diensten gebruiken of tot dezelfde doelgroep behoren hoort steeds tot het domein hulpverlening | diensten. Als het dagcentrum bijvoorbeeld wekelijks naar de lokale voetbalploeg gaat zien zonder dat er interactie is met andere supporters dan valt dit duidelijk onder 'hulpverlening / diensten'. Als er door deze wekelijkse activiteit in de kantine een duurzame relatie is ontstaan tussen mensen die geen gebruik maken van het dagcentrum dan valt deze persoon onder het domein 'Vrije tijd'.

Wanneer dus mensen vanuit dezelfde organisatie een activiteit samen bijwonen, is het belangrijk om te zoeken of er zich relaties hebben gevormd met andere deelnemers op die plaats. Indien niet, dan zal de plaats van de activiteit in het relevante domein worden geplaatst maar de mensen in het domein van 'hulpverlening/ diensten'.



## Helpende vragen

In gesprek gaan over je familie, vrienden, kennissen, sociale contacten, over gevoelens van eenzaamheid, over sociaal isolement, is niet eenvoudig. Zowel in gesprekken als op sociale media hebben mensen de neiging om de realiteit te **verbloemen**. Op het thema eenzaamheid rust nog altijd een **groot taboe** ... Ook de subjectiviteit van dit thema maakt dat een niet-oordelend gesprek over iemands netwerk, een heuse uitdaging is. Wat jij als sociale professional als norm beschouwt, is het dat misschien helemaal niet voor de persoon die je ondersteunt.

Inclusieweb geeft een platform om dit gesprek toch aan te knopen, maar vraagt ook **goede vraag- en doorvraag-skills van de sociale professional** die dit proces ondersteunt. Met deze helpende vragen, zetten we je op gang om dit gesprek op een open, onbevooroordeelde manier aan te gaan. We geven in eerste instantie een aantal **overkoepelende vragen** mee over iemands netwerk, de kenmerken en functies van sociale relaties. In tweede instantie zoomen we in op **vragen** die je kan stellen **per levensdomein** van het web. De vragen zijn een opstapje. Doorvragen via open vragen (hoe, waarom, welke, ...) brengt een gesprek op gang, dat tot inzichten en acties kan leiden. Op de website van Movisie vind [je een aanvullend stappenplan om met netwerken aan de slag te gaan](#).

Ga in netwerkgesprekken na of de **soorten steun in evenwicht** zijn. Als de cliënt alleen maar contacten heeft voor de gezelligheid, bij wie kan hij dan terecht als het wat moeilijker gaat? Als de persoon bij één cliënt alle steun opsomt, dan zou dat betekenen dat deze persoon alles voor hem/haar doet. Ga na of dit echt klopt. Ga na van welke personen de cliënten nog extra ondersteuning zouden kunnen krijgen, naast de ondersteuning die ze erbij hebben gezet. Bv. zou je ook iets praktisch kunnen vragen aan iemand waar je nu voor een kop koffie gaat? ...

*Deze vragen zijn gebaseerd op verschillende bronnen (Bates, 2010; Melis, 2015; Scheffers, 2015; Verhaegen & Vos, 2019; Van Puyenbroeck & Fierens (2016), [www.mijnondersteuningsplan.be](http://www.mijnondersteuningsplan.be), [www.movisie.nl](http://www.movisie.nl)).*





## ALGEMEEN:

- Wil je graag ondersteuning bij het tot stand brengen, in kaart brengen of onderhouden / afronden van sociale relaties? Welke?
- Wie wil je graag dat er jou helpt bij het werken rond sociale relaties?
- Vind je dat je genoeg contact hebt met andere mensen?
- Vind je dat je een goed contact hebt met andere mensen?
- Wat gaat er al goed op vlak van sociale relaties?
- Over welke sociale relaties ben je best wel tevreden?
- Over welke sociale relaties ben je trots?
- Welke sociale relaties wil je zeker behouden?
- Wat zou je graag anders zien op vlak van sociale relaties?
- Wat denk je zelf te kunnen veranderen op het vlak van je sociale relaties?
- Bepalen anderen soms welke sociale relaties je moet aangaan, onderhouden, verbreken? Hoe kijk je daarnaar?
- Heb je contacten in de buurt?
- Heb je contacten met leeftijdsgenoten?
- Ken je nog andere contacten naast directe familie en professionele hulpverleners?
- Heb je contacten in de 'gewone' wereld?
- Met wie heb je al heel lang contact?
- Wie heb je ontmoet in de voorbije 14 dagen?
- Wiens nummers staan er in je gsm?
- Wiens nummer heb je in de favorieten van je gsm staan?
- Wie liket je berichten op social media?
- Wie groet je op straat?
- Wie zie je vaak aan de schoolpoort, buurtwinkel, sportclub, ... ? En welke ontmoetingen vind je dan aangenaam?
- Wie wenst je gelukkige verjaardag?
- Welke namen staan op jouw verjaardagskalender?
- Is het contact met je vrienden | familie een keuze of een gewoonte? Voor wie geldt wat?
- Zijn er mensen in dit netwerk met wie je graag meer contact zou hebben?
- ...





## SOORTEN STEUN

### Emotionele steun:

- Als je ergens mee zit, naar wie ga je dan als eerste?
- Bij wie kan je je hart luchten?
- Met wie heb je een liefdevolle relatie?
- Bij wie voel je je thuis?
- Bij wie voel je je goed en kan je helemaal jezelf zijn?
- Bij wie voel je je veilig en vertrouwd?
- Kan je bij iemand terecht wanneer je je eenzaam voelt? Bij wie?
- Krijg je wel eens waardering? Van wie?
- Wie kan je goed troosten?
- Wie kan je tot rust brengen?
- En hoe is het omgekeerd? Wat heb jij te bieden op vlak van emotionele steun? Aan wie?
- Geven deze contacten jou energie of kost het je vooral energie? En hoe denk je dat dat voor de ander is?
- ...



### Gezelligheid:

- Met wie breng je graag tijd door? Met wie ben je graag samen?
- Met wie deel je gemeenschappelijke interesses?
- Met wie raak je vlot weer aan de babbel, nadat je haar | hem lange tijd niet zag?
- Wie app | bel je op om af te spreken voor een avondje op stap?
- Wie app | bel je wel eens op als je je verveelt en zin hebt in een babbel?
- Wie breng je geregeld eens een bezoekje?
- Voor wie maak je in vakantieperiodes altijd even tijd voor een catch-up?
- Met wie ga je graag iets drinken, een hobby beoefenen?
- Met wie kan je oeverloos filosoferen?
- Met wie heb je geregeld de slappe lach?
- Bij wie voelt het goed om gewoon stil samen te zijn, zonder dat er veel moet gezegd worden?
- Wie neemt je helemaal zoals je bent?
- En hoe is het omgekeerd? Wat heb jij te bieden op vlak van gezelligheid? Aan wie?
- Geven deze contacten jou energie of kost het je vooral energie? En hoe denk je dat dat voor de ander is?
- ...

### Advies en goede raad:



- Wie geeft je advies en goede raad?
- Aan wiens mening en advies hecht je belang?
- Wie kan er met jou mee nadenken over het | je leven?
- Wie contacteer je als je voor een belangrijke beslissing staat?
- Over welke zaken win je liefst eerst advies in bij iemand anders? Wie is dat dan?
- En hoe is het omgekeerd? Wie vraagt jou wel eens om raad?
- Wat heb jij te bieden op vlak van advies en goede raad? Aan wie?
- Geven deze contacten jou energie of kost het je vooral energie? En hoe denk je dat dat voor de ander is?
- ...

### Praktische en financiële steun:

- Wie helpt jou wel eens met praktische zaken zoals het invullen van formulieren, het vertalen van brieven, op de kinderen passen, een boodschap doen, een klusje in huis, jou met de auto wegbrengen, ...?
- Doet die persoon dat spontaan? Moet je er een paar keer om vragen?
- Welke praktische zaken geef je liever uit handen?
- Welke zaken blijven te lang op je to-do-lijstje staan?
- Bij wie klopt je aan wanneer je praktische zaken in orde wilt krijgen, waar je zelf niet de nodige skills of het materiaal voor hebt?
- Voor welke praktische zaken vragen mensen jouw hulp soms?
- Wie doet beroep op jou omwille van je praktische ingesteldheid?
- Is wat je doet voor anderen en wat anderen doen voor jou ongeveer in evenwicht?
- Voel jij je in het krijt staan omdat de ander veel voor je doet? Of heb je het gevoel dat jou tekortgedaan wordt?
- Bij wie kun je terecht als je geld nodig hebt? Wie geeft of leent dat aan je?
- Leen je wel eens geld uit? Aan wie?
- Bij wie kun je terecht voor eten, medicatie, ... als je even geen geld hebt?
- Geef je wel eens geld voor eten, medicatie, ... aan iemand? Aan wie?
- Wie geeft jou wel eens iets, bijvoorbeeld de kleding voor je kinderen?
- Geef je de kleding van je kinderen aan iemand anders door? Aan wie?
- Geven deze contacten jou energie of kost het je vooral energie? En hoe denk je dat dat voor de ander is?
- ...

## EIGENSCHAPPEN SOCIAAL NETWERK

### Gevarieerdheid van sociale contacten:

- Welke opleiding heeft ... gedaan?
- Heeft hij | zij werk? Zo ja, wat voor werk?
- Waar liggen ... zijn | haar roots? Is ... in dat land geboren? Woont er nog familie in dat land?
- Woont hij | zij alleen of samen? Is hij | zij getrouwd? Heeft hij | zij kinderen?
- Heeft hij | zij hetzelfde geloof als jij?
- Welke hobby's beoefent ...?
- Welke leeftijd heeft hij | zij?
- ...

### Bereikbaarheid:

- Waar woont ...?
- Kun je hem | haar gemakkelijk bereiken?
- Komen jullie vaak bij mekaar over de vloer?
- Horen jullie mekaar geregeld via telefoon, chat of social media?
- Waar spreken jullie doorgaans af?
- ...



### Wederkerigheid:

- Vind je het gemakkelijk om andere hulp of ondersteuning te vragen?
- Vind je het gemakkelijk om anderen hulp of ondersteuning te geven?
- Wie van de mensen die je kent heeft ook hulp of ondersteuning nodig?
- Aan wie geef jij hulp of ondersteuning?
- Welke mensen helpen je? Wie zijn dat?
- Als andere mensen je helpen, welke hulp of ondersteuning geven ze dan?
- Wie helpen je nu niet, maar zouden wel in staat en bereid zijn je te helpen? Waarmee?
- Als jij andere mensen helpt, welke hulp of ondersteuning geef je dan?
- Merk je dat andere mensen het soms moeilijk vinden om jou te helpen?
- Vind je het zelf moeilijk om anderen te helpen? Met wat heeft dat te maken?
- Heb je soms met mensen een gesprek om te bekijken of ze het moeilijk vinden en waarom ze het moeilijk vinden om jou te helpen of jij hen? Wat levert dat op?
- ...

## Frequentie:

- Wat is voor jou een 'goed' contact of een 'goede' sociale relatie?
- Hoe vaak geniet je van een goed contact (dagelijks, wekelijks, maandelijks, jaarlijks, ...)?
- Is frequentie daarbij belangrijk voor jou?
- Zijn er dagen dat je tegen niemand iets zegt? Hoe vaak komen die voor?
- Hoe vaak zie je persoon x? Is dat voor jou voldoende, teveel, te weinig?
- Hoe vaak heb je virtuele contacten?
- Hoelang kennen jullie elkaar al?
- Wie neemt meestal het initiatief tot contact?
- Is het contact met je vrienden | familie een keuze of een gewoonte? Voor wie geldt wat?
- Zijn er mensen in dit netwerk met wie je graag meer contact zou hebben?
- ...

## Conflictueuze | destructieve sociale relaties:

- Met wie heb je een eerder conflictueuze relatie?
- Met wie heb je een gespannen verstandhouding?
- Van welke contacten moet je toch altijd even bekomen?
- Van welke conflictueuze relaties heb je spijt?
- Zijn er mensen met wie je het contact zou willen verminderen?
- Zijn er mensen die je belemmeren?
- Wie zijn dat en waarin belemmeren ze je?
- Welke factoren zijn belemmerend voor jouw functioneren? (roddelen, sociale controle, normen en waarden, geslacht, religie, ...)
- Van wie heb je heel bewust afstand genomen?
- Heb je meningsverschillen met anderen over relaties?
- ...



## Afwezige sociale relaties of 'slapend' netwerk:

- Wiens afwezigheid doet je pijn?
- Waar kenden jullie mekaar van?
- Wie mis je echt in je leven?
- Welk overlijden raakt je nog steeds?
- Op welke vriendschap of relatie blik je met een warm hart terug?
- Welk sociaal contact zou je graag opnieuw oppikken of herstellen?

- Hoe zag dat contact eruit? Wie nam er gewoonlijk contact op? Jij of de andere?
- Wat deelden jullie met elkaar?
- ...

### Groepen:

- Zijn er groepen waar je deel van uit maakt?
- Welke rol vervul je in die groep(en)?
- Heb je het gevoel dat je er echt bij hoort? Waarom wel / niet?
- Heb je in je telefoon, chat- of belgroepjes? Welke zijn dat?
- Maak je op social media (Facebook, Instagram, ...) deel uit van groepen? Wat zijn daar de kenmerken of gemeenschappelijke interesses van?
- Wat levert het deel uitmaken van die groep(en) jou op?
- Wat breng jij bij aan de groep(en) waar je deel van uitmaakt?
- ...

### Plaatsen:

- Aan welke plaatsen heb je veel?
- Op welke plaatsen ben je veel en vaak?
- Op welke plaatsen kom je echt graag?
- Op welke plaatsen voel je je veilig?
- Op welke plaatsen en kan je echt jezelf zijn?
- Welke plaatsen mijdt je?
- Op welke plaatsen voel je je niet welkom?
- Welke plaatsen vind je onveilig?
- Welke plaatsen ken je nog niet goed, maar zou je graag beter leren kennen?
- Waar ben je nog niet geweest, maar zou je wel graag eens gaan?
- ...



## Vragen per levensdomein

### Gezin en familie

- Heb je een partner?
- Hoe ziet het contact met je partner eruit?
- Wat waardeert je partner in jou?
- Wat waardeert jij in je partner? Waar is hij goed in?

- Heb je kinderen?
- Hoe ziet het contact met elk van je kinderen eruit?
- Wat waardeer je aan hen?
- Wat waarderen zij aan jou?
- Leven je ouders nog?
- Heb je contact met je ouders?
- Hoe ziet het contact eruit met je vader? En met je moeder?
- Waarderen je ouders jou? Krijg je wel eens complimenten?
- Hoe vaak zien jullie elkaar? Ondernemen jullie met elkaar wel eens uitstapjes? Gaan jullie bij elkaar op bezoek?
- Ondersteunen je ouders je? Waarmee helpen ze je?
- Help jij je ouders? Waarmee?
- Waar wonen je ouders? Kun je daar gemakkelijk naartoe? Doe je dat dan ook?
- Hoeveel broers / zussen heb je?
- Hoe ziet het contact met hen eruit?
- Wat vinden ze zo leuk aan jou?
- Waarvoor kan je op hen beroep doen?
- Hoe loopt het contact met andere familieleden?
- Wie zie of hoor je geregeld je van je ruimere familie?
- Naar wie stuur je een verjaardagskaart of –bericht?
- Met wie spreek je af?
- Wat hebben jullie mekaar te bieden?
- Wie ontwijk je? Waarom?
- ...



### **Buurt, gemeenschap**

- Familie, vrienden, kennissen, collega's
- Wonen er familieleden van jou in dezelfde buurt waarin jij woont?
- Wie zijn dat?
- Heb je vrienden in de buurt? Hoe heten ze?
- Heb je contact met je buren? Met wie?
- Ken je nog meer mensen in de buurt? Waar ken je hen van?
- Ken je mensen uit je buurt waar je op regelmatige basis mee afsprekt of praat?
- Zijn er mensen uit de buurt met wie je dezelfde interesses deelt?
- Nemen je deel aan activiteiten in de buurt? Met wie?
- Organiseren jullie zelf activiteiten in de buurt?

- Werk je of loop je school in de buurt? Waar en met wie?
- Zijn er plaatsen bij je in de buurt waar je mensen ontmoet?
- Wie passeert er soms bij jou aan huis (bv. familieleden, partner, buur, vrienden, ouders, kinderen, kapper, kinesist, pedicure, ...)?
- Lokale handelaars, organisaties en maatschappelijke diensten
- Welke lokale handelaars, organisaties en maatschappelijke diensten ken je hier in de buurt?
- Heb je contact met deze lokale handelaars, organisaties en maatschappelijke diensten?
- Weet je wat hun aanbod is of wat zij in of voor de buurt doen?
- Heb je wel eens deelgenomen aan door hen georganiseerde activiteiten? Zo ja, welke? En hoe heb je dat ervaren?
- Heeft een van deze lokale handelaars, organisaties of maatschappelijke diensten jou wel eens geholpen?
- Ken je mensen die in die organisaties en maatschappelijke diensten werken? Heb je wel eens contact met hen? Zo ja met wie?
- Neem je soms deel aan activiteiten in de buurt (bv. bij mensen thuis, bij de burens, bij vrienden, in een sportclub, gemeenschapscentrum, buurtcomité, gebedshuis, winkel, bar, kapper, ...)?
- Wil jij wel eens aan activiteiten deelnemen in de buurt, maar komt het er niet van?
- Heeft dat een speciale reden?
- Vind je het leuk als anderen jou uitnodigen om aan een activiteit deel te nemen?
- Nodig jij anderen wel eens uit?
- Organiseer je zelf wel eens een activiteit, of help je anderen daarmee?
- Gewenste betrokkenheid op de buurt
- Ben je tevreden met het aantal contacten dat je in de buurt hebt?
- Zou je graag meer mensen leren kennen in de buurt?
- Zou je graag vaker contact hebben met mensen in je buurt?
- Heb je enig idee hoe je dat kan bereiken?
- Zou je het leuk vinden om meer betrokken te zijn bij de buurt?
- Zou jij met andere mensen die je (niet) kent in gesprek willen gaan?
- Zou je met mensen in gesprek gaan om hun ideeën over de buurt en wat ze voor de buurt willen of kunnen betekenen, in kaart te brengen?
- ...



## Hulpverlening en diensten

- Heb je contact met bepaalde diensten, organisaties, hulpverleners? Welke?
- Hoe belangrijk is deze hulpverlening | hulpverlener voor jou?
- Wat is het doel van zijn | haar hulpverlening?
- Hoe vaak zie je hem | haar?
- Waarbij helpt hij | zij jou?
- Door welke persoon of dienst voel je je het meest geholpen? Waarmee wordt je geholpen?
- Door welke persoon of dienst voel je je tegengewerkt? Op welke manier wordt je tegengewerkt?
- Komen er ondersteuners | thuisverpleging of andere hulpverleners bij je thuis langs (vb. huisarts, begeleidende dienst, sociaal verhuurkantoor, weight watchers, ...)?
- Heb je contact met je huisarts? Hoe vaak kom je bij de huisarts? Weet de huisarts de situatie waarin je nu in verkeert?
- Heb je contact met de wijkagent? Is hij wel eens bij je thuis geweest? Wat was hier de reden voor?
- Ga je op regelmatige basis naar het ziekenhuis, een dagcentrum of een andere dienst of voorziening?
- Zijn er andere mensen waarmee je in contact komt op deze plaatsen? Heb je soms telefonisch contact met mensen van deze diensten om te horen hoe het met ze | je gaat (bv. andere gebruikers, coaches, begeleiders, de poetsvrouw, de kok, ...)? Hoe loopt het contact tussen jullie?
- ...

## Internet

- Gebruik je het internet als plaats om mensen te ontmoeten?
- Op welke netwerksites ben je actief (Facebook, Instagram, Snapchat, ...)?
- Ben je lid van een gamersgroep en heb je individuele contacten met deze mensen?
- Heb je vaste contacten op fora / games?
- Spreek je vaak online af met dezelfde mensen?
- Met wie ben je bevriend via social media?
- Van wie krijg je geregeld een like of opmerking bij je posts op social media?
- Bij wie zet je zelf een duimpje of een opmerking?
- Van welke chatgroepjes maak je deel uit op messenger | whatsapp | ...?
- Welk contact is online ontstaan, maar werd wel meer dan een louter virtuele relatie?
- ...





## Wonen

- Waar woon je (gemeente, straat)?
- Hoe zou je de buurt typeren? Welke kansen en beperkingen heeft de buurt?
- Woon je daar graag?
- In wat voor soort woning woon je? Welke mogelijkheden of beperkingen geeft dat op vlak van sociale relaties?
- Woon je zelfstandig, krijg je ondersteuning of woon je in een leefgroep? Welke kansen en beperkingen zie je daarin op vlak van sociale relaties?
- Wie ondersteunt jou op vlak van wonen?
- Woon je alleen of samen met andere mensen?
- Met wie woon je precies?
- Denk je soms aan verhuizen? Wat zou dan je nieuwe woonplaats zijn? Waarom? Ken je daar al mensen?
- ...

## Onderwijs

- Ga je naar lessen op school of volg je een opleiding (bv. avondschool, tweedekansonderwijs, volwassenonderwijs, bibliotheek, ...)?
- Welke opleiding heb je genoten | geniet je?
- Zijn er mensen (buiten de docent) die je ontmoet tijdens de les / waar je mee praat / waar je de koffiepauze mee doorbrengt / samen mee luncht of mee op stap gaat?
- Welke contacten heb je daaraan over gehouden?
- Wie zie je ook nog wel eens buiten de schoolmuren?
- Is de school | het opleidingscentrum voor jou een aangename plek om te zijn?
- Heb je een diploma? Wil je graag een diploma? Waarom vind je dat belangrijk?
- ...



## Werken (betaald werk, vrijwilligerswerk, mantelzorg, dagbesteding, ...)

- Hoe breng je doorgaans je dag door? Ben je daar tevreden over?
- Waar doe je zinvolle dagactiviteiten? Met wie doe je dat?
- Heb je een betaalde job (reguliere job, maatwerkbedrijf, enz.)? Hoe ziet je team eruit?
- Is er een plaats waar je mensen gaat helpen of waar je als vrijwilliger werkt (bv. asiel, wereldwinkel, WZC, dienstencentrum, geloofsgemeenschap, school, enz.)?
- Zijn er mensen die je kent / leerde kennen op je werk waar je geregeld mee praat over je bezigheden, samen mee luncht of mee uitgaat buiten het werk?

- Is er iemand van je vrijwilligerswerk waar je graag mee praat over je bezigheden of waar je buiten de uren nog mee afspreekt?
- Heb je nog contact met collega's | mede-vrijwilligers van een vorige job?
- ...

### Vrije tijd



- Hoe breng je je vrije tijd door?
- Ben je een huismus of zet je graag de bloemetjes buiten?
- Ga je naar plaatsen om te genieten van muziek, film, toneel of andere culturele voorstellingen (bv. cinema, theater, museum, concertzaal,...)?
- Ga je ergens naartoe waar je sport beoefent, een vrijetijdsactiviteit doet of naar wedstrijden kijkt (bv. fitness, zwembad, biljardhal, stadion,...)?
- Ga je alleen naar dergelijke activiteiten, of zijn er mensen die je ontmoet of waar je mee afspreekt om naar dergelijke activiteiten te gaan?
- Als je sport beoefent of bekijkt of als je een andere vrijetijdsactiviteit doet, zijn er dan mensen waarmee je afspreekt (bv. vrienden, teamgenoten,...)?
- Met wie zou je graag samen een vrijetijdsactiviteit doen?
- Welke vrijetijdsbesteding ga je uit de weg, omdat het teveel van je vraagt, je er niet goed bij voelt? Wat typeert deze activiteiten?
- Voor welke soort activiteiten kies je heel spontaan omdat je er energie van krijgt, omdat je er goed bij voelt? Zijn sociale contacten een belangrijk element bij die keuze?
- ...

### Levensbeschouwing

- Onder levensbeschouwing kunnen verschillende groepen vallen. Bijvoorbeeld groepen die draaien rond een specifiek geloof of identiteit, zoals etnische afkomst, geaardheid of religie; groepen die dezelfde overtuigingen delen, zoals bijvoorbeeld een politieke partij, een milieuorganisatie, ... of groepen die een gelijkaardige passie of doel hebben, zoals leesclubs, meditatievrienden, fervente verzamelaars, ...
- Heb je contact met andere mensen door je geloof, politieke voorkeur of identiteit?
- Bezoek je religieuze plaatsen? Ga je naar bijeenkomsten met mensen waarmee je je identificeert (bv. kerk / tempel / moskee, meditatiegroep, ...)?
- Is er iemand op deze bijeenkomsten waarmee je praat (bv. geestelijk leider, groepsleid, familie, vrienden, ...)?
- Mis je op dit moment de connectie met een bepaalde levensbeschouwing en mensen die dit met je delen?

## Inschatting kwaliteit netwerk

Eens je Inclusieweb hebt ingevuld, kan je samen met de persoon met wie je het web opstelde, de kwaliteit van het netwerk inschatten. Het is aan de persoon zelf om die inschatting, samen met jou, te maken en te bepalen welke acties wenselijk zijn.

We lijsten daarbij volgende **criteria** op en formuleren meteen enkele **vragen** om dit criterium af te toetsen. *Gebaseerd op Scheffers (2015), Verhaegen & Vos (2019).*

### De grootte of omvang van het sociale netwerk

- Hoeveel mensen staan er in het web?
- Wie komt hoeveel keer aan bod (familie, burens, vrienden, kennissen, hulpverleners, handelaars, ...)?
- Is er een gezond evenwicht?

### De bereikbaarheid

- Zijn de mensen waarmee de persoon contact wil gemakkelijk bereikbaar voor hem | haar?
- Waar wonen de mensen waarmee de persoon contact wil?
- Is het contact en/of ondersteuning realiseerbaar?
- Hoe komen zij met elkaar in contact (face to face, per telefoon, via internet, ...)
- Heeft de persoon contacten in de buurt?

### De gevarieerdheid

- Is er voldoende variatie in het netwerk? Bv. niet enkel familie of hulpverleners, niet enkel mensen met dezelfde kenmerken of sociaal-economische status, ...
- Zijn er voldoende leeftijdsgenoten?
- Bestaat er voldoende wederkerigheid en hoe wordt die ervaren?
- Heeft de persoon contacten in de 'gewone' wereld?
- Op welke levensdomeinen heeft de persoon sociale contacten?
- Op hoeveel verschillende levensdomeinen heeft de persoon contacten?
- Zijn er belangrijke levensdomeinen waar de persoon geen contacten heeft?
- Op welk levensdomein zou de persoon meer contacten willen?

## Frequentie

- Met wie heeft de persoon al langer contact?
- Zijn er veel recente contacten?
- Zijn er mensen die de persoon uit het oog verloren is met wie hij opnieuw contact zou willen opnemen?
- Zou de persoon nieuwe mensen willen leren kennen?
- Wat belemmert hem om contact op te nemen met anderen?

## Duurzaamheid

- Zijn er contacten die eenmalig zijn geweest, maar toch van grote betekenis?
- Zijn er contacten die al jaren stand houden? Wat zijn daar de ingrediënten voor?
- Zijn er losse, oppervlakkige contacten?
- Zijn er duurzame, stevige banden?

## Soorten steun

- Ervaart de persoon voldoende steun van zijn netwerk?
- Wie geeft de persoon emotionele ondersteuning?
- Bij wie kan hij zijn hart luchten?
- Met wie heeft hij een liefdevolle relatie?
- Met wie deelt hij gemeenschappelijke interesses?
- Bij welke mensen voelt hij zich thuis?
- Wie geeft de persoon praktische ondersteuning (huisvesting, eten, geld, praktische klusjes, ...)?
- Wie geeft de persoon advies en goede raad?
- Bij wie is de persoon graag voor een goede babbel en gezelligheid?

## Beleving

- Hoe tevreden is de persoon over zijn | haar Inclusieweb?
- Wat zou hij | zijn zeker willen behouden of zelfs versterken?
- Wat zou de persoon graag anders zien?
- Welke levensdomeinen ervaart de persoon als onderbelicht en belangrijk om een extra inspanning te doen?
- Welke drempels ervaart de persoon bij het uitbouwen van een netwerk?
- Welke krachten ervaart de persoon bij zichzelf of in relatie tot de ander bij het uitbouwen van een netwerk?

# Troeven en aandachtspunten van Inclusieweb

## Troeven

Inclusieweb werkt **vanuit de persoon** voor wie het web wordt ingevuld. Ieder individu gebruikt een eigen definitie van belangrijke mensen en plaatsen in zijn leven. Het web is een subjectieve weergave van iemands sociaal netwerk.

Het plaatsen en analyseren van belangrijke netwerkfiguren is een **intuïtieve bezigheid**.

Het netwerk wordt zichtbaar **in één oogopslag**. Je krijgt een beknopt overzicht van sociale relaties op negen verschillende levensdomeinen. Daaronder zit informatie over de frequentie, functies en samenstelling van de contacten.

Via netwerkgesprekken Inclusieweb invullen zorgt voor een **bewustwording** (mindset) van het belang van een sociaal netwerk bij de persoon in kwestie, ondersteuners, de context, de organisatie, ...

Het in kaart brengen van het sociaal netwerk bevordert het ondernemen van **actie**. Het moedigt deelnemers aan om ideeën te formuleren, plannen te maken, verandering te bekijken en te onderzoeken, om in een volgende fase een eerste actie te ondernemen.

Het invullen van Inclusieweb op verschillende momenten zorgt ervoor dat de **dynamiek** in de sociale relaties van een persoon op de verschillende levensterreinen zichtbaar wordt.

Inclusieweb is een **niet talig instrument**, dat visueel en intuïtief werkt. Zeer geschikt ook voor anderstalige of laaggeletterde mensen, mensen met een verstandelijke beperking, ...

**Digitale aspect** biedt mogelijkheden en is een handige manier om te delen met sleutelfiguren gedeeld te worden met alle sleutelfiguren



## Aandachtspunten

Het is moeilijk om de **mindset te doorbreken** van mensen die beweren niemand te kennen. Een zeer beperkt Inclusieweb kan deze overtuiging voeden (bv. personen met een depressie). Omgekeerd is het ook lastig wanneer mensen aangeven niemand nodig te hebben of een voldoende groot netwerk te hebben, terwijl ze er nagenoeg alleen voor staan.

Indien het instrument **niet zorgvuldig** wordt **ingevuld**, verliest het snel zijn bestaansrecht voor het proces van de deelnemer.

Invullen kan **pijnlijk en confronterend** zijn omwille van een klein netwerk dat zichtbaar wordt, breuklijnen in het netwerk of negatieve, conflictueuze contacten. Het taboe dat op eenzaamheid rust, blijft een remmende factor om hierover een open gesprek met mensen te voeren.

Het is opletten geblazen dat je het **als ondersteuner niet overneemt** van de centrale persoon. Het gaat tenslotte over de subjectieve beleving van het sociaal netwerk van die persoon.

Een netwerkgesprek vraagt goede **vraagskills** van de ondersteuner. Op een gerichte en gepaste manier doorvragen is zeker zo belangrijk als het eigenlijke invullen van het web.

Soms zijn er **(creatieve) hulpmiddelen** nodig bij het in kaart brengen van het netwerk. Wanneer mensen verbaal niet krachtig zijn, er geen tolk aanwezig is, mensen het te lastig vinden om hierover in gesprek te gaan, ... dienen er alternatieve wegen gezocht te worden.

De **icoontjes zijn weinig divers**, waardoor mensen zich vaak niet terug vinden in de personen of dieren die ze aan het web willen toevoegen. Dit kan een remmend element zijn. Jammer genoeg is het nog niet mogelijk om een avatar of foto toe te voegen op maat van de persoon of het dier dat wordt toegevoegd.

Heb je **zelf nog feedback** over deze tool? Mail ons! [resokit@odisee.be](mailto:resokit@odisee.be)

## BRONNEN

### Wij hebben ons laten inspireren door:

Bates, P. (2010). *The Inclusion Web: resource pack*. Bath, UK: National Development Team for inclusion.

Bates, P, Hacking, S. (2008). *The Inclusion Web: A Tool for Person-centered Planning and Service Evaluation*. *Mental Health Review Journal*, 13.

Deleu H., Claeys J., Meys F., Verhaegen I., Vos E. (2019). Buurtgericht werken: Hoe kunnen Brusselse welzijnsorganisatie de netwerken van hun buurt versterken om sociaal isolement van kwetsbare burgers tegen te gaan? Literatuurstudie van het Resokit-project. Odisee: Brussel.

[https://armoede.vlaanderen.be/sites/default/files/media/Netwerkversterking-eindrapport-finaal\\_0.pdf](https://armoede.vlaanderen.be/sites/default/files/media/Netwerkversterking-eindrapport-finaal_0.pdf)

Clegg, J., (2003). *The Ideal Proxy Informant*. Newsletter of the Network on Ethics and Intellectual Disability, 7

Kruijswijk, W.M., van der Veer, C., Brink, W., Calis, J., van de Maat, J., Redeker I. (2014). *Aan de slag met sociale netwerken. De 44 meest bekende methoden verzameld*. Utrecht: Movisie/Vilans/ActiZ.

Kostet, I., Nys, K., Van Puyenbroeck, J. en Verhaegen, I. (2018). *Persoonlijke netwerkversterking bij mensen in armoede. Een overzicht van werkmodellen en een sterkte-zwakte analyse door ervarings- en praktijkdeskundigen*. Brussel: Odisee Hogeschool.

Melis, B., (2015), *Netwerken versterken in de jeugdhulp, Zien praktijkwerkers dat zitten?*, geraadpleegd van: <http://sociaal.net/analyse-xl/netwerken-versterken-in-de-jeugdhulp/>

Scheffers, M. (2015). *Sterk met een vitaal netwerk. Empowerment en de sociaal netwerkmethodiek*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.

Thys, R. (2018). *De zorgkracht van persoonlijke netwerken. Een onderzoek naar de aanwezigheid van ondersteuning en zorg in het sociaal netwerk van vijf groepen Brusselaars*. Brussel: Kenniscentrum Welzijn Wonen Zorg.

Van Puyenbroeck, J. & Fierens, L. (2016). *Inclusieweb*. Brussel: Odisee Hogeschool.

Verhaegen, I., Vos, E. (2019). *Methodiek Bruggenbouwer*. Dilbeek, Belgium: Odisee Hogeschool.

Movisie Nederland:

Vragen en antwoorden over netwerkversterking:

<https://www.movisie.nl/artikel/vragen-antwoorden-over-netwerkversterking>

Een sterk sociaal netwerk (handleiding voor ondersteuners):

<https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/publication-attachment/Een%20sterk%20sociaal%20netwerk%20%5BMOV-226328-0.3%5D.pdf>

## Referentie

Wil je refereren naar deze tool? Gebruik dan volgende referentie:

Verhaegen, I., Claeys, J. Deleu, H., Meys, F., Vos, E., Taamouti, M. (2021).

*Resokit: methodiek en tools voor sociale professionals om netwerken te versterken en te connecteren met de buurt.* Brussel: Odisee Hogeschool ([www.resokit.be](http://www.resokit.be)).

