



Community Support.

ontwikkeld door
drs. Luuk Mur
Marga de Groot
drs. Nelly Heijs

Handboek community support

Methodieken voor het organiseren van eigen
kracht

drs. Luuk Mur, auteur
dr. Klaas van Assen, redactie

Hoofdstukkenindeling

1	Inleiding: meedoen, meetellen, een bijdrage kunnen leveren	4
1.1	Het organiseren van eigen kracht	4
1.2	De nederlaagpositie	4
1.3	Community support: meer mogelijkheden.....	6
2	Opzet handboek en drie voorbeeldcasussen	7
3	De supportcyclus	9
3.1	Bepalen van richting	9
3.1.1	Waardegebieden bepalen en evalueren	9
3.1.2	Eigen kracht vaststellen	10
3.1.3	Wat vinden mensen die er echt toe doen ervan?.....	10
3.1.4	Leefstijl	10
3.1.5	Doelen bepalen en evalueren	11
3.2	De supportmedewerker is een coach.....	12
3.2.1	De kwaliteitscyclus Plan-Do-Study-Act staat centraal	12
3.2.2	Leerstijl	12
3.3	Netwerkanalyse.....	13
3.3.1	De steungroep	13
3.4	Vastlegging van de ondersteuning	14
	Methodieken in de supportcyclus.....	16
4	Bepalen van richting	16
4.1	Waardegebieden bepalen en evalueren	16
4.1.1	Tien waardegebieden	17
4.1.2	De levenscirkel.....	17
4.1.3	De big five.....	17
4.2	Eigen kracht vaststellen	18
4.2.1	Zoeken naar talenten en kwaliteiten	18
4.2.2	Sterkte-analyse	19
4.2.3	Met anderen zoeken naar sterke punten.....	19
4.2.4	Stoppen met zwakke punten	19
4.3	Wat vinden mensen die er echt toe doen belangrijk.....	20
4.4	Leefstijl	20
4.5	Doelen bepalen en evalueren	22
5	De supportmedewerker is een coach	25
5.1	Plan-Do-Study-Act	25
5.2	Leerstijl	26
6	Netwerkanalyse.....	31
6.1	Je netwerk in kaart brengen	31
6.2	Ik ken echt niemand.....	32
6.3	Ik ben veel contacten kwijtgeraakt.....	32
6.4	Ruzie met mijn familie	33
6.5	Aansluiten bij wat er is in de buurt.....	33
6.6	Als het aan mezelf ligt	33
6.7	Ik mis een vaste partner	34
6.8	Met wie voel je een band en bij wie rangorde?.....	35
6.9	Één gewone dag	35

6.10	Kies de juiste groep	36
6.11	BOTS: Boven, Onder, Tegen, Samen.....	36
6.12	De steungroep	37
7	Vastlegging van de ondersteuning.....	40
8	Grondhouding van de supportmedewerker: samenwerken en ondersteunen	43
9	Het organiseren van eigen kracht en huidige ontwikkelingen in de samenleving ...	48
9.1	Belemmeringen voor het ontplooiën van eigen kracht.....	48
9.2	Mogelijkheden voor de toekomst	49
	Bijlagen	52
1	Onderzoek	52
1.1	Doctoraalscriptie drs. Nelly Heijs.....	52
1.2	Verbetertraject Sociale Participatie.....	52
1.3	Onafhankelijke tevredenheidsonderzoeken	53
1.4	Doctoraalscriptie Annelies Meijer.....	55
1.5	Wmo-werkplaats	55
2	Literatuur.....	56

1 Inleiding: meedoen, meetellen, een bijdrage kunnen leveren

1.1 Het organiseren van eigen kracht

Iedereen wil meedoen, iedereen wil meetellen, iedereen wil zijn bijdrage kunnen leveren, iedereen wil volwaardig burger zijn.

Veel mensen die aankloppen bij community support zijn de regie over hun leven kwijt en kunnen de dagelijkse problemen niet meer oplossen. Vaak hebben ze een laag gevoel van eigenwaarde en voelen ze zich buitengesloten.

Community support stelt zich ten doel om deze mensen zo te ondersteunen dat ze weer meer eigen kracht ervaren, de regie over hun leven weer terug krijgen en opgewassen zijn tegen de problemen van alledag.

Community support is een hulpverleningsmethode die mensen ondersteunt bij het oplossen van alledaagse problemen. Binnen deze methode zijn een aantal kenmerken te onderscheiden:

1. Er wordt gezocht naar en aangesloten bij de "eigen kracht" van de klant.
2. Er wordt gezocht naar en gebruik gemaakt van hulpbronnen in het sociale netwerk van de klant.
3. Er wordt een integraal plan gemaakt met de klant, waar de klant en alle betrokken ondersteuners gebruik van kunnen maken
4. Dat plan wordt digitaal vastgelegd in het (digitale) samenwerkingsplan, waarmee de klant en alle betrokkenen makkelijk met elkaar kunnen samenwerken en waarin bijgehouden kan worden wat de ontwikkelingen zijn.
5. Er wordt gewerkt met veranderstrategieën gericht op het bevorderen van eigen kracht, het verbeteren van het zelfbeeld, het bevorderen van ontwikkeling, het stimuleren van welzijn en het versterken van het functioneren van de klant en de kwaliteit van zijn sociale netwerk.
6. De supportmedewerker is een coach die de hulpvraag centraal stelt, op maat ondersteuning aanbiedt, gericht is op de kracht en talenten van de persoon (en zijn netwerk). Daarnaast is hij een expert op het gebied van het oplossen van dagelijkse problemen.

Al te vaak houden hulpverleners zich vooral bezig met het tekort, het defect, de klachten: kortom, met wat niet goed gaat. Community support is er van overtuigd dat twee factoren bepalend zijn voor het wel of niet slagen van een ondersteuningstraject:

- Gebruik maken van de sterke kanten van de persoon zelf.
- Gebruik maken van steun van de omgeving.

Je kunt niet iemand anders zijn dan je bent. Het is juist goed dat je bent zoals je bent. Te vaak krijgen hulpvragers met het horen van hun diagnose het idee dat ze een probleem zijn. De positieve kanten, de kracht en de talenten van de hulpvrager worden vaak vergeten. Bij community support zijn de talenten de hoofdzaak en is de stoornis een bijzaak. Veel van de mensen die ondersteuning vragen bij community support voelen zich in een nederlaagpositie en in een isolement. Door ook nog eens de nadruk te leggen op wat verkeerd gaat wordt de nederlaagpositie versterkt en wordt het isolement groter. Community support legt de nadruk op eigen kracht en bestrijdt de nederlaagpositie.

1.2 De nederlaagpositie

Mensen zijn sociale dieren en willen bij een groep horen. Samen zijn met anderen hebben we nodig om te overleven. Het bij een groep behoren geeft een geruststellend gevoel van

veiligheid. Buitengesloten worden geeft een gevoel van schaamte en vernedering. Relaties met andere mensen houden je gelukkig en gezond. Het behoren tot een groep geeft hechting en betrokkenheid. Voor de betreffende persoon is het een ankerpunt. In woelige tijden kan de groep zorgen voor de nodige stabiliteit, steun geven waar nodig. Buitenspel staan is zeer slecht voor het gevoel van eigenwaarde. Voelen dat je erbij hoort, dat je mee doet en betekenis hebt verhoogt het gevoel van eigenwaarde.

Een eigen plek

Om te kunnen schaken heb je naast de koning en koningin ook torens, paarden, lopers en pionnen nodig. De samenleving is vele malen ingewikkelder, maar ook hier wil iedereen een positie innemen.

Elaine Aron (De kracht van zelfwaardering) onderscheidt naast de aangeboren neiging om een verbinding aan te gaan een tweede menselijke neiging: je met een ander te vergelijken en de rangorde te bepalen. Een groot gedeelte van de dag zijn wij ons aan het vergelijken met anderen. Wij zoeken respect en invloed. Wij willen wat betekenen, van waarde zijn. Wanneer je het gevoel hebt dat je niet meetelt, een verliezer bent, dan kan dit sociale angst en depressieve gevoelens oproepen. Elaine Aron stelt dat de mens de neiging heeft zichzelf onder te waarderen. Jezelf onderwaarderen heeft overlevingswaarde. Het zorgt ervoor dat je na een aantal nederlagen niet weer onbezonnen de aanval kiest, maar op de plaats rust houdt. Zou je wel verder gaan, dan kan een definitieve nederlaag en een volledige uitsluiting het gevolg zijn. In onze moderne samenleving lijkt geld en koopkracht de belangrijkste serieuze maatstaf om te bepalen of iemand succes heeft. Waarden als solidariteit, rechtvaardigheid, er voor een ander zijn, verliezen aan betekenis.

Eigen schuld, dikke bult

Het adagium is, dat iedereen succesvol kan zijn. Maatschappelijk verliezen is je eigen schuld geworden. Maar de één heeft nu eenmaal meer talent dan de ander en toeval speelt een grote rol. Sommige mensen worden getroffen door ziekte of tegenslag, anderen hebben mazzel.

Mensen met een verstandelijke beperking of langdurende psychiatrische beperking hebben vaak, al vanaf hun jeugd, te maken met mislukkingen. Zij presteren in veel situaties minder dan anderen, zowel op school als in hun loopbaan. Ook gebruikelijke maatschappelijke rollen als zelfstandig wonen, getrouwd zijn, kinderen opvoeden en een vriendenkring hebben zijn soms moeilijk bereikbaar. Vergelijking met anderen valt vaak negatief uit met als gevolg een groot gebrek aan eigenwaarde. Dit kan weer tot gevolg hebben dat de persoon ontevreden, boos en klagerig in de wereld staat - of juist meer dan aangepast het een ander naar de zin probeert te maken.

De nederlaagrespons

Doorlopend (maatschappelijk) verliezen kan er de oorzaak van zijn, dat iemand in de nederlaagrespons terecht komt. Buitengesloten worden door de eigen groep is hier een heel belangrijke factor. De nederlaagrespons wordt gekenmerkt door neerslachtigheid, gebrek aan zelfvertrouwen, het gevoel dat je waardeloos bent, je vernederd voelen, geen eigenwaarde meer voelen. Voor sommigen heeft dit tot gevolg dat zij initiatiefloos bij de pakken neerzitten. Bij anderen leidt het tot gevoelens van opstandigheid en woede.

Mensen met een lichamelijke, verstandelijke of psychiatrische beperking of een (jeugd)trauma kunnen terecht komen in een chronische nederlaagrespons. Ook langdurig gepest worden op school, gediscrimineerd worden vanwege geaardheid of huidskleur, langdurig werkloos zijn, laaggeschoold en kansloos zijn, kunnen mensen het gevoel geven in een nederlaagpositie te zitten. Veel van deze mensen voelen zich overtollig en zien geen kansen meer mee te doen met de gebruikelijke sociale netwerken.

Van het bord vallen

Je verbonden weten verhoogt het gevoel van eigenwaarde, zorgt ervoor dat er hulpbronnen zijn op de momenten dat je deze nodig hebt en het vermindert je isolement. Preoccupatie met rangorde leidt tot een gebrek aan gezonde intieme relaties. Winnaars gedragen zich soms als inhalige graaiers en de chronische verliezers voelen zich buitengesloten en van het

bord gegooid. Deze vernedering geeft schaamtegevoelens die veelal niet als zodanig ervaren worden, omdat mensen zich schamen voor hun schaamte. Gevoelens van vernedering en buitensluiting zijn bijzonder indringende ervaringen en roepen angst en woede op. Een grote groep mensen voelt zich in onze samenleving overbodig en buitengesloten en ziet geen mogelijkheid weer mee te gaan doen aan de samenleving en ziet geen kans om succesvol mee te doen in de gebruikelijke sociale netwerken (huwelijk, gezin, werk, buurt).

Vicieuze cirkel

Een geïndividualiseerde samenleving leidt tot minder sociale cohesie en verbondenheid. Als vanzelf gaan mensen meer aandacht geven aan winnen en verliezen. Waar winnaars zijn, zijn ook verliezers. Hoe meer je met rangorde bezig bent, des te minder binding je zult aangaan. Sommigen komen in de nederlaagrespons terecht. Ze voelen zich buitengesloten en overtollig. Door hun eigen onverantwoordelijke gedrag ondermijnen zij hun positie verder. Er ontstaat een vicieuze cirkel, waar mensen niet gemakkelijk meer uitkomen.

1.3 Community support: meer mogelijkheden

Onze manier van werken is gericht op het verbeteren van het gevoel van eigenwaarde, op het weer greep krijgen op je eigen leven, op mee doen in je eigen sociale netwerk, op het kunnen leveren van een bijdrage aan de samenleving.

Door systematisch en consequent te focussen op de eigen kracht, uit te gaan van eigen waarden, het behalen van zelf opgestelde doelen, het ervaren van succes, wordt het gevoel van eigenwaarde groter en wordt een mogelijke nederlaagresponse bestreden.

Community support kijkt altijd naar welke (sociaal gewaardeerde) rol iemand kan en wil spelen. Wat wil hij echt, waar zit zijn drive, wat wil hij leren, wat voor werk wil hij doen en waar wil hij aan mee doen in zijn vrije tijd?

Community Support werkt niet met het diagnose-behandelmodel, maar we vinden het wel belangrijk om goed samen te werken met specialisten. Dat gaat ook heel goed, omdat de manier waarop wij de problemen bekijken complementair is aan de manier waarop vanuit het diagnose-behandelmodel wordt gekeken. Wij willen vooral de burger zien in zijn rol als gezinslid, familielid, lid van een vriendenclub, wijkbewoner enzovoort. Naast het patiënt zijn (diagnose-behandelmodel) is er bij klanten sprake van regieverlies en tekortschietende zelfredzaamheid. Community support beschouwt klanten als burgers met problemen in het dagelijkse leven.

Community support zoekt naar de combinatie van wat de klant heel graag wil en wat hij goed kan. Dan kan de klant succes hebben en zelfvertrouwen opbouwen. Succeservaringen leiden tot een beter zelfbeeld, een gevoel van eigenwaarde. Optimisme, hoop, vertrouwen hebben in eigen kunnen, zijn van groot belang om de regie over het eigen leven te herkrijgen en een eventuele nederlaagpositie te kunnen verlaten.

Daarom is het belangrijk dat de supportmedewerker gelooft in de mogelijkheden van de klant, hoopvol en optimistisch is en deze en andere positieve gevoelens kan ontwikkelen bij klanten. De supportmedewerker die uitgaat van de kracht van de klant en zijn netwerk zal het meest bereiken. Een hulpverlener zonder optimisme en hoop zal weinig bereiken. Community support vraagt een andere houding van de ondersteuner

2 Opzet handboek en drie voorbeeldcasussen

In dit handboek wordt de manier van werken binnen community support systematisch besproken. Centraal hierbij staat de supportcyclus:

- bepalen van richting,
- coaching,
- netwerkanalyse,
- vastlegging van ondersteuning.

Deze supportcyclus wordt in hoofdstuk 3 in verkorte, overzichtelijke vorm besproken en in de hoofdstukken 4, 5, 6 en 7 geconcretiseerd in praktische methodieken.

Daarbij geven we regelmatig voorbeelden, onder andere aan de hand van de lotgevallen van drie klanten, namelijk Sebastiaan, Joke van Duin en Leonie. Deze casussen gaan over mensen die begeleid zijn door community support. Bij alle drie is sprake van een diagnose, bij alle drie was er een behandelaar waar we mee samen werkten (psychiater, psycholoog, therapeut).

Achtergrond Joke van Duin

Joke van Duin heeft het gevoel er niet meer toe te doen. Ze is door het vele snoepen veel te dik. Hoewel ze nog maar 35 is voelt ze zich oud en lelijk. Ze voelt zich een verliezer. Ze schaamt zich ervoor dat het zover is gekomen. Joke van Duin is de greep op haar leven kwijt. Ze heeft het gevoel dat de normale problemen waar het leven uit bestaat niet meer kan oplossen. Ze voelt zich overbodig in haar gezin, bij haar man en in de samenleving. Hoe heeft het zover kunnen komen? Vroeger had ze ook wel problemen. Ze heeft van de psychiater de diagnose ADHD gekregen. Ze is ook in behandeling geweest.

Achtergrond Sebastiaan

Sebastiaan is uit huis geplaatst, hij woont residentieel. Hij voelt zich diep ongelukkig en is opstandig. Zijn vader, die gescheiden is, woont samen met de tweelingbroer van Sebastiaan. Vader zou heel graag willen dat Sebastiaan weer thuis kon komen wonen. Maar hij durft het niet aan, omdat als het misgaat hij (weer) met een onoplosbaar probleem zit. Sebastiaan is emotioneel sterk betrokken op zijn gescheiden ouders en zijn tweelingbroer en dat is omgekeerd ook zo. Er is een meer dan vier! cm dik dossier, waaruit bijvoorbeeld duidelijk wordt dat hij een stoornis heeft binnen het autistisch spectrum (PDD-NOS), ADHD en een lichte verstandelijke beperking. Sebastiaan wil niets liever dan weer thuis wonen.

Achtergrond Leonie

Net als alle kinderen gaat Leonie in het dorp op school. Haar cijfers zijn best goed, maar ze is stil en verlegen. Ze heeft weinig vriendinnen. Thuis speelt ze vaak alleen en is ze vaak lastig en opstandig. Op school wordt ze een buitenbeentje. In groep 7 wordt ze psychiatrisch onderzocht. Ze krijgt de diagnose PDD-NOS. De ouders concluderen dat het opstandige gedrag komt door de PDD-NOS.

Met het geven van de diagnose kwam onbedoeld de stoornis, de beperking centraal te staan. Er was nauwelijks aandacht meer voor het spontane vrije kind. Leonie was een probleem geworden. Thuis was ze het onderwerp van sombere gesprekken. Op school ligt de nadruk op haar beperkingen. Het zelfbeeld van Leonie wordt negatiever en negatiever.

Leonie wordt met het opgroeien steeds meer een buitenbeentje. Thuis wordt ze nog opstandiger en haar ouders weten niet meer hoe te reageren. De ouders zijn overbezorgd en willen vooral dat ze normaal doet.

Leonie ontmoet ook een jongen waar ze het goed mee kan vinden. Ze praten met elkaar over allerlei dingen die ze bezighouden. Ze voelen zich verbonden en verliefd.

Haar vriend reageert aanvankelijk gelijkwaardig, luisterend, ruimte gevend. De ouders van Leonie vertellen dat ze PDD-NOS heeft en dat hij beter anders met haar om kan gaan. Juist

dat verandert hun relatie. De vriend gaat het gedrag van de ouders overnemen. Ook bij haar vriend krijgt Leonie het gevoel anders te zijn. Haar gevoel van eigenwaarde gaat nog meer omlaag, ze voelt zich een verliezer.

Op de website van Community Support is meer te lezen over deze drie personen (<http://www.communitysupport.nl/voorbeelden-uit-de-praktijk/>).

Joke, Sebastiaan en Leonie hadden het gevoel niet meer goed mee te doen in de samenleving en waren hun zelfvertrouwen kwijtgeraakt. Ze hadden ook niet meer het idee dat ze als volwaardig burger konden functioneren en het lukte hun niet zelfstandig de regie over hun leven te hernemen..

Community Support biedt op dit soort problemen een antwoord.

3 De supportcyclus

In dit hoofdstuk wordt de manier van werken binnen community support in verkorte vorm beschreven. Het gaat hier om de supportcyclus:

- **bepalen van richting,**
- **coaching,**
- **netwerkanalyse,**
- **vastlegging van ondersteuning.**

De verschillende elementen in de supportcyclus kunnen tegelijkertijd plaatsvinden, en worden herhaald en bijgesteld zo vaak nodig is. Ze worden vastgelegd in het digitale samenwerkingsplan.

In dit hoofdstuk worden ze uiteraard lineair en chronologisch beschreven, in de praktijk zijn ze cyclisch en kunnen ze gelijktijdig plaatsvinden. Het digitale samenwerkingsplan is daarbij een grote steun.

3.1 Bepalen van richting

Om iets te kunnen bereiken moet je eerst weten waar je naartoe wilt.

Bij community support worden vier verschillende invalshoeken gebruikt met hulp waarvan de supportmedewerker samen met de klant kan onderzoeken wat de klant wil bereiken.

3.1.1 Waardegebieden bepalen en evalueren

In het leven zijn waarden, idealen, 'hoge doelen' belangrijk. Waar wil de klant naartoe met zijn leven, wat wil hij bereiken, wat vindt hij écht belangrijk?

Wat voor mens wil de klant zijn, wat heeft in zijn leven de meeste waarde?

Dit soort vragen gaan over levensterreinen als partner, familie, werk, studie, geloof, vriendschap, inkomen, woonplek en geldzaken, zingeving.

Joke van Duin:

wil meer betrokken zijn op haar kinderen, ze wil weer een meer intieme relatie met haar man, ze wil betekenis hebben in de samenleving, ze wil weer omgaan met vrienden.

Sebastiaan:

wil gewoon zijn, meer dan een dossier. Hij wil thuis wonen, werk vinden, zelfstandiger worden, vrienden hebben, bij zijn familie zijn.

Leonie:

wil haar opleiding afronden en een baan in de verzorging. Ze wil op zichzelf wonen en graag een vaste vriend (haar vorige relatie was stukgelopen). Leonie wil zichzelf weer zien als een leuke jonge vrouw.

Community support behelst een aantal methodieken om deze terreinen te exploreren. In een (methodisch) gesprek tussen medewerker en klant worden waardegebieden vastgesteld, en vervolgens in een cyclisch proces voortdurend opnieuw besproken, verder gedetailleerd en eventueel bijgesteld.

Het fundamentele uitgangspunt hierbij is dat alleen de klant weet wat zijn waarden zijn. De supportmedewerker luistert, stelt vragen en vat samen. D.w.z. werkt dialooggestuurd.

3.1.2 Eigen kracht vaststellen

De sterke kanten van iemand, zijn talenten vormen vaak een goed uitgangspunt om de richting te bepalen. Sterker nog: eigenlijk spreekt het vanzelf dat sterke kanten van iemand verwijzen naar waar iemand naar toe wil: die sterke kanten zijn niet zomaar ontwikkeld, niet uit de lucht komen vallen.

Goede eigenschappen zeggen iets over hoe iemand in het leven staat, waar zijn kracht en belangstelling liggen. Wat iemand goed **kan**, verwijst ook naar wat hij heeft ontwikkeld en **zou willen ontwikkelen**. De combinatie van wat je echt graag wilt en wat je echt goed kunt brengt je bij je talent en geeft richting.

De supportmedewerker streeft ernaar klanten in hun kracht te stimuleren en niet te focussen op hun zwakke punten, en wat er misgaat.

Joke van Duin

Toen Joke van Duin weer wist wat haar idealen waren zag ze weer richting in haar leven. Ze kreeg weer energie om dingen te ondernemen.

Sebastiaan

Mag dan soms een 'lastpak' zijn, hij is ook een doorbijter!

Leonie

Je idealen en dromen als uitgangspunt nemen, en van daaruit je richting zoeken in het leven: Leonie oefent met de supportmedewerker om gebruik te maken van haar sterke kanten, haar intelligentie en haar doorzettingsvermogen.

3.1.3 Wat vinden mensen die er echt toe doen ervan?

Voor ieder mens is de sociale omgeving belangrijk. Mensen uit de directe omgeving van de klant hebben verwachtingen en ideeën over de klant, en oefenen daarmee gewild of ongewild invloed uit. Die invloed kan positief of negatief zijn.

In community support worden mensen die echt belangrijk zijn voor de klant, en het beste voorhebben met de klant, VIP's genoemd.

VIP's hebben vaak een duidelijke mening over de klant, waar hij staat, wat hij goed kan, wat hij beter zou kunnen, en waar hij aan zou moeten werken, waar hij naar toe zou moeten.

In gesprek gaan met VIP's is een belangrijke methode om de richting waarin een klant wil gaan nader te onderzoeken. 'Wat verwachten mensen die echt belangrijk voor me zijn en die het beste met me voorhebben van mij? Hoe zwaar wil ik dat wegen?'

3.1.4 Leefstijl

Het leven van de klant krijgt (meer of minder bewust) richting door de leefstijl die de klant hanteert. De manier waarop de klant zijn leven heeft ingericht kan een grote invloed hebben op de richting waarin de klant gaat. Het kan de ene richting belemmeren, en een andere juist bevorderen.

Het gaat hier vaak om heel praktische zaken. Wanneer iemand bijvoorbeeld een afwijkend waak/slaap ritme heeft ontwikkeld – tot diep in de nacht doorgaat en daardoor laat opstaat – wordt het moeilijk om een doel als het vinden van werk te realiseren.

Of: wanneer iemand zijn leven tot in de puntjes heeft gestructureerd kan het ongewild heel moeilijk worden om tot ontspanning te komen.

De supportmedewerker onderzoekt samen met de klant de leefstijl.

De leefstijl wordt hierbij gezien worden als een (misschien niet heel overwogen) gekozen richting in het leven van de klant, die openstaat voor verandering en daardoor voor verandering van richting.

Joke van Duin

Joke vond zichzelf te dik en onaantrekkelijk. In overleg met een diëtist volgde ze een dieet.

Sebastiaan:

kiest voor werk zoeken. Dat is zijn richting. Hij wil dat. Vervolgens moet hij op tijd uit bed komen, afspraken maken, solliciteren, noem maar op. Daar kan de begeleider dan directief in zijn. Desnoods haalt hij hem uit bed. Hij zál naar die afspraak gaan.

Leonie

Leonie is steeds negatiever over zichzelf gaan denken. Ze is zich als verliezer gaan zien en kwam terecht in een nederlaagpositie. Ze gedraagt zich daardoor afwachtend en afhankelijk, of soms juist opstandig. Leonie oefent met de supportmedewerker om positief in het leven te staan: minder afwachtend en constructiever.

3.1.5 Doelen bepalen en evalueren

De waarden die in het globaal bepalen van richting middels **waardegebieden, eigen kracht, VIP's en leefstijl** zijn vastgesteld, worden gerangschikt in volgorde van belangrijkheid. Ze worden vervolgens toegespitst via hoofddoelen en trajectdoelen. Hoofddoelen worden afgeleid van de waarden van de persoon. Alleen een bij de klant passend doel kan betekenis geven aan zijn leven en een sterke drijfveer worden. Hoofddoelen worden ook overkoepelende doelen genoemd. Kleinere doelen vloeien voort uit een overkoepelend doel

Joke van Duin

wilde weer meer samen doen met haar echtgenoot. Het huwelijk leek wel een bijzonder saaie film geworden. De supportmedewerker maakte samen met mevrouw Duin plannetjes om leuke dingen te gaan doen met haar man.

Ook wilde ze weer nuttig zijn in de samenleving. Samen met de supportmedewerker kwam ze er op uit dat het een goed begin zou zijn actief te worden voor de school. Daarna wilde ze gaan denken aan betaald werk.

Sebastiaan:

Het hoofddoel met de hoogste prioriteit voor Sebastiaan is weer bij vader wonen. Daar wil hij zich voor inzetten.

Leonie

Haar opleiding afronden is voor Leonie een eerste hoofddoel. Zij weet daarbij de hulp in te roepen van drie meiden op haar school, die haar willen steunen.

Blijft het hoofddoel hetzelfde? Is dit nog steeds wat de klant wil? De supportmedewerker blijft alert om de regie - waar mogelijk - bij de klant te houden.

Sebastiaan:

Wanneer het eerste obstakel is genomen, en Sebastiaan bij zijn vader woont, is zijn eerst volgende hoofddoel: werk zoeken

Het hoofddoel wordt omgezet in een aantal praktische kortetermijndoelen: de trajectdoelen.

Zowel grote doelen als kleine doelen geven richting aan je leven. Het grote, overkoepelende doel is belangrijk omdat het zin aan je leven geeft. De kleinere doelen vloeien hier als vanzelf uit voort.

Verandering vindt pas plaats als de doelen gekoppeld worden aan een actie: iets gaan doen om je doelen te behalen. Bij community support wordt die actie de **werkwijze** genoemd.

Sebastiaan:

Bij werk zoeken hoort: op tijd uit bed komen, afspraken maken, solliciteren, etc. Dat zijn trajectdoelen

SMART werken: Een goed trajectdoel moet binnen enkele weken gehaald kunnen zijn. Zodra het betreffende trajectdoel behaald is, volgt een volgend doel. Succeservaringen zijn essentieel. Daarom werken we met korte trajectdoelen, die in enkele weken tijd gehaald kunnen worden.

Sebastiaan:

Successen worden bijgehouden in het digitale samenwerkingsplan. Sebastiaan houdt dagelijks in het samenwerkingsplan bij aan welke doelen hij gewerkt heeft. Het samenwerkingsplan bevat ook een scorebord. Sebastiaan heeft al heel wat successen behaald.

3.2 De supportmedewerker is een coach.

De supportmedewerker ondersteunt de klant bij het halen van zijn doelen, want goede voornemens alleen werken niet. Dit doet hij onder andere door met de klant een geschikte werkwijze te kiezen.

3.2.1 De kwaliteitscyclus Plan-Do-Study-Act staat centraal

Om de juiste werkwijze te bepalen wordt gebruik gemaakt van de PDSA cyclus. Het halen van doelen wordt zo opgevat als een experiment. Zowel de klant als de supportmedewerker leren van het uitvoeren van de plannetjes.

Leerstijl is daarbij een belangrijk begrip.

Joke van Duin

Om meer betrokken te raken op de kinderen is elke dag samen met de kinderen eten het plan. Vervolgens dit gaan doen (Do). Na twee weken kijken of het gelukt is (Study) en daarna bijstellen of verdergaan (Act). In het digitale samenwerkingsplan dat we gebruiken zit ook een scorebord. Joke van Duin kan steeds goed zien wat er al gelukt is. En ook anderen, mensen die Joke van Duin ondersteunen, kunnen meekijken.

3.2.2 Leerstijl

Niet alle mensen leren op dezelfde manier. Hoe de klant zijn doelen kan bereiken is mede afhankelijk van zijn leerstijl.

Welke werkwijze past het best bij de klant? De supportmedewerker onderzoekt de leerstijl van de klant en probeert daar zo goed mogelijk bij aan te sluiten. Ook zo wordt optimaal gebruik gemaakt van de eigen kracht van de klant. En de eigen kracht wordt verder ontwikkeld.

De supportmedewerker beschikt over een koffer met leerstijlen. Met de klant gaat hij uitzoeken wat het beste werkt in de betreffende situatie. Daarbij kan het ook voorkomen dat in het begin wat regieovername nodig is om mensen in beweging te krijgen.

Sebastiaan:

gaf al snel aan dat hij een pittige begeleider nodig had. Hij wil dat er eisen aan hem gesteld worden, omdat hij weet dat hij gemakzuchtig is. Dan kan de begeleider directief zijn. Desnoods haalt hij Sebastiaan uit bed. Hij zal naar die afspraak gaan.

Voorbeelden van werkwijzen afhankelijk van de leerstijl van de klant zijn: meer of minder feedback geven, al dan niet werken met een beloningssysteem, een langer of korter stappenplan maken, meer of minder focussen, en dergelijke.

De supportmedewerker hanteert daarbij een veelheid aan leerprincipes, zoals:

- nieuwe gewoontes leer je makkelijker als je er een vast patroon van maakt en voor kleine veranderingen kiest,
- het werkt beter om af te spreken wat wel de bedoeling is, dan aan te geven wat niet meer de bedoeling is.

3.3 Netwerkanalyse

Tegelijk met het vaststellen van de richting wordt ook begonnen met de netwerkanalyse. Supportmedewerkers zijn deskundig op het gebied van analyse en verbetering van sociale netwerken van personen. Ze maken daarbij gebruik van diverse technieken.

In een netwerkanalyse wordt het huidige en het gewenste netwerk vastgesteld, de aanwezigheid van hulpbronnen zichtbaar gemaakt en worden kandidaten voor de steungroep geïdentificeerd. Een netwerkanalyse kan daarnaast duidelijkheid verschaffen over effecten van verbondenheid en rangordening, over de juiste groep, en over communicatiepatronen in het netwerk. Soms is netwerkverbetering gewenst. Dit wordt dan opgenomen bij de doelen.

Joke van Duin

Het netwerk van Joke van Duin bestaat voornamelijk uit man en kinderen. Ze ervaart te weinig contact binnen dit netwerk en zou ook haar netwerk graag willen vergroten. Oude vriendinnen weer opzoeken.

Sebastiaan:

Het netwerk van Sebastiaan bestaat uit zijn vader en broer en een vriend van vader aangevuld met hulpverleners (supportmedewerker, jobcoach).

Leonie

Door haar teruggetrokken gedrag ontmoet Leonie nauwelijks nieuwe mensen.

Veel mensen gaan met haar om alsof ze een beperking is, in plaats van de ze een beperking heeft. Veel mensen hebben geen oog voor haar talenten.

Leonie heeft weinig mensen om zich heen waarmee ze zich echt verbonden voelt.

Toch weet ze zich gesteund door drie meiden op haar opleiding.

3.3.1 De steungroep

Samenwerking tussen de klant, mensen uit het netwerk en professionals vindt plaats in een steungroep. Een steungroep bestaat uit mensen, bij voorkeur zoveel mogelijk uit het sociale netwerk van de klant, die elkaar op gezette tijden ontmoeten of op andere wijze samenwerken om de klant te helpen zijn doelen te behalen.

Meestal is de supportmedewerker voorzitter van de steungroep. Hij zorgt ervoor dat het overleg tussen de leden goed verloopt en indien nodig faciliteert hij het werk van de steungroepleden.

Joke van Duin

Joke vroeg een buurvrouw haar te ondersteunen bij het dieet, en ook overlegde ze met die buurvrouw regelmatig hoe ze haar vrijwilligerswerk op school het best kon invullen.

Sebastiaan:

Naast zijn vader en de medewerker van Community Support zijn er meer mensen die Sebastiaan kunnen ondersteunen. Zo heeft een job-coach hem geholpen bij het vinden van werk. Vrienden van zijn vader, bekenden van het gezin, wilden zich graag inzetten. Mocht er thuis toch iets misgaan dan kan Sebastiaan bij hen terecht. Als het nodig is kan hij er zelfs af en toe blijven slapen. Deze vier mensen, Thea en Hans, de Job-coach en de medewerker van Community Support vormen samen de 'steungroep'.

Leonie

"Drie meiden die ik ken van school willen bij mij in de steungroep zitten."

Dagelijkse situaties worden besproken in de steungroep. Leonie leert dat niet alleen zij een "gebruiksaanwijzing" heeft, maar de drie steungroepleden hebben er ook een... Successen op school doorbreken de negatieve spiraal.

In het samenwerkingsplan staat omschreven wie wat gaat doen, de taken worden verdeeld. Daarbij gaan we uit van de volgorde:

- wat kan de persoon zelf doen (eigen kracht),
- wat kunnen mensen uit zijn netwerk doen(hulpbronnen),
- wat kunnen vrijwilligers doen,
- wat kunnen de reguliere hulpverleners doen,
- (en tenslotte) waar moeten specialisten ingezet worden.

Sebastiaan:

moet natuurlijk om te beginnen zichzelf helemaal inzetten, maar de jobcoach blijft hem voorlopig ook helpen bij het omgaan met werk en regelmaat, oftewel het 'leren' werken. Verder is er wanneer nodig overleg met de behandelend psychiater. Tot nu toe blijkt dit niet nodig te zijn. Zou het gebruik van drugs een probleem zijn, dan nemen we contact op met verslavingszorg. Maar daar is nog geen sprake van. Vader doet veel voor Sebastiaan en als er conflicten in huis zijn dan kan hij naar een vriend van vader gaan.

3.4 Vastlegging van de ondersteuning

Gebruik maken van het digitale samenwerkingsplan

Gedurende dit proces worden de resultaten vastgelegd in het voor community support ontwikkelde klantvolgsysteem. Het klantvolgsysteem is zo ingericht dat het de supportcyclus zoals hier beschreven aanbiedt en stuurt.

Het proces in het kort: Eerst richting bepalen (waardegebieden, analyse eigen kracht, wat vinden VIP's, leefstijl). Vervolgens worden de hoofdoelen bepaald en daarna de trajectdoelen. Tegelijkertijd wordt de netwerkanalyse gedaan en vastgesteld welke mensen uit het netwerk gevraagd kunnen worden mee te helpen: de ondersteuners. Verandering vindt pas plaats als de doelen gekoppeld worden aan een actie. Je moet echt iets gaan doen om je doelen te behalen. Bij community support wordt die actie de **werkwijze** genoemd.

Het klantvolgsysteem maakt het de klant en de supportmedewerker makkelijker: het biedt aan wat op dat moment aan de beurt is. Als eerste biedt het de vraag aan welke richting de klant wil inslaan. Daarna vraagt het naar het hoofddoel, trajectdoel, ondersteuners en werkwijze.

Richting

Hoofddoel

Trajectdoel

Ondersteuners

Werkwijze

Het klantvolgsysteem beschikt ook over een scorebord. Op het scorebord wordt bijgehouden wat al gelukt is en welke doelen aan de beurt zijn.

Heldere en snelle communicatie zijn cruciaal voor een goede samenwerking. We hebben dit opgelost door het digitale samenwerkingsplan parallel te laten lopen aan de supportcyclus. Het samenwerkingsplan is **tegelijkertijd** een digitale ontmoetingsplaats waar alle betrokkenen de ontwikkelingen kunnen volgen en becommentariëren. Transparantie en directe feedback zijn hier de kernwoorden.

Doordat de klant en de supportmedewerker de ontwikkelingen ook bijhouden op het scorebord worden de steungroep, de supportmedewerker en externe professionals optimaal op de hoogte gehouden en vergadertijd wordt tot een minimum teruggebracht.

Cyclisch werken

De ondersteuning is cyclisch, waarbij er sprake is van een continue ontwikkeling. De stappen in de ondersteuning worden door het digitale samenwerkingsplan aangeboden en de klant, de supportmedewerker en anderen die toestemming hebben kijken en rapporteren zo vaak als gewenst is in het samenwerkingsplan.

Methodieken in de supportcyclus

In de volgende hoofdstukken wordt de supportcyclus uitgebreider behandeld en worden de methoden behandeld die de medewerker in de cyclus kan hanteren. We willen hier nogmaals benadrukken dat de methodieken hier (uiteraard) lineair en chronologisch beschreven worden. In de praktijk zijn ze cyclisch en kunnen ze gelijktijdig plaatsvinden.

4 Bepalen van richting

Om iets te kunnen bereiken moet je eerst weten waar je naartoe wilt. Als je iets wilt bereiken, dan is het belangrijk dat je weet welke richting je in wilt gaan, wat je idealen zijn, waar je belangrijkste waarden liggen. De supportmedewerker gebruikt vier verschillende invalshoeken van waaruit hij samen met de klant kan onderzoeken waar de klant naartoe wil, waar zijn waarden liggen:

- de waardegebieden van de klant,
- de eigen kracht van de klant,
- de visie van mensen die er echt toe doen,
- de leefstijl van de klant.

Via deze invalshoeken probeert community support maximaal aan te sluiten bij de waarden van de klant, en de regie maximaal bij de klant te leggen. De kans dat de klant zijn doelen gaat halen wordt aanzienlijk vergroot, omdat het **zijn** doelen zijn, afgeleid uit **zijn** waarden.

4.1 Waardegebieden bepalen en evalueren

Waarden en doelen geven richting aan je leven. Alleen doelen die echt bij je passen kunnen langere tijd motiverend voor je zijn. Een bij je passend doel sluit aan bij de waarden die je hebt. Veel mensen zijn zich niet meer bewust van de waarden die ze hebben. Daarom besteden we hier veel aandacht aan.

We gebruiken meerdere manieren om iemand te helpen bij het opnieuw vinden van de richting waarin hij wil gaan in zijn leven. Welke methode hangt af van de wijze waarop de persoon in het leven staat. Er zijn mensen die goed uit de voeten kunnen met abstracte vragen als: welke waarden kunnen richting aan je leven geven? Anderen staat veel concreter in het leven en dan sluiten dit soort vragen niet goed aan. Dan kan het beter zijn om de dagelijkse gang van zaken door te lopen en te onderzoeken waar de sterke kanten en talenten van een persoon zitten (dagelijkse routine formulier). Steeds gaat het erom te onderzoeken waar de persoon ja tegen kan zeggen, waar hij zich voor wil inzetten.

Bij het evalueren van richting is (vanzelfsprekend) de klant de expert. De klant bepaalt in dialoog met de supportmedewerker de richting, **zijn** richting. De supportmedewerker is de coach en expert op het gebied van begeleiding. Hij communiceert vanuit gelijkwaardigheid. Klant en supportmedewerker bepalen in dialoog **op welke wijze** de doelen bereikt gaan worden.

Door de voortdurende dialoog tussen de klant en de supportmedewerker zal het de klant in de loop van de begeleiding steeds duidelijker worden welke kant hij op wil met zijn leven. Vanuit de gekozen richting worden vervolgens de doelen opgesteld. De doelen worden in het samenwerkingsplan uitgewerkt.

4.1.1 Tien waardegebieden

Een manier om richting te evalueren is het maken van een analyse van de idealen/waardegebieden die een persoon heeft. We maken onderscheiden daarbij een tiental levensgebieden

- huwelijk, partner,
- loopbaan, werk,
- vrije tijd,
- buurt, wonen, burgerschap,
- familie,
- spiritualiteit, religie, zingeving
- studie,
- opvoeding,
- financiën, budget,
- vriendschap.

en we vragen bij ieder levensgebied wat de idealen van de klant zijn. De supportmedewerker zoekt met de klant waar zijn passie zit, wat hem enthousiast en blij maakt, waar hij trots op is, waar zijn krachten zitten. Te vaak doen mensen dingen omdat ze het idee hebben dat dit zo hoort, of laten ze zich in een richting duwen die niet bij ze past.

Bij ieder levensgebied stellen we met de klant vast welke idealen en wensen hij heeft. Bijvoorbeeld: wat voor ouder (levensgebied: opvoeding) zou je graag willen zijn? En: Hoe zou je je graag willen ontwikkelen wat betreft het levensgebied "loopbaan en werk"?

Vragen die een begeleider kan stellen zijn bijvoorbeeld:

- Waar hoop je op?
- Droom eens hardop?
- Wat zou een volgende stap kunnen zijn?
- Wat heb je over jezelf ontdekt?

Joke van Duin:

Waarden die voor haar prioriteit hadden waren: een goede relatie met haar partner, gezond leven, nuttige dingen doen voor de samenleving.

4.1.2 De levenscirkel

In haar boek "Geef flow aan je leven" beschrijft Marlies Terstegge "de levenscirkel". De levenscirkel bestaat uit een ronde vorm met daarin acht segmenten (taartpunten). Ieder segment bevat een thema. Dat kunnen de volgende zijn: familie en vrienden, woonplek en geldzaken, gezondheid en welzijn, partner en gezin, flow en creativiteit, zingeving, loopbaan en levensbestemming, persoonlijke groei.

Het middelpunt van de cirkel krijgt de waarde nul en de buitenrand de waarde tien. Per deel kan je aangeven hoeveel voldoening of tevredenheid dat thema je geeft. Je ziet dat 8 boogjes in een positie die afhankelijk is van de mate van tevredenheid die aangegeven is (van 0 tot 10).

Vervolgens ga je de levensgebieden weer langs maar nu met de vraag hoe je het graag zou willen. Dit teken je ook in de cirkel maar met een andere kleur.

De discrepantie tussen wens en werkelijkheid geeft aan waar je nog doelen kunt formuleren. De levenscirkel nodigt de persoon uit om goed na te denken wat je met je leven in de toekomst wilt en kan goed helpen om een richting te bepalen.

4.1.3 De big five

The Big five for life is de titel van een boek van John P. Strelecky.

Bij de big five wordt gevraagd naar de vijf grote levenswensen. Dit boek vertelt over de manier waarop je van je eigen leven een succes kunt maken, door zelf te definiëren wat dat succes voor jou is. Kom erachter wat de vijf dingen zijn, die je wilt doen zien of beleven. De

vraag die gesteld wordt is: wat zijn vijf dingen die je echt wilt doen of echt wilt mee maken de komende jaren.

Sebastiaan:

De big five van Sebastiaan: thuis wonen, werk vinden, zelfstandiger worden, vrienden hebben, bij zijn familie zijn.

Leonie:

De big five van Leonie: haar opleiding afronden, een baan in de verzorging, op zichzelf wonen, een vaste vriend, zichzelf weer zien als een leuke jonge vrouw.

4.2 Eigen kracht vaststellen

Bij community support nemen we de sterke punten van iemand als uitgangspunt. Mensen en ook hulpverleners zijn snel geneigd om de nadruk te leggen op wat niet goed gaat. Juist bij mensen die door allerlei oorzaken en omstandigheden in de nederlaagpositie terecht zijn gekomen is het vaak belangrijk om te zoeken naar wat wél goed gaat, naar eigen kracht en talenten.

Daarom denken we bij community support consequent en methodisch vanuit wat er wel goed gaat. Het werken met kwaliteiten en sterke kanten heeft diverse voordelen. In de eerste plaats is de kans groter dat de persoon zijn doelen haalt. In de tweede plaats zijn succeservaringen precies wat iemand met een gering gevoel van eigenwaarde nodig heeft. Hierdoor krijgt hij meer zelfvertrouwen en raakt beter gemotiveerd om door te zetten. Het motto is: de klant wint geen wedstrijden op zijn zwakke punten.

4.2.1 Zoeken naar talenten en kwaliteiten

De hulpverlening is vaak gericht op wat niet goed gaat. Dat kan bij mensen die zich toch al in de nederlaagpositie bevinden het gevoel van mislukken juist versterken. Mensen hebben vaak helemaal niet in de gaten dat ze kwaliteiten en talenten hebben, juist omdat het accent zo ligt op zwakheden. Bij te veel stress, mislukking, onopgeloste problemen gaan mensen vaker slechte eigenschappen vertonen en raken de goede eigenschappen op de achtergrond. Onderwaardering van jezelf is een gewoonte geworden. Zonder dat je het weet vergelijk je je met anderen en denk je dat je tekort schiet. Zelfvertrouwen en kracht ontstaan door stap voor stap je doelen te bereiken en succeservaringen te hebben.

Vragen die de supportmedewerker kan stellen om iemands talenten en kwaliteiten te ontdekken zijn:

- Wat kun je goed en wat zijn speciale vaardigheden?
- Wat zou je voldoening geven om verder te ontwikkelen?
- Wat gaat je moeiteloos af?
- Wat doe je graag?
- Zijn er bezigheden waar je erg naar verlangt?
- Welke dingen gingen je als kind heel goed af?
- Welke dingen kon je snel leren op school en daar buiten?
- Waar voel je je erg prettig bij?
- Ken je mensen die iets goed doen en waarvan je wel eens denkt dat zou ik ook kunnen of willen?
- Als je minder stress zou ervaren en met minder onopgeloste problemen te maken zou hebben, wat zou dan je kracht zijn?
- Noem eens een moment waarop je je succesvol voelde.
- Denk je dat je nu je talenten gebruikt?
- Noem een aantal activiteiten die je graag wilt doen en waarvan je denkt dat je ze kunt.

De combinatie van wat iemand echt graag wil en wat iemand echt goed kan brengt hem bij zijn talent. Als de klant tegen een bepaalde activiteit kan zeggen: dat kan ik goed en dat wil ik graag, dan geeft dat een goede richting aan.

4.2.2 Sterkte-analyse

Bij de sterkte-analyse wordt de dagelijkse routine nauwkeurig door gelopen en de werkelijke gang van zaken wordt vergeleken met de gewenste gang van zaken. De nadruk ligt daarbij op wat goed gaat.

Het is dus afwijkend van wat meestal gebeurt. Normaal wordt gekeken naar wat goed gaat en wat niet goed gaat. Wat niet goed gaat zijn dan de zwakke punten en daar gaat vaak de meeste aandacht naar uit. Zwakke punten worden leerpunten genoemd en staan aan de basis van het samenwerkingsplan. Het samenwerkingsplan wordt op deze manier een reparatieplan, wat niet goed gaat wordt het beginpunt van de nieuwe koers. Dat is bij community support nadrukkelijk niet de bedoeling. Bij community support vormt de eigen kracht van iemand de richting waarin de ondersteuning en coaching gaat. Wij stimuleren om de beschikbare energie te gebruiken om de eigen krachten verder te ontwikkelen en gebruiken.

Specifieke gespreksonderwerpen om sterke punten op te sporen zijn bij het doornemen van de dagelijkse routine met de klant zijn:

- Ga na wat je energie geeft en wat juist energie vreet. Energiegevers zijn activiteiten waar je meestal zin in hebt, waarbij je de tijd vergeet, waarbij je makkelijk gefocust bent. Energievreters zijn activiteiten die je liever uitstelt, waar je tegen opziet, waarbij je snel afgeleid bent.
- Houdt een week lang bij welke activiteiten je allemaal uitvoert op je werk en in je vrije tijd. Schrijf achter elke activiteit wat je er van vond. Voelde je je zeker of onzeker, had je zelfvertrouwen of juist niet, deed je de activiteit opgewekt of met tegenzin?
- Onderzoek wat je moeiteloos af gaat en wat je als vanzelf doet?
- Ga na met welke activiteit je het beste uit jezelf haalt?

Ook kan een dagelijkse routine-formulier gebruikt worden.

Het is natuurlijk goed mogelijk dat iemand aangeeft dat iets in de dagelijkse routine totaal niet goed loopt. Het is vaak de uitdaging om te zoeken naar oplossingen waarbij de sterke kanten van iemand gebruikt kunnen worden.

4.2.3 Met anderen zoeken naar sterke punten

De klant kan andere mensen uitnodigen om samen na te denken over zijn sterke punten en kwaliteiten. De steungroep kan daar bijvoorbeeld voor gebruikt worden. Maar de steungroep kan voor deze situatie ook uitgebreid worden met anderen mensen uit het netwerk. Dat kunnen best tien mensen zijn of meer, die allemaal gevraagd worden om een omschrijving te geven hoe de klant op zijn best is.

De supportmedewerker kan dit doen door iedereen een mail te sturen en uit te leggen wat de bedoeling is. Je legt uit dat je bezig bent met het opstellen van een samenwerkingsplan en dat daarbij uitgegaan wordt van hetgeen goed gaat en de kwaliteiten van de betreffende persoon. Vraag iedereen om een aantal sterke punten te benoemen en daarbij steeds een concreet voorbeeld te noemen.

Vraag ook mensen die de persoon van vroeger kenden (leerkrachten, vrienden, burens). Leg alle antwoorden bij elkaar en ga opzoek naar de samenhang. Op basis hiervan kan je met je klant een beschrijving van de klant maken, gebaseerd op zijn kwaliteiten. Dit kan gebruikt worden om richting te bepalen.

4.2.4 Stoppen met zwakke punten

Uitgaan van de eigen kracht betekent ook de dingen doen waar de klant goed in is, die bij hem passen en die hem gemakkelijk afgaan. Het kan handig zijn om een overzicht te maken van de dingen die de klant niet goed afgaan, waar hij een hekel aanheeft en die niet bij hem

passen. Een dergelijk overzicht geeft aan wat de klant dus niet moet gaan doen. Dit is dus een uitzondering op de regel dat we ons vooral met de sterke punten van iemand willen bezighouden

4.3 Wat vinden mensen die er echt toe doen belangrijk

Een derde manier om richting te bepalen is te onderzoeken wat mensen die echt belangrijk voor de klant zijn en die het goed met hem voor hebben van hem verwachten. Bijvoorbeeld de ouders, de partner of de beste vriend. Dus "wanneer is je vriend(in) echt blij met je, welke plannen van je worden echt gewaardeerd?".

Lid van een fitnesscentrum worden om meer te gaan bewegen, wordt misschien minder gewaardeerd als er al schulden zijn. De partner is er dan misschien niet echt enthousiast over. De kans dat het doel meer bewegen gehaald wordt staat daardoor onder druk.

Eerst moet bepaald worden wie er voor de klant echt toe doen: de VIP's. Maak dus een lijst van VIP's. Denk daarbij aan privé, werk, familie enzovoort. Selecteer de mensen waar de klant in de toekomst zich echt wat van wil aantrekken, mensen die een goede invloed op hem hebben.

Het is belangrijk om te constateren dat mensen die belangrijk voor de klant zijn, niet automatisch VIP's zijn. Immers, mensen die belangrijk voor een klant zijn hoeven niet per se een positieve invloed op hem te hebben, of het beste met hem voor te hebben.

Een dealer is belangrijk voor een verslaafde, maar geen VIP, binnen de visie van community support.

Een VIP moet een positieve invloed kunnen hebben op de klant, en moet zijn belangen kunnen behartigen. Een VIP is geen stoorzender in het netwerk van de klant.

Ook een externe deskundige kan een VIP zijn: een gezinsvoogd of reclasseringswerker bijvoorbeeld, kan in een bepaald stadium een onmisbare VIP voor de klant zijn, zeker wanneer er sprake is van bemoeizorg.

Bij VIP's kan de klant dus de doelen die hij zich voorneemt voorleggen ter toetsing. Het is overigens nadrukkelijk niet de bedoeling om anderen te behagen.

4.4 Leefstijl

Het valt ons vaak op dat de omstandigheden waarin de klant leeft belemmerende factoren bevatten om richting te kiezen en eigen kracht te ervaren of te ontwikkelen. We hebben bij community support een aantal veel voorkomende belemmerende omstandigheden specifiek benoemd.

Als het bijvoorbeeld een grote chaos is in huis, dan is het moeilijker voor de klant om zijn doelen te halen, met name als de klant ook nog de diagnose ADHD heeft. We stellen dan voor om het opruimen van het huis als doel in het samenwerkingsplan toe te voegen.

In Nederland zijn op dit moment 4,5 miljoen mensen met een chronische ziekte, depressie meegerekend. Anderhalf miljoen mensen hebben zelfs meerdere chronische ziekten tegelijk. De verwachting is dat dit er in 2020 mogelijk 6 miljoen zijn. Chronische ziekten waar mensen aan lijden zijn depressie (650.000), artrose (660.000), diabetes (660.000), hartziekten (650.000), COPD (310.000). Volgens deskundigen is één van de factoren die dit probleem veroorzaken de ongezonde leefwijze van veel mensen. Dertig jaar te veel eten, te veel zitten en te veel roken, en je hebt een grote kans op een chronische ziekte.

Een gezonde leefstijl bestaat in ieder geval uit niet roken, iedere dag minimaal 30 minuten bewegen, een mediterraan dieet volgen en een gezond lichaamsgewicht hebben (BMI tussen

18,5 en 25). Een mediterraan dieet wordt gekenmerkt door veel groenten, fruit, peulvruchten, noten, vis, volkoren granen en onverzadigde vetten. Alcohol kan met mate gebruikt worden: dagelijks 0,5 tot 2 glazen per dag.

Op basis van dit voedingspatroon en leefstijl adviezen (rookgedrag, beweegpatroon, lichaamsgewicht) deed de Universiteit van Maastricht (professor Piet van den Brandt) onderzoek bij 120.000 mensen. Ze volgden deze mensen 25 jaar lang. Resultaat: Door een gezonde leefstijl worden vrouwen gemiddeld 15 jaar ouder en mannen gemiddeld 8,5 jaar.

Veel van onze klanten hebben bij de waarde gezonde leefstijl veel wensen, maar vaak hebben ze het idee dat het voor hun niet weggelegd is, omdat bijvoorbeeld veel pogingen om niet te dik te worden of te stoppen met roken al mislukt zijn. Community support biedt hier echter nieuwe mogelijkheden, want een gezonde leefwijze is bij community support een belangrijke waarde. We besteden hier altijd aandacht aan, door bijvoorbeeld van gezonde leefwijze een vast item maken in het samenwerkingsplan en er methodisch mee bezig te zijn, ook met behulp van advies van externe deskundigen. Een gezonde leefwijze vinden we een belangrijke voorwaarde om doelen te halen. Dat lukt namelijk beter als iemand fit en uitgerust is. We besteden dus altijd aandacht aan dit onderwerp tenzij duidelijk is dat het niet nodig is.

Indien de klant hiervoor kiest kan verder ingegaan worden op de (on)gezonde leefwijze met behulp van de daartoe ontwikkelde vragenlijst (vragenlijst gezonde levensstijl).

De supportmedewerker kan vervolgens de klant stimuleren tot een gezonde leefwijze

- voedsel bereiden volgens de schijf van vijf,
- multivitamines en voedingssupplementen gebruiken,
- dagelijks bewegen en voldoende sporten,
- selectief televisie kijken (dus na het bekijken van een programma de televisie weer uitzetten),
- een beperkte hoeveelheid koffie drinken,
- beperkt snoepen,
- minder alcohol drinken,
- stoppen met roken,
- minder wiet gebruiken,
- stoppen met het eten van junkfood.

De supportmedewerker heeft geen specifieke kennis op het gebied van gezond leven. Indien gewenst wordt er samengewerkt met beroepsgroepen die wel deskundigheid op het betreffende gebied hebben; een diëtist, een deskundige op het gebied van bewegen, een ontspanningstherapeut.

Joke van Duin

Bij Joke was er een mooie combinatie van steun bij het bereiken van een gezond gewicht, door zowel een diëtist als een buurvrouw uit haar netwerk.

Heel vaak zal het mogelijk zijn dat er steun komt vanuit het netwerk of dat de klant zelf initiatief gaat nemen.

Bijvoorbeeld:

Lid worden van een sportclub, een wandelgroep beginnen, informatie opzoeken over gezonde voeding samen met iemand uit de steungroep.

Andere aandachtspunten voor de supportmedewerker op het gebied van leefstijl die vaak een rol spelen en die als extra doel in het samenwerkingsplan opgenomen kunnen worden zijn:

De klant ondersteunen in een positieve levenshouding

- Adviseer de klant niet iedereen te wantrouwen.

- Leer de klant om niet steeds negatief over anderen te praten.
- Stimuleer de klant tot het tonen van belangstelling voor anderen.

De klant ondersteunen bij het op juiste wijze communiceren

- Adviseer de klant om te proberen conflicten op te lossen.
- Stimuleer de klant tot vaste vriendschappen en contacten met familie.
- Leer de klant om goed te luisteren naar anderen en anderen de volledige aandacht te geven.
- Leer de klant regelmatig complimenten te geven.
- Stimuleer de klant om naar anderen te luisteren zonder te oordelen.
- Adviseer de klant om anderen niet steeds te overtuigen van zijn eigen gelijk.

Ervoor zorgen dat de klant weet hoe hij voldoende ontspanning neemt

- Laat de klant vaste tijdstippen van ontspanning kiezen en voldoende sporten.
- Laat de klant ontspanningsoefeningen doen, zoals hartcoherentie, buik-ademhaling en meditatie.
- Verander de houding van de klant ten opzichte van de veroorzaker van de stress.

De klant ondersteunen bij het aanbrengen van structuur in zijn leven

- Zorg ervoor dat de woonvertrekken opgeruimd worden.
- Zorg ervoor dat er voldoende kastruimte is en dat de kasten opgeruimd worden.
- Zorg ervoor dat het huis schoongehouden wordt.
- Stimuleer dat er geen spullen bewaard worden die niet meer gebruikt worden, zoals oude kleren en oude meubels.
- Stimuleer dat de klant zich houdt aan vaste dagelijkse routines voor het huishouden, etenstijden, gezinsactiviteiten en vrije tijd.
- Stimuleer de klant er een goede administratie/boekhouding op na te houden.
- Stimuleer de klant gebruik te maken van een (verjaardags)agenda en een adressenboekje.
- Leer de klant om niet méér geld uit te geven dan deze heeft.
- Stimuleer de klant er alles aan te doen om zijn schulden af te lossen en om te sparen.
- Leer de klant goed met zijn tijd om te gaan; leer hem elke dag vijftien minuten vrij te maken zodat hij kan plannen hoe zijn dag eruit gaat zien.
- Stimuleer de klant geen dingen uit te stellen.
- Stimuleer de klant de activiteiten waaraan hij begint ook af te maken.

De klant leren om goed voor zichzelf te zorgen

De klant helpen te stoppen met verslavingsgedrag

Er met de klant naar toewerken dat deze de juiste mensen om zich heen krijgt

Zoals gezegd wordt leefstijl hierbij gezien als een (misschien niet heel overwogen) gekozen richting in het leven van de klant, die openstaat voor verandering en daardoor voor verandering van richting. Het zal duidelijk zijn dat sommige leefstijlwaarden belemmerend werken voor de klant, en omgebogen zouden moeten worden, andere leefstijlwaarden verwijzen juist naar nastrevenswaardige doelen.

4.5 Doelen bepalen en evalueren

De waarden die in het globaal bepalen van richting middels **waardegebieden, eigen kracht, VIP's** en **leefstijl** zijn vastgesteld, worden gerangschikt in volgorde van belangrijkheid.

Van deze waarden leiden we de hoofddoelen af. Op deze wijze bereiken we dat het hoofddoel bij de klant past en een sterke drijfveer kan zijn.

Bij een hoofddoel gaat het om een doel dat aangeeft waar de klant in de toekomst naar toe wil werken.

Met Nieuwjaar nemen we ons dit soort doelen vaak voor, zoals meer bewegen, minder snoepen, afvallen, vriendelijker zijn. Daar komt doorgaans niet zoveel van terecht, omdat dit

soort abstracte voornemens niet worden vertaald in concreet gedrag waarbij aangegeven wordt wat het gewenste eindresultaat is.

In community support moeten hoofddoelen worden vertaald naar praktische kortetermijndoelen: de trajectdoelen. Bij trajectdoelen gaat het om de stappen die ondernomen moeten worden. Vervolgens worden de trajectdoelen gekoppeld aan een actie: een concrete onderneming om je doelen te halen, pas dan kan verandering plaatsvinden. Bij community support wordt die actie de **werkwijze** genoemd.

Bijvoorbeeld:

Hoofddoel is meer bewegen.

Trajectdoel: komende weken elke dag een half uur wandelen.

Werkwijze: elke dag op een vast tijdstip wandelen, alleen of samen met iemand.

Het trajectdoel is een stap in de richting van het bereiken van het eindresultaat (het hoofddoel). Het is veel motiverende om te werken aan trajectdoelen. Je hebt eerder succes. De supportmedewerker kan ook met zijn coaching goed aansluiten bij het trajectdoel en met de klant zoeken naar de werkwijze die past bij de leerstijl van de klant. De supportmedewerker en de klant kunnen trajectdoelen vast stellen door samen na te denken over welke stappen de klant bij zijn einddoel gaan brengen.

Bijvoorbeeld;

Het hoofddoel is leren een marathon te lopen.

Het trajectdoel kan zijn om eerst te leren rondjes van 4 km te lopen.

Werkwijze: Een weekschema opstellen voor het lopen.

Omdat er al velen voorgegaan zijn met dit doel, kan ook gezocht worden naar ervaringen van anderen. Op internet is vast een schema te vinden om de marathon te leren lopen. De meeste trajectdoelen ontstaan door goed nadenken, anderen vragen naar hun ervaringen, deskundigen om advies vragen, zoeken op internet.

Bijvoorbeeld:

Hoofddoel: een vaste partner vinden

Trajectdoel:

Lid worden van een (sport)club). Lid worden van een datingsites

Werkwijze: Deze week bellen met sportclub. Formulier invullen van datingsite.

Bijvoorbeeld:

Hoofddoel: ontwikkelen van vriendschappen.

Trajectdoelen: sociale vaardigheden leren, uiterlijke verzorging verbeteren, de leefomgeving beter verzorgen.

Het trajectdoel: verzorging verbeteren, kan vervolgens toegespitst worden op de volgende werkwijzen: twee keer per dag tandenpoetsen, het haar verzorgen, nagels schoonhouden, nette kleding dragen, etc.

Eisen die aan trajectdoelen gesteld kunnen worden:

- SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden).
- Een doel is iets wat je wel gaat doen, en niet iets wat je niet gaat doen.
- Laat de klant het persoonlijk formuleren: 'als ik stress voel ga ik een ontspanningsoefening doen'.
- Formuleer trajectdoelen die goed haalbaar zijn.

De nu volgende belangrijke stap is hoe klant en coach het gaan aanpakken om de gestelde trajectdoelen te gaan halen, om de werkwijzen uitgevoerd te krijgen.

Een veel gemaakte fout is het te laten bij het stellen van de doelen. Impliciet wordt er dan vanuit gegaan dat de klant op basis van een goed voornemen en wilskracht de doelen zal gaan halen, de werkwijze zal volvoeren. Dat is meestal echter niet voldoende en leidt vaak tot mislukking. Daarom coacht de supportmedewerker de klant bij het halen van zijn doelen.

5 De supportmedewerker is een coach

De supportmedewerker ondersteunt de klant bij de doelen die deze wil behalen. Deze doelen staan in het (digitale) samenwerkingsplan. De doelen worden zoveel mogelijk SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden) geformuleerd. In het samenwerkingsplan staat ook op welke manier geprobeerd wordt de doelen te halen en wie wat gaat doen. Dit staat in het plan onder het kopje werkwijze.

Bij de werkwijze wordt zo mogelijk ook omschreven hoe de supportmedewerker aansluit bij de leerstijl van de klant.

Bijvoorbeeld: een 18 jarige klant met ADHD stelt zich tot doel dat hij meer regie over zijn leven wil krijgen. Als werkwijze wordt gekozen dat hij samen met de supportmedewerker een dagelijkse routine opstelt. In deze dagelijkse routine schrijft hij bijvoorbeeld dat hij elke dag om 7.30 uur wil opstaan. Hier wil hij de komende weken mee gaan oefenen.

Supportmedewerker en klant spreken met elkaar af hoe de klant dit aan gaat pakken. Ook wordt beschreven hoe anderen (mantelzorgers, hulpverleners) de persoon gaan ondersteunen.

Veranderingen die je nastreeft in je leven benaderen we als een experiment. Een leerproces dat uitdagingen kent maar niet mislukken kan. In de loop van de tijd kan blijken dat bepaalde doelen misschien niet echt bij je passen, niet haalbaar zijn of misschien toch niet zo relevant. Ook is het vaak zoeken naar de beste werkwijze. Als het op de ene manier niet lukt, dan wellicht wel op een andere manier. Deze houding wordt weerspiegelt in de cyclus Plan-Do-Study-Act.

Deze PDSA cyclus staat centraal bij de coaching van de klant bij het behalen van de doelen; een leerproces zowel voor de klant als de supportmedewerker.

Lukt iets niet, dan hoeft de klant niet bij de pakken neer te zitten en de supportmedewerker niet wakker te liggen. Doorzetten en volhouden zijn belangrijke begrippen. Je krijgt het vaak niet cadeau. De klant moet zich regelmatig afvragen: wat wilde ik nou ook weer echt?

Mensen moeten leren dat ze meer aankunnen dan ze denken. De supportmedewerker is daarbij de coach. Hij motiveert en stimuleert en gaat uit van wat de klant eerder als zijn richting heeft gekozen en wat hij dus echt wil.

5.1 Plan-Do-Study-Act

PDSA: een systematisch proces om doelen te stellen en te bereiken.

In bovenstaand voorbeeld is het doel dat de jongeman zich heeft gesteld dat hij om 7.30 op staat. Hij maakt met ondersteuning van de supportmedewerker een plan om dit voor elkaar te krijgen.

PLAN: In dit geval wordt afgesproken dat de klant op tijd naar bed gaat en dat hij 's morgens gewekt wordt door zijn moeder. Verder krijgt hij complimenten van zijn moeder als het goed gaat.

DO: Dit plan wordt vervolgens uitgevoerd.

STUDY: Daarna wordt bekeken wat de resultaten zijn. Is het goed gelukt, dan kan eventueel een volgend doel aangepakt worden. Lukt het niet dan bespreken klant en supportmedewerker de situatie. Vragen die daarbij aan de orde komen: zijn er omstandigheden waardoor het niet gelukt is (bijv. kon niet slapen doordat andere huisgenoten lawaai maakten). Heeft de klant zich niet voldoende ingezet? Is werkwijze die de supportmedewerker hanteert misschien niet aansluitend op de klant.

In dit geval bleek dat de klant het juist irritant vindt om complimenten te krijgen van zijn moeder als hij op tijd uit bed komt. Supportmedewerker en klant besluiten na overleg dat het

beter zou het zijn om hem, vanwege zijn ochtendhumeur, met rust te laten. Moeder wordt gevraagd om dit zo te doen.

ACT: Hier gaat het er om wat je gaat doen met de informatie uit de study. De cyclus wordt voortgezet op een nieuwe aangepaste werkwijze.

De begeleiding is op deze manier een voortdurend leerproces, voor de klant en ook voor de supportmedewerker.

In dit voortdurende leerproces is leerstijl natuurlijk een belangrijk aspect.

5.2 Leerstijl

Over het leren van nieuw gedrag kan in het algemeen het volgende gezegd worden:

- de klant dient ervan overtuigd te zijn dat hij dit gedrag zelf wil,
- het gedrag dient door belangrijke anderen gezien en erkend te worden,
- bij volhouden van het gedrag verwacht de klant beloond te worden.

De ervaring leert dat mensen lang niet altijd op dezelfde manier leren. De supportmedewerker moet er proberen achter te komen hoe zijn klant het makkelijkst zijn doelen bereikt, dus welke werkwijze het best bij hem past. We noemen dat de leerstijl van iemand. Als de leerstijl bekend is probeert de supportmedewerker daar steeds zo goed mogelijk bij aan te sluiten.

Het halen van de doelen en de coaching daarbij zien we als een leerproces, waarbij we de Plan-Do-Study-Act cyclus als basis gebruiken.

De supportmedewerker beschikt over een koffertje met leerstrategieën en hij is op zoek naar de meest passende strategie voor de betreffende klant. De leerstrategieën gelden in zijn algemeenheid voor iedereen. De supportmedewerker probeert ze op het juiste moment bij de juiste persoon in te zetten.

Leerstrategieën

1. De meeste klanten bij community support hebben een gering gevoel van eigenwaarde, weinig zelfvertrouwen en denken negatief over zichzelf. We hebben dit samengevat met de term "nederlaagpositie". Bij het stellen van doelen is het daarom - nog meer dan het normaal al is - belangrijk om uit te gaan van de krachten en talenten van iemand en niet te focussen op wat er niet goed gaat. Dus: stel doelen die bij iemand passen en goed aansluiten bij zijn mogelijkheden. Andersgezegd: het is meestal verstandiger om van een acht een tien te maken, dan van een vier een zes.

✓ **Leerprincipe: Ga uit van de eigen kracht bij het opstellen van doelen.**

2. Een nieuwe gewoonte aanleren kost een aantal weken. Bij de ene persoon lukt het doorgaans in vier weken terwijl een ander er twee maanden voor nodig heeft. Een nieuwe gewoonte is makkelijker aan te leren door vast wekelijks of dagelijks gedrag te kiezen. Verder is het makkelijker om kleine veranderingen die in één tot twee maanden haalbaar zijn, tot nieuwe gewoontes te maken.

✓ **Leerprincipe: nieuwe gewoontes leer je makkelijker als je er een vast patroon van maakt en voor kleine veranderingen kiest.**

3. Het is beter om aan te geven wat wel de bedoeling is, dan wat niet moet. Bijvoorbeeld: stoppen met roken is een moeilijker opdracht dan ga bij stresssituaties rustig ademhalen of even buiten een luchtje scheppen... Voorbeelden:
 - Elke dag naar je werk fietsen in plaats van steeds de auto pakken (oude gewoonte).
 - In plaats van snoep (oude gewoonte) een appel pakken.

- Ruim elke dag 15 minuten op in je huis, i.p.v. voor de TV te gaan zitten (oude gewoonte).

✓ **Leerprincipe: het werkt beter om af te spreken wat wel de bedoeling is, dan aan te geven wat niet meer de bedoeling is.**

4. Mensen beïnvloeden elkaar voortdurend. Daarom is het belangrijk daar rekening mee te houden bij het stellen van doelen. Het is makkelijker te veranderen in een richting die door belangrijke anderen gewaardeerd wordt. Bij community support is dit extra voor de hand liggend, omdat we werken met een steungroep. Maar ook belangrijke anderen die niet in de steungroep zitten kunnen een rol spelen, door complimenten te geven of hun waardering te uiten. De klant kan ook gebruik maken van anderen om zijn doelen te halen. Hij kan zijn netwerk vragen om hem regelmatig feedback te geven over "hoe hij het doet". Het digitale samenwerkingsplan dat Community Support gebruikt is zo ingericht dat belangrijke anderen de klant kunnen volgen en onmiddellijk feedback kunnen geven.

✓ **Leerprincipe: maak gebruik van het gegeven dat mensen elkaar beïnvloeden, bij de keuze van de werkwijze om doelen te halen.**

5. Het bijhouden van je gedrag op zich heeft al een belangrijke functie. Daarom kan het nuttig zijn te werken met een dagboekje om bij te houden hoe vaak iets gelukt is en onder welke omstandigheden. Daarvoor kan het schema Gebeurtenis - Gedachte/Gevoel, Gedrag, Gevolg (GGGGG schema) gebruikt worden. Soms is het voldoende om te turven hoe vaak iets voorkomt.

✓ **Leerprincipe: het bijhouden van het gedrag op zich, heeft vaak al een positief effect.**

6. In de hulpverlening wordt vaak veel gesproken. Veel van onze klanten zijn echter helemaal niet zo verbaal ingesteld. Ze kunnen juist makkelijk in de war raken van al die woorden. Het is onze ervaring dat dit erg veel voorkomt. Mede om die reden raden we supportmedewerkers aan om niet te veel te praten, geen lange zinnen te gebruiken met ingewikkelde woorden. Het kan veel beter werken om met pictogrammen te werken of Mind Maps. Bij veel mensen werkt het ook goed om in een rollenspel te oefenen met het gedrag, of het gedrag voor te doen. De supportmedewerker probeert bij ieder individu gebruik te maken van zijn sterke punten om zijn doelen te halen

✓ **Leerprincipe: Leren gaat vaak beter als meer zintuigen aangesproken worden.**

7. Veel van de mensen die wij begeleiden hebben een negatief zelfbeeld en voelen zich in leersituaties erg onzeker. In de inleiding hebben we toegelicht waarom de situatie waarin deze mensen zich bevinden de "nederlaagpositie" genoemd wordt. Te grote onzekerheid en onveiligheid belemmert het leren. Daarom vinden we het belangrijk dat het leren van nieuwe vaardigheden op een leuke ontspannen manier aangeboden wordt.

Dit betekent bijvoorbeeld dat de begeleider er goed op let dat de gesprekken en de bijeenkomsten in de steungroep positief en plezierig verlopen. We vinden het belangrijk dat er veel positieve feedback gegeven wordt en er mag gelachen worden. Een ontspannen, optimistische sfeer maakt het halen van doelen makkelijker. Het is voor iemand ook erg belangrijk dat hij merkt dat de supportmedewerker optimistisch is en gelooft in de mogelijkheden van de persoon.

✓ **Leerprincipe: zorg ervoor dat de persoon zich veilig en ontspannen kan voelen.**

✓ **Leerprincipe: uitdagen van mensen op een positieve manier, zonder te overvragen maakt het behalen van doelen makkelijker.**

8. We merken bij veel mensen die langdurige en ernstige problemen hebben dat ze het makkelijkst leren als het gedrag voorgedaan wordt door anderen die vertrouwen genieten en gezag hebben. In onze begeleiding kan dit ingevuld worden door dat de

supportmedewerker een goed rolmodel is die bijvoorbeeld bepaalde opvoedingsvaardigheden goed kan voor doen.

Een andere manier is dat iemand uit het sociale netwerk, die op dat punt gezag heeft of gewaardeerd wordt, voordoet wat een goede oplossing kan zijn voor een bepaald probleem. Een steungroep van betrokken mensen heeft vaak een positieve invloed op het behalen van doelen.

- ✓ **Leerprincipe: mensen leren vaak makkelijker en behalen hun doelen beter via nadoen en het volgen van een rolmodel.**
- ✓ **Leerprincipe: mensen halen hun doelen makkelijker als ze ondersteund worden door betrokken anderen.**

9. Ieder mens probeert zijn wereld te begrijpen. Mensen die de regie kwijt zijn en zich in een "nederlaagpositie" bevinden zien vaak het grotere geheel niet en kunnen moeilijk betekenis geven aan hetgeen ze aan het doen zijn en er om hun heen gebeurt. Voor de supportmedewerker betekent dit dat hij veel aandacht moet geven aan de betekenis van hetgeen er gebeurt in het begeleidingsproces.

Bijvoorbeeld: de supportmedewerker en de persoon hebben afgesproken dat de persoon zijn burens gaat groeten als hij ze tegenkomt. Dit deed hij namelijk niet. Een van de waarden van deze persoon is dat hij een beter contract wil hebben met de burens. Vanuit het hoofddoel: contacten opbouwen met de burens is een trajectdoel afgeleid: de burens groeten. Het is belangrijk dat de supportmedewerker wijst op het verband van het groeten met de waarden van de persoon.

- ✓ **Leerprincipe: breng nieuwe doelen en oefeningen in relatie met de waarden en de overkoepelende doelen van de persoon.**

10. Het is belangrijk om met kleine stappen nieuw gedrag te leren. Daarbij is het ook belangrijk om goed aan te sluiten op wat iemand al kan. Houdt dus steeds rekening met de vaardigheden die er al zijn en breid die in kleine stapjes uit.

- ✓ **Leerprincipe: Leren is een proces en gaat in kleine stapjes.**

11. Veel mensen leren makkelijker als ze kunnen oefenen in echte situaties. De steungroep biedt daar goede mogelijkheden voor. Een sociale vaardigheid besproken in de steungroep, geoefende in een rollenspel kan vervolgens goed geoefend worden in de klas. De leerkracht die in de steungroep zat kan misschien directe feedback geven.

- ✓ **Leerprincipe: Veel mensen leren vaardigheden die nodig zijn in de dagelijkse situaties ook het beste in die situatie.**

12. De supportmedewerker probeert steeds goed aan te sluiten bij de persoon. Daarvoor kan de cyclus Plan-Do-Study-Act gebruikt worden. Het is voor mensen ook makkelijker te leren als ze patronen zien. De supportmedewerker probeert te helpen bij het leggen van verbanden en het ontdekken van patronen.

Eén zo'n patroon is het werken met de cyclus Plan-Do-Study-Act. De supportmedewerker kan bijvoorbeeld vaak zeggen: 'oké laten we een plan maken'.

- ✓ **Leerprincipe: Iemand leert makkelijker als hij patronen ontdekt.**

13. Leren en doelen halen verloopt het best als iemand vanuit zichzelf goed gemotiveerd is. Het is daarom belangrijk uit te gaan van de waarden van iemand en hem vervolgens zoveel mogelijk zijn eigen doelen te laten kiezen.

Het behalen van doelen gaat makkelijker als iemand iets op zijn eigen manier kan doen. Geef iemand dus veel inspraak over de wijze waarom het doel bereikt gaat worden. Het is daarom belangrijk om niet onnodig te sturen, maar eerder vragend. Als het doel is om een meisje mee uit te vragen, dan kan het doel op verschillende manieren bereikt worden. In een dialoog kunnen verschillende manieren besproken worden. Daarna kiest iemand de manier die het beste bij hem past. Het is niet de bedoeling om iemand te zeggen wat er moet gebeuren en hoe het moet gebeuren.

- ✓ **Leerprincipe: het behalen van doelen gaat beter als iemand goed gemotiveerd is en zijn eigen doelen kiest.**
- ✓ **Leerprincipe: het behalen van doelen gaat beter als iemand zijn eigen werkwijze kan kiezen.**

14. Vaak is het nodig om aandacht te besteden aan de sociale omgeving van de klant. Een jongere die in een hanggroep zit waar crimineel gedrag gewoon is, zal het daardoor moeilijk vinden om zelf zijn criminele gedrag te stoppen. Iemand die wil stoppen met overvloedig alcohol gebruik, doet er goed aan minder vaak naar zijn vrienden in het café te gaan.

Door lid te worden van een sportclub kan je het voor jezelf makkelijker maken om je doel om meer te bewegen te halen.

- ✓ **Leerprincipe: door de sociale omgeving te veranderen kan je invloed uitoefenen op het gedrag.**

15. De fysieke omgeving kan je gebruiken om je doelen te halen. Je kan gebruik maken van geheugensteuntjes (bijvoorbeeld: bij de kapstok waar je je jas pakt als je naar buiten gaat plak je een geheugensteuntje dat je iedereen die je tegen komt groet (het hoofddoel is: mensen leren kennen in de wijk).

Of als het hoofddoel is dat je gezonder gaat eten, dan is het verstandig om geen snoep in huis te halen. Als je meer structuur in je leven wilt hebben is het misschien nuttig om je huis goed op te ruimen.

- ✓ **Leerprincipe: maak de fysieke omgeving zo dat het gewenste gedrag makkelijk kan plaatsvinden.**

16. Het komt vaak voor dat iemand bezig is met een verandering, maar weer terugvalt in een oude gewoonte. Als coach is het verstandig om hier op te anticiperen en bereid ook de klant hierop voor. Je kan bijvoorbeeld een lijst maken met momenten waarop terugval verwacht kan worden. Spreek af hoe de klant met deze situaties om kan gaan.

- ✓ **Leerprincipe: anticipeer op terugval. Zie het als iets dat er bij hoort. Terugval is ook een leermoment.**

Als je over leerstijl praat kan je steeds twee aspecten onderscheiden, namelijk de wijze waarop de klant het makkelijkst resultaten behaalt en de wijze waarop de supportmedewerker coacht.

Deze twee aspecten zijn twee kanten van dezelfde medaille. De supportmedewerker probeert op een wijze te coachen die aansluit op de leerstijl van de klant.

Tenslotte nog een aantal tips voor de supportmedewerker:

- Niet te veel praten, geen lange zinnen, niet te veel woorden.
- Overtuigingskracht hebben, weet dat doorzetten het resultaat bepaalt.
- Pas hetgeen je wilt aanleren zoveel mogelijk in de echte situatie toe.
- Zorg voor positieve aandacht van één of meerdere mensen uit het sociale netwerk.
- Zorg voor succeservaring (kleine muizestapjes zetten) en benoem succeservaringen.
- Waardeer de poging en de intentie, beloon de inspanning.
- Wees positief over de mogelijkheden van het individu.
- Geef bijstuurinformatie: specifiek en precies. (plan-do-study-act).
- Schat in welk nieuw gedrag het verschil kan maken.
- Weet dat mensen niet alles kunnen leren. Wees gericht op sterke punten.
- Probeer iemand contact te laten maken met zijn eigen waarden. Als iemand weet waar hij voor staat en voor wil gaan, is het makkelijk hindernissen te overwinnen.
- Maak ook gebruik van andere zintuigen dan de oren. Pictogrammen, tekeningen, Mind Maps.
- Zorg voor focus en motivatie.
- Motiveer de klant om te experimenteren met gedrag.

- Blijf voor ogen blijven houden waar het om gaat (waardegerichte doelen, eigen kracht, de mening van VIP's, leefstijl).
- Zie hindernissen en tegenvallers als een uitdaging.
- Weet dat herhaling en oefening nodig zijn om doelen te behalen (trainen en nog eens trainen).
- Geef iemand de kans om fouten te maken.

6 Netwerkanalyse

Veel van onze klanten hebben langdurende problemen. Ze hebben vaak een laag gevoel van eigenwaarde. Veel mensen hebben het gevoel dat ze maatschappelijk verliezen. In de inleiding is de nederlaagpositie uitgebreid besproken. Het komt vaak voor dat deze mensen zich gaan vergelijken met anderen en tot de conclusie komen dat ze tekortschieten en minder zijn dan een ander.

In het contact met anderen speelt het vergelijken met anderen een belangrijke rol. We noemen dit rangordening. Deze rangordening kan ten koste gaan van een gezonde verbinding aan gaan met anderen. Juist mensen die zich in de nederlaagpositie zitten zijn te veel bezig met rangorde, met winnen of verliezen. Ze voelen zich minder dan een ander. Te veel met rangorde bezig zijn heeft een negatieve invloed op verbondenheid, het vergroot daardoor de eenzaamheid en het gevoel niet mee te doen en buitengesloten te zijn. We zijn sociale dieren, we kunnen daarom niet zonder anderen. We zijn geschapen om met elkaar om te gaan, mee te doen met de anderen, mee te tellen en een bijdrage te leveren aan het geheel.

Het is belangrijk om een goed sociaal netwerk te hebben, waarin je je verbonden kunt voelen met anderen. Dat vergroot voor velen de kwaliteit van het leven.

Een sociaal netwerk is ook belangrijk, omdat in het netwerk hulpbronnen aanwezig zijn die je kunnen ondersteunen waar dat nodig is. Dat is natuurlijk bij community support relevant.

Opvallend is dat de mensen die vaak de meeste moeilijkheden hebben om de dagelijkse problemen op te lossen een relatief klein sociaal netwerk hebben.

We vinden het bij community support erg belangrijk om netwerken waar mogelijk uit te breiden en de kwaliteit te verbeteren zodat er voor te zorgen dat er gezonde verbindingen zijn met anderen.

Supportmedewerkers zijn deskundig op het gebied van analyse en verbetering van sociale netwerken van personen. Ze maken daarbij gebruik van een groot aantal oefeningen om een netwerk in kaart te brengen en te verbeteren. Een aantal van deze oefeningen worden nu beschreven. Lezers zullen zelf in staat zijn om de genoemde voorbeelden aan te vullen met eigen ideeën.

6.1 Je netwerk in kaart brengen

Doel:

Het gaat hier om het in kaart brengen en visueel maken van het sociale sociaal netwerk.

Werkwijze:

Voor elke persoon die je kent plak je een sticker op de netwerkaart.

Je vraagt je af:

- Wie van de mensen die je kent, of gekend hebt, geeft je een goed gevoel?
- Wie van de mensen die je kent, of gekend hebt, geeft je een rot gevoel?
- Bij wie twijfel je?

Je gebruikt daarbij een netwerkaart en je doorloopt de verschillende ringen: gezin, familie, vrienden, school/werk, buurt, vriendengroep, clubs, instellingen.

Je plakt voor iedere relevante persoon een groene sticker (goed gevoel), rode sticker (rot gevoel) of een gele sticker (twijfel).

Noodzakelijke materialen:

Netwerkaart, stickers

Resultaat:

Ingevulde netwerkkaart. Deze geeft een visueel beeld van je actuele sociale netwerk. Je kan vervolgens de vraag stellen hoe je ideale sociale netwerk er uit ziet. Het kan een doel worden om je sociale netwerk te ontwikkelen in de richting die je ideaal vindt.

6.2 Ik ken echt niemand

Doel:

Laten merken dat ook al heb je het idee dat je niemand kent dat er meestal wel contacten met anderen zijn.

Werkwijze:

De dagelijkse routine wordt nauwkeurig door genomen en er wordt daarbij specifiek gekeken naar contacten die er zijn met anderen en de mogelijkheid om deze contacten uit te breiden.

Noodzakelijke materialen:

Een dagelijkse routine formulier.

Resultaat:

Meestal komt de klant tot de conclusie dat hij toch nog meer contacten heeft dan gedacht. Voor de klant en de supportmedewerker kan dit openingen bieden, bijvoorbeeld om mensen te vragen mee te doen in de steungroep. Het resultaat is ook dat de supportmedewerker (en de klant) een veel beter inzicht krijgt in de manier waarop zijn klant de dag doorbrengt.

Casus

Een 19-jarige jongeman woont zelfstandig in een huis met nog 2 andere huisgenoten. Met behoud van zijn Wajong uitkering werkt hij een aantal dagdelen in een supermarkt. Zijn vrije tijd brengt hij grotendeels alleen door op zijn kamer, hij kijkt tv en speelt computerspelletjes. Hij krijgt begeleiding vanuit Community Support.

Aan de hand van de dagelijkse routine brengt de supportmedewerker zijn netwerk in kaart. Hij zegt zelf een klein netwerk te hebben en wil dit graag uitbreiden. Zodra de jongeman opstaat zegt hij dat hij zijn ene huisgenoot groet, de ander niet. Als de supportmedewerker hierop door vraagt blijkt dat hij bang is voor deze persoon en dus niets met hem te maken wil hebben. Met de andere huisgenoot onderneemt hij verder ook niets. De supportmedewerker zegt hem dat dit geen goede leefbare situatie is. Met zijn drieën in 1 huis wonen en elkaar niet groeten of niets ondernemen. Ze besluit samen met de jongeman in gesprek te gaan met de 2 andere huisgenoten. Ze spreken de situatie door. Het blijkt dat de huisgenoot, waar hij bang voor is een erg aardige man is, maar door zijn houding angst op kan roepen. Ze spreken met elkaar af te groeten als ze opstaan of thuis komen. Ze spreken verder met elkaar af om 1 keer per week samen te gaan eten en de lopende zaken in huis met elkaar te bespreken.

6.3 Ik ben veel contacten kwijtgeraakt

Doel:

Achterhalen welke contacten er in het verleden waren. Vaak zijn contacten die in het verleden betekenis hadden weer op te pakken.

Werkwijze:

We trekken een levenslijn vanaf de geboorte tot nu. We gaan bij elke levensfase na met wie er contact geweest is.

Resultaat:

Vaak komen er op deze manier betekenisvolle contacten uit het verleden in het vizier. Een leerkracht waarmee het contact altijd goed was, een vriendin die is verhuisd en waarbij het contact verwaterd is, een vroeger buurmeisje waar al jaren niets meer van gehoord is. De klant en de supportmedewerker kunnen samen op zoek gaan en onderzoeken of een hernieuwd contact waardevol kan zijn.

6.4 Ruzie met mijn familie

Doel:

Herstellen van ruzies met mensen uit de familie.

Werkwijze:

Met de klant stellen we een genogram op van zijn familie. Genoteerd wordt met wie er wel contact is en met wie niet. Maak vervolgens een lijst namen van familieleden waarbij de wens bestaat om het contact te herstellen of verbeteren. Vaak is de nodige ondersteuning van de supportmedewerker noodzakelijk.

Noodzakelijke materialen:

Formulier genogram.

Resultaat:

Het is voor veel mensen belangrijk om een goed familienetwerk te hebben. Het kan betekenisvol zijn om conflicten binnen de familie op te lossen. Vaak komen klanten hier zelfstandig niet uit.

6.5 Aansluiten bij wat er is in de buurt

Doel:

Uitbreiden van de contacten in de buurt, wijk of dorp.

Werkwijze:

Vaak gebeuren er van allerlei activiteiten in de buurt van waar mensen wonen. Dat kan variëren van klaverjassen tot sjoelen. Vaak zijn er mogelijkheden tot vrijwilligerswerk in de buurt. Ook daarbij kunnen anderen ontmoet worden. Iemand in een nederlaagpositie komt er vaak niet toe om dit uit te zoeken en vaak ontbreekt ook de moed om er op af te stappen.

Noodzakelijke materialen:

Gemeente gids, overzicht van activiteiten die georganiseerd worden in het wijkcentrum enzovoort.

Resultaat:

Doorbreking van isolement, meedoen met anderen, een bijdrage leveren aan het geheel. Vaak zijn er weinig kosten aan verbonden en soms ook nog een vrijwilligerstoeslag.

6.6 Als het aan mezelf ligt

Doel:

De klant inzicht geven in de effecten van zijn eigen gedrag. Verschillende aspecten van zijn gedrag kunnen aan de orde komen: houding, kleding, hygiëne, sociale vaardigheden, zelf een bijdrage leveren aan het leven van een ander, negativiteit, belangstelling tonen voor een ander.

Werkwijze:

De supportmedewerker geeft op een eerlijke en respectvolle manier feedback op gedrag of houding van de klant.

Indien dat mogelijk is kan dit ook gedaan worden door andere steungroepleden.

Het is ook mogelijk om met gerichte vragen feedback uit te lokken.

Resultaat:

Indien de feedback eerlijk, respectvol en positief gebracht wordt kan dit stimuleren tot een andere houding en/ of gedrag van de klant. Dit leidt dat op termijn tot meer contacten.

Casus:

Een jongeman zegt op zijn werk een leuke collega te hebben. Ze hebben samen veel lol. Als de supportmedewerker doorvraagt blijkt dat hij bijna niets weet van deze collega. Hij bezit te weinig vaardigheden om een gesprek aan te gaan met andere mensen. Zo kan hij dus nooit een intensiever contact op gaan bouwen met iemand. Het blijft dan een oppervlakkig persoon en kan nooit een goede vriend worden. Samen met de supportmedewerker gaan ze oefeningen doen: wat kan je aan deze persoon vragen (wat voor hobby's heb je, waar woon je, heb je huisdieren enz.) Hij krijgt de opdracht mee om deze oefening toe te passen bij deze collega. Ook gaat hij de collega uitnodigen om een kop koffie te komen drinken bij hem thuis.

6.7 Ik mis een vaste partner

Doel:

Het komt vaak voor dat iemand vooral een vaste partner mist. Doel is om de kans op het ontmoeten van iemand die de vaste partner kan worden te vergroten.

Werkwijze:

Hier open over praten en een plan opstellen om de kans te vergroten om iemand te ontmoeten die mogelijk beantwoordt aan de verwachtingen. Hierbij ook gebruik maken van internet, datingsites enzovoort.

Vaak is er bij zowel klant als ondersteuner een taboe om met dit punt planmatig en methodisch om te gaan. Community support doorbreekt dit taboe echter, omdat niets de kwaliteit van leven zo kan vergroten als het hebben van een vaste intieme relatie.

Resultaat:

Een grotere kans op een vaste partner.

Meedoen is belangrijker dan winnen.

Met de nodige creativiteit kunnen supportmedewerker en klant samen ook oefeningen bedenken om het netwerk uit te breiden of te verbeteren. De nieuwe sociale media kunnen daarbij een goede rol spelen.

Een specifiek probleem willen we hier nog wel aan de orde stellen, namelijk het te veel bezig zijn met de rangorde en de status.

Veel van onze klanten hebben een laag gevoel van eigenwaarde. Vaak bevinden ze zich in een nederlaagpositie en hebben het gevoel niet mee te doen en niet mee te tellen. In het contact voelen ze zich minder dan een ander en zijn ze vaak obsessief bezig om zichzelf te vergelijken met een ander. Community support besteedt hier veel aandacht aan, omdat we vaak gemerkt hebben dat het doorlopend bezig zijn met de onderlinge status (rangorde) een goede verbondenheid met de ander in de weg kan staan. Om die reden hebben we diverse

oefeningen gericht om de kwaliteit van een contact te verbeteren en de verbondenheid te vergroten. Verbondenheid met de ander zien we als tegengif van de nederlaagpositie.

De volgende oefeningen krijgen van ons het motto mee: Meedoen is belangrijker dan winnen.

6.8 Met wie voel je een band en bij wie rangorde?

Doel:

Bewust worden van het effecten van verbondenheid en rangordening en de samenhang daartussen.

Werkwijze:

Ga uit van de namen die je genoteerd hebt in oefening 1.

Ga na met welke personen je een band hebt (betrokkenheid, je samen voelen, liefde).

Ga na bij welke personen rangorde (status, hoog-laag, je minder voelen) een grote rol speelt. Noteer dit op de lijsten.

Resultaat:

Meer informatie over het netwerk van de persoon. Je kan in je sociale netwerk personen aanwijzen waar rangorde een (te) grote rol speelt en die je daardoor een ongelukkig gevoel geven. Later kan je gaan bekijken hoe je dit kunt oplossen. Je kan ook mensen herkennen waar je een band mee voelt. Er zullen misschien ook mensen zijn waarmee je het gevoel van verbondenheid graag wilt versterken.

6.9 Één gewone dag

Doel:

Rangordening en verbondenheid herkennen op een gewone dag.

Werkwijze:

Denk aan gisteren. Benoem de interacties die je gehad hebt.

Schat bij elke relatie in het percentage verbondenheid en het percentage rangorde. Als er rangordening was, had dit tot gevolg dat je jezelf ging onderwaarderen?

Resultaat:

Meer inzicht in de relaties die je hebt en het effect die deze op je hebben. Je kan deze oefening een aantal weken doen. Op deze wijze kan je leren herkennen wanneer rangorde een rol speelt en wanneer betrokkenheid. Door je hiervan steeds bewuster te worden, kan je hierin keuzes gaan maken.

Aanvullende oefening:

Probeer door eigen gedrag het percentage samen-gedrag te verhogen. Dat kan je bijvoorbeeld doen door goed naar anderen te luisteren volgens het principe "probeer eerst te begrijpen, dan begrepen te worden".

Je kan er van leren dat je de ander kunt beïnvloeden, door bij jezelf te beginnen. Samen-gedrag bij de ander kan je ontlocken door zelf samen-gedrag te vertonen.

- Wie belangstelling toont voor een ander vergroot de kans dat de ander belangstelling toont voor hem of haar.
- Wie laat merken dat hij graag met anderen omgaat, vergroot de kans dat anderen met hem willen omgaan.

Resultaat:

Je ervaart dat je invloed hebt op anderen door je eigen gedrag. "Verander de wereld en begin bij jezelf" is het motto. Als je meer samen-gedrag wilt, kan je zelf meer samen-gedrag

vertonen. Vriendelijkheid roept vriendelijkheid op. Ook kan je er voor kiezen meer om te gaan met mensen waarmee je je verbonden voelt en waarbij rangorde weinig of geen rol speelt.

6.10 Kies de juiste groep

Doel:

Uitzoeken welke invloed groepen hebben op je gevoel van eigenwaarde en verbondenheid

Werkwijze:

Maak een lijst met groepen waar je toe behoort. Denk erom dat twee personen ook een groep kunnen zijn. Welke groepen geven je een positief gevoel? In welke groep speelt rangordening (status) een grote rol, waar minder? Welke groepen geven je een negatief gevoel?

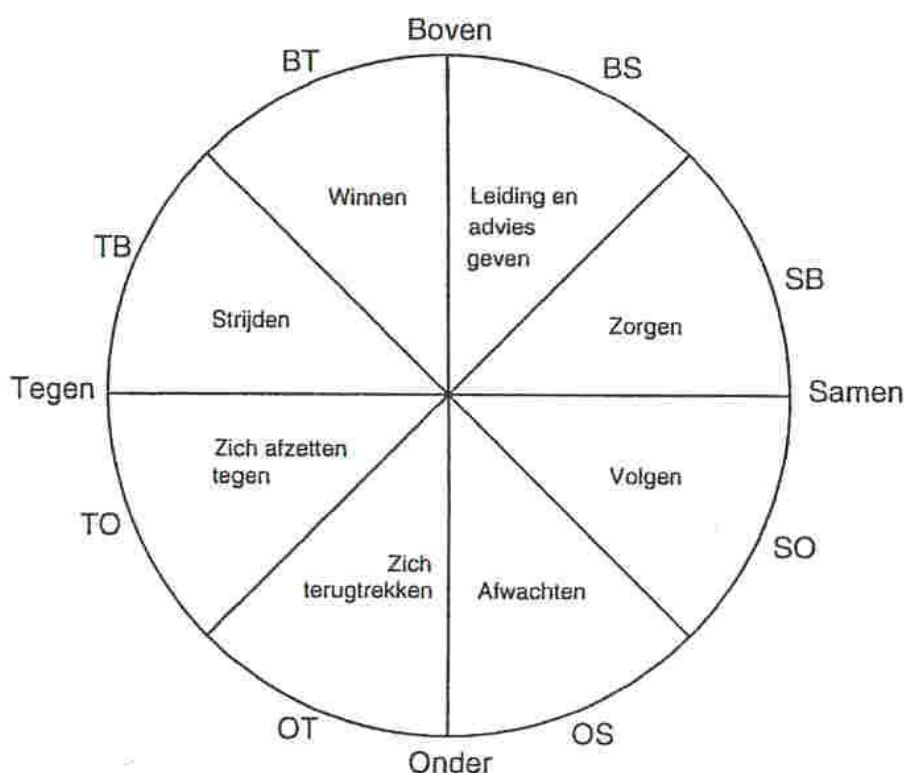
Toelichting groepen:

Word jij of iemand anders buitengesloten? Speelt verbondenheid? Welke positie heb je in de groep?

Resultaat:

Bewust worden van de invloed van groepen op je gevoel van eigenwaarde.

6.11 BOTS: Boven, Onder, Tegen, Samen



Doel:

Verhelderen van communicatiepatronen. Je kan het gebruiken om een specifieke relatie nader te onderzoeken. Ook kan je onderzoeken of er bepaalde patronen zijn te vinden in de relaties

die je hebt.

Werkwijze:

Bij de analyse van communicatie kan goed gebruik gemaakt worden van de "Roos van Leary".

Oefening:

Kies een relatie uit die je nader wilt onderzoeken.

Stel je de volgende vragen:

- Wil de ander Invloed op me uitoefenen? (boven-gedrag)
- Wil de ander mij de ruimte geven? (onder-gedrag)
- Accepteert de ander me? (samen-gedrag)
- Is het gedrag in mijn nadeel? (tegen-gedrag)

Dezelfde vragen kan je stellen over jezelf t.o.v. de ander.

Bijzonderheid:

De interactiewijzer analyseert de relatie een tussen (professionele) opvoeder en een kind en tussen een kind en de groep kinderen waarin hij vaak is. De test kan gebruikt worden bij ouders, groepsleiders en leerkrachten.

Noodzakelijke materialen:

De Interactiewijzer, De BOTS vragenlijst, het computerprogramma.

Resultaat:

Een beter inzicht in je interactie met anderen.

6.12 De steungroep

Met behulp van de voorgaande methodieken is het sociale netwerk in kaart gebracht. De eerste oefening - het in kaart brengen van het sociale netwerk, en het huidige netwerk vergelijken met het gewenste netwerk - wordt standaard gebruikt. Mensen waarmee verbondenheid is en die positief staan t.o.v. klant kunnen gevraagd worden om mee te werken met de ondersteuning.

In het samenwerkingsplan staan de doelen die de klant wil bereiken. Een onderdeel van de werkwijze om deze doelen te bereiken is te bekijken wie wat kan doen. We houden daarbij de volgende volgorde aan:

- Wat kan de persoon zelf doen (eigen kracht),
- wat kunnen mensen uit zijn netwerk doen (hulpbronnen),
- wat kunnen vrijwilligers doen,
- wat kunnen de reguliere hulpverleners doen,
- (en tenslotte) waar moeten specialisten ingezet worden.

Mensen uit het netwerk kunnen nu gevraagd worden of ze mee willen doen. Door het methodische werken en de systematiek van het klantvolgsysteem kunnen mantelzorgers en vrijwilligers goed meewerken. Daarnaast krijgen mantelzorgers en vrijwilligers de taak die bij hen past. Ook dat is maatwerk.

Soms zijn er geen of weinig mensen in het sociale netwerk die gevraagd kunnen worden. Dat is dan een signaal om de klant te vragen of hij aan netwerkverbetering wil werken.

Hulp vragen aan anderen is soms moeilijk. Mensen willen niet met hun problemen te koop lopen, ze willen waar mogelijk de touwtjes in handen houden, ze schamen zich omdat het hun zelf niet lukt. Dan kan er sprake zijn van vraagverlegenheid: niet goed in staat zijn te erkennen dat je hulp nodig hebt. Mensen willen graag hun eigen boontjes kunnen doppen.

De praktijk wijst uit dat als mensen specifiek gevraagd worden of ze iets willen betekenen voor de ander dit vaak met plezier gedaan wordt. Maar ook hulp geven gaat soms gepaard met terughoudendheid: handelingsverlegenheid, om hulp te geven moet men een stap zetten. Ook ondersteuners moeten soms over de brug geholpen worden.

Als er genoeg personen zijn die bereid zijn mee te helpen, dan worden ze uitgenodigd voor een eerste bijeenkomst. Tijdens die bijeenkomst krijgen ze te horen wat community support is en wat de klant van de aanwezigen vraagt.

In de steungroep komen de verschillende kenmerken van community support samen:

- Samenwerken van klant, mantelzorgers, vrijwilligers en professionals aan een integraal samenwerkingsplan.
- Het gebruik maken van een digitale ontmoetingsplaats.
- Het gericht zijn op het vergroten van de eigenwaarde en de kracht van de klant.
- Samenwerken in een sfeer van optimisme en de verwachting dat de klant met de eigen kracht en de hulpbronnen uit het netwerk in staat zal zijn zijn doelen te bereiken.
- Het vergroten bij de klant van het gevoel erbij te horen en van betekenis te zijn.
- En natuurlijk is het bij dit alles de klant die zelf de regie blijft houden.

Een steungroep telt ongeveer 5 personen, maar dat kan ook meer of minder zijn. Iemand heeft de voorzittersfunctie (meestal de supportmedewerker). Iedereen werkt aan hetzelfde digitale samenwerkingsplan en gebruik dit plan om met elkaar te communiceren. Er worden de noodzakelijke afspraken gemaakt (privacy, positief zijn en blijven, uitgaan van de kracht van de persoon, werken met het samenwerkingsplan enzovoort).

De supportmedewerker zorgt er voor dat iedereen zich aan zijn afspraken kan houden. Het samenwerkingsplan is het gezamenlijke plan. Hier staat in wat de doelen zijn, de werkwijze en wie wat moet doen.

Eén van de belangrijkste manieren om iets te leren is het leren van een model. Betaalde hulpverleners hebben een modelfunctie, maar de belangrijkste modellen zijn mensen uit het sociale netwerk zelf. Het is belangrijk om dat steeds voor ogen te houden. Mensen willen meedoen in hun eigen kring en zoeken daar hun modellen. Het is daarom belangrijk dat de mensen in de steungroep gezonde opvattingen en duidelijke normen hebben.

Eerder schreven we dat veel van onze klanten een tekort aan betrokkenheid en erbij horen ervaren. De steungroep heeft ook een belangrijke taak om dit gevoel van meedoen, erbij horen, te vergroten. We vinden het belangrijk om de sfeer in de steungroep te richten op **samen** oplossen van de problemen.

Voorbeeld:

We begeleiden veel jongeren die op de een of andere wijze met de politie in aanraking gekomen zijn. Veel van deze kinderen ervaren te weinig binding met de familie, de school of de wijk waarin ze leven.

De omgeving wil dat de jongere zich weer positief gaat opstellen naar de omgeving.

We zijn van mening dat om success te bereiken er aan twee voorwaarden voldaan moet worden. De jongere moet in de eerste plaats kansen krijgen zich te ontwikkelen, bijvoorbeeld in een werksituatie, op school of in zijn vrije tijd. Hij moet een bijdrage kunnen leveren.

In de tweede plaats moet hij het gevoel krijgen dat de omgeving waarin hij woont **zijn** omgeving is. Dus **zijn** burens, **zijn** wijk, **zijn** voetbalclub.

Een steungroep kan op beide gebieden een rol spelen. Door de juiste personen deel te laten nemen kan op beide punten vooruitgang geboekt worden.

Als één van zijn voetbaltrainers in de steungroep zit dan kan die openingen bieden om een bijdrage te leveren aan de club en daar van betekenis te zijn. Door één van zijn vrienden met

positieve opvattingen te vragen mee te doen in de steungroep kan deze jongen een positieve modelfunctie krijgen. Iemand van de steungroep weet misschien een baantje te vinden in de wijk.

In iedere situatie is het belangrijk om de steungroep zo samen te stellen dat het aan het doel voldoet:

Annelies die onder andere steun vroeg omdat ze bedreigd werd door haar ex-man wilde een steungroep die haar probeerde te ondersteunen om zich veiliger te voelen. Deze steungroep zocht contact met de wijkagent en de vrouw, de steungroepleden maakten afspraken hoe te reageren als de ex-man in de straat was.

Peter, een man met een verstandelijke beperking had behoefte aan een steungroep met burens. Hij vond het erg moeilijk om een goed contact met de burens te onderhouden, omdat hij dat tijdens zijn eerdere verblijf in de instelling niet goed geleerd had. Met twee burens in de steungroep krijgt hij feedback en advies over hoe zich op te stellen in allerlei situaties.

Sander, een man met een psychiatrische stoornis gebruikte zijn steungroep o.a. om snel te kunnen doorgeven aan zijn behandelaar dat het niet goed met hem ging. Hij was zich daar niet bewust van, maar mensen die hem goed kenden zagen vaak al snel al ser een moeilijke periode aankwam. Dat konden ze bij hem zien als hij zich in zijn huis terug trok. Afsproken werd om dan contact op te nemen met de behandelend psychiater, zodat de juiste stappen genomen konden worden.

We gebruiken altijd een motto, om de aandacht van alle steungroepleden goed te richten op de hoofdtaak van de steungroep.

De volgende motto's werden in bovenstaande steungroepen gebruikt:

- Veiligheid voor Annelies.
- Peter wil goed omgaan met zijn burens.
- Hoe gaat het met Sander?

7 Vastlegging van de ondersteuning

Gebruikmaken van het digitale samenwerkingsplan

Speciaal voor community support is een klantvolgsysteem ontwikkeld. Het klantvolgsysteem ondersteunt de klant en de supportmedewerker bij het opstellen van de doelen. Daarnaast houdt het bij welke doelen al gehaald zijn en welke nog komen. Verder is het een digitale ontmoetingsplaats voor de klant en zijn steungroep. Het geheel noemen we het digitale samenwerkingsplan. Zowel de klant als anderen die toestemming hebben om in het systeem mee te doen, kunnen hun rapportages schrijven.

Het systeem biedt als eerste de vraag aan welke richting de klant wil gaan. Daarna vraagt het systeem naar het hoofddoel, trajectdoel, ondersteuners (zie netwerkanalyse) en werkwijze.

Richting

Hoofddoel

Trajectdoel

Ondersteuners

Werkwijze

Sebastiaan wil thuis wonen, werk vinden, zelfstandiger worden, met vrienden omgaan, verkering hebben.

Dit zijn voor hem de big five.

De hoogste prioriteit heeft dat hij bij zijn vader gaat wonen en dat het daar goed gaat.

Richting: Bij vader wonen.

Hoofddoel: Mee doen met alle taken.

Trajectdoel: eigen kamer opruimen.

Ondersteuners: Vader en de supportmedewerker helpen hem hierbij.

Werkwijze: Sebastiaan en de supportmedewerker maken samen een weekschema voor het opruimen van de kamer. Dit volgt Sebastiaan.

Joke van Duin komt er bij een sterkte analyse achter dat ze goed met kinderen kan omgaan en dat ze dat ook leuk vindt. Ze wil wel leesmoeier zijn op de school van haar kinderen. Maar ook andere werkzaamheden kunnen goed zijn.

Richting: Een bijdrage leveren aan de samenleving, van betekenis zijn.

Hoofddoel: Iets doen voor anderen, een bijdrage leveren aan de school van mijn kinderen.

Trajectdoel: naar school gaan en overleggen met de leerkracht wat de mogelijkheden zijn.

Hulpverleners: Joke wil dit eerst op eigen kracht doen. Ze bereidt het gesprek wel voor met de supportmedewerker.

Werkwijze: oefenen in een rollenspel en in de pauze naar de leerkracht toe stappen.

Leonie wil haar opleiding afronden, een baan in de verzorging, op zichzelf wonen, een vaste vriend (haar vorige relatie was stuk gelopen) en zichzelf weer zien als een leuke jonge vrouw. Haar ouders zijn VIP's voor haar. Zij vinden op zichzelf wonen nog te vroeg komen en verzetten zich daartegen. Daarom wordt daar niet mee begonnen. De leerkracht ziet een baan in de verzorging niet als haalbaar. De leerkracht is geen VIP. Hoogste prioriteit heeft het afronden van de opleiding.

Richting: opleiding afronden en daarna een baan zoeken in de verzorging.

Hoofddoel: goede cijfers halen.

Trajectdoel: komende examens goed voorbereiden en een goed cijfer halen.

Hulpverleners: Moeder kan hierbij helpen en een vriendin. De supportmedewerker helpt Leonie bij het goed gebruiken van haar agenda.

Werkwijze: Goede tijdsplanning maken en alles twee keer goed doorlezen. Laten overhoren door vriendin.

Achtereenvolgens werd de richting hier bepaald door:

- Vaststellen van de Big five.
- Het doen van een sterkte analyse in combinatie met vaststellen van waarden.
- Vaststellen van waarden en de mening van VIP's.

Een ander voorbeeld, een hoofddoel kan in meerdere trajectdoelen worden uitgesplitst: Peter is sterk vereenzaamd, oude contacten zijn verloren gegaan, hij leeft in een isolement. Zijn appartementje ziet er niet best uit.

Richting: uit isolement raken.

Hoofddoel: vriendschappen ontwikkelen.

Trajectdoel: een sociale vaardigheid leren.

Hulpverleners: supportmedewerker en vriend.

Werkwijze: oefenen met luisteren naar een ander.

Trajectdoel: uiterlijke verzorging verbeteren.

Hulpverleners: supportmedewerker.

Werkwijze: twee keer per dag tandenpoetsen, het haar verzorgen, nagels schoonhouden, nette kleding dragen.

Trajectdoel: leefomgeving beter verzorgen.

Hulpverleners: buurvrouw.

Werkwijze: dagelijks één uur poetsen, daarnaast de keuken op zaterdagochtend een extra beurt.

Trajectdoel: contact opnemen met oude vrienden.

Hulpverleners: vriend.

Werkwijze: ex-vriend Hans bellen.

Soms wordt de richting ook opgelegd. Bijvoorbeeld als de kinderen onder toezicht staan, dan kan de gezinsvoogd opleggen wat er moet gebeuren in de opvoeding. Ook in andere situaties kan de richting van de begeleiding min of meer bepaald worden door anderen (Reclassering, schuldsanering, dreigende huisuitzetting).

De voortgang van de ondersteuning wordt systematisch bijgehouden. De cyclus PDSA vormt hier weer de basis.

Iedereen die betrokken is bij de begeleiding en toestemming daartoe heeft kan beschrijven hoe hij gewerkt heeft aan het doel waarbij hij betrokken is (Do) en wat de resultaten daarvan zijn geweest (Study). Dit kan weer tot een volgende actie leiden (Act).

Vanzelfsprekend kan de klant dit zelf ook doen.

Op deze wijze wordt bijgehouden aan welke doelen gewerkt is en welke doelen gehaald zijn.

Zo kan Sebastiaan elke dag aangeven wat hij gedaan heeft aan het schoon en opgeruimd houden van zijn kamer.

Leonie schrijft op wat ze doet aan het maken van haar huiswerk. De leerkracht mag ook meekijken. Hij kan direct reageren als iets goed gaat of juist niet.

De transparantie van het systeem zorgt er bijvoorbeeld voor dat de gezinsvoogd op zijn bureau kan volgen hoe de hulpverlening verloopt bij onder toezicht gestelde kinderen.

In een **scorebord** wordt bijgehouden welke doelen al met succes afgerond zijn. Ook wordt op deze manier bijgehouden wat wel werk en wat niet. Op deze manier krijgen de klant en de supportmedewerker steeds meer inzicht in de leerstijl van de klant.

Leonie schrijft hier alle tentamens in die ze al gehaald heeft. Joke van Duin zet er alle stappen in die ze al genomen heeft om iets te gaan doen op school.

Alle doelen die iemand heeft komen in het klantvolgsysteem te staan. Het geheel van deze doelen, de taakverdeling, de gekozen werkwijzen noemen we het (digitale) samenwerkingsplan.

Het samenwerkingsplan is continu aan verandering onderhevig. Nieuwe doelen komen er bij, sommige doelen zijn al gehaald en komen in het scorebord, soms wordt de richting veranderd, de taakverdeling tussen de ondersteuners kan veranderen enzovoort

De regie over de ondersteuningsplanning ligt geheel bij de klant. Het hele proces verloopt transparant. Er zijn geen gesprekken of contacten buiten de klant om.

Er kan samengewerkt worden zonder veel vergadertijd. De klant krijgt snel feedback. Bijgehouden wordt wat al met succes gedaan wordt.

Het op deze wijze vastleggen van de ondersteuning verloopt steeds parallel aan de ondersteuning.

Dit wijkt sterk af van hoe het gebruikelijk gaat. Dan wordt er een of twee keer per jaar een plan begeleidingsplan opgesteld. Dit plan raakt daarna makkelijk weer op de achtergrond. Door de hier gekozen werkwijze staan de doelen steeds op de voorgrond en is het plan altijd actueel. Voorts vormt het plan een digitale ontmoetingsplaats voor iedereen die bij de klant betrokken is: steungroep, mantelzorgers, vrijwilligers, supportmedewerker, externe professionals.

Cyclisch werken

De ondersteuning is cyclisch, waarbij er dus sprake is van een continue ontwikkeling. De stappen in de ondersteuning worden door het digitale samenwerkingsplan aangeboden en de klant, de supportmedewerker en anderen die toestemming hebben kijken en rapporteren zo vaak als gewenst is in het samenwerkingsplan.

Er wordt aanvankelijk begonnen met het werken aan één hoofddoel, dat later aangevuld kan worden met andere doelen. Ook kan het zijn dat de klant er toch voor kiest dat hij en eenmaal gekozen hoofddoel wil veranderen. Er is dus geen sprake van een vast ondersteuningsplan, maar van een supportcyclus die doorlopend aangepast wordt.

8 Grondhouding van de supportmedewerker: samenwerken en ondersteunen

Een persoonlijke noot.

Als je een probleem wilt oplossen, moet je eerst weten wat de aard van het probleem is. Toen ik 30 jaar geleden aan het werk was op een internaat voor moeilijk lerende kinderen ging men er nog stilzwijgend vanuit dat het moeilijke leren van de kinderen aangeboren was. Niet dus. Moeilijk lerende kinderen worden vooral geboren in achterstandssituaties.

Vaak in gezinnen waar van alles mis is, zoals middelengebruik, criminaliteit, verwaarlozing en mishandeling. Moeders die drinken en roken tijdens de zwangerschap, kinderen die geen goed model hebben, afwezigheid van structuur, weinig ruimte voor hechting en koestering, geen realistische beperkingen, geen oefening in zelfbeheersing, enzovoort.

Een belangrijk boek in de tijd dat ik op het internaat werkte was van prof. Van Genneep: *Debiliteit of de mythe van het moeilijk lerende kind*.

Hij beargumenteerde dat debiliteit/moeilijk leren een sociologisch fenomeen is. Het is een gevolg van maatschappelijke ongelijkheid. Het gaat daarbij om gezinnen in de marge van de samenleving, vaak in een multiprobleemsituatie.

Ook heb ik destijds een studie gevolgd in Israël bij prof. Feuerstein. Moeilijk leren betoogt hij, is het gevolg van culturele deprivatie. Opvoeding is het overdragen van cultuur. Als ouders pedagogisch verwaarlozen dan wordt de cultuur niet overgebracht en stagneert het denken. Het kind blijft dom. Hij heeft een programma ontwikkeld om het denken weer te stimuleren. Ik heb daar in Nederland ook nog aan gewerkt.

In die tijd was mijn gedachte dat de in het internaat aanwezige kinderen ernstige pathologie hadden door enerzijds affectieve verwaarlozing en anderszijds pedagogische verwaarlozing. Je moet dus als psycholoog niet alleen op de hoogte zijn van pathologie (autisme, ADHD, etc), maar ook van denkstoornissen.

Later ben ik in Leeuwarden gaan werken in een orthopedagogisch behandelingsinstituut. Daar kwam ik er na een tiental jaren achter dat ondanks al onze inzet bijna niemand van de klanten (kinderen, ouders) tevreden was. **Ook bleek dat de jongeren die bij ons opgevoed waren vaak herhaalden wat er thuis misgegaan was.** Jongeren uit ons instituut kwam ik later tegen als jonge ouders, met in hun gezin dezelfde problemen als in het gezin van oorsprong.

Ik kreeg toen op het instituut de mogelijkheid om kinderen thuis te laten blijven en maximaal in te zetten in de thuissituatie. Echt vraaggestuurd. Wat het probleem ook was, men kon het vragen. Iedereen was ineens wel tevreden en er traden echte veranderingen op.

Als je vraaggestuurd bezig gaat, dan vraagt een klant niet in de eerste plaats behandeling voor zijn pathologie en een denktraining voor zijn cognitieve beperkingen. Voor klanten is zich te handhaven in het dagelijks leven het centrale probleem. Ze zijn de grip op het leven kwijt, hun redzaamheid schiet te kort, alles mislukt en dan raken ze ook nog hun kinderen kwijt.

Als je vraaggestuurd denkt dan is het centrale probleem: hoe redt de klant zich in het dagelijks leven. Klanten willen niet een behandelaar of iemand die ze beter leert denken. Ze willen vaak wel een coach die hun helpt bij het zelfmanagement. Als dat enigszins loopt kunnen mensen daarnaast vragen om behandeling of remedial teaching.

Als je het de psychiater, de psycholoog of een andere professional vraagt volgen er diagnoses en hebben klanten pillen, therapie etc nodig. Maar de hulpvraag van de mensen zelf is vaak echt anders.

Dat zijn wij bij community support als uitgangspunt gaan nemen. Vraaggestuurde hulpverlening. De supportmedewerker brengt zijn know-how in. De supportmedewerker weet vaak wat er mogelijk is. Dus in dialoog wordt bepaald wat er nodig is: dialooggestuurd.

We praten niet meer over patiënten en cliënten, maar over klanten, burgers, wijkbewoners. We hebben het niet meer over wat ziek is, maar over wat lukt. Wat kunnen mensen nog wel. En wat kunnen anderen uit het netwerk. En daarna: waar zijn professionele hulpverleners nodig. Dat brengt de persoon met zijn supportmedewerker in kaart.

Als je aan een creatief therapeut vraagt wat er nodig is dan blijkt dat creatieve therapie te zijn, een psychiater vindt medicijnen zeker nodig (enige decennia geleden psychoanalyse). Professionals vinden altijd hun eigen professie nodig. De supportmedewerker mocht van ons dus zelf geen behandelingen uitvoeren. Als het nodig is wordt behandeling ingekocht, anders gaat de supportmedewerker therapeut spelen.

Een reguliere behandelaar heeft ook de neiging de regie totaal in handen te nemen. De psychiater zegt na twee gesprekken alle anderen wat ze moeten doen, ook al valt dat niet binnen zijn competenties.

Volgens ons moet de klant zelf de regie houden, geen gesprekken buiten hem om, alles transparant. De supportmedewerker helpt bij de regie.

Het diagnose behandelmodel is één manier om naar de situatie te kijken. De klant zien als iemand die de regie kwijt is en vast gelopen is in de dagelijkse gang van zaken is een andere manier.

Die manier van denken hebben we methodisch uitgewerkt en die methode noemen we community support. De grondhouding van de supportmedewerker is een essentieel bestanddeel van de methode.

Zelf heb ik een mooie loopbaan gehad in de hulpverlening. Ik ben hoofd behandeling geworden, adjunct directeur en zelfs een jaar directeur. Ik heb veel te danken aan de jeugdhulpverlening. Maar heeft de jeugd ook zoveel aan mij te danken gehad? Ik denk van niet.

Het peperdure systeem is er vaak voor de mensen die er werken en niet voor de klant. In zo'n instelling kan de jeugd gecontroleerd ouder worden voor 250 euro per dag. De kans is groot dat je flink aan de drugs raakt en onderling is er sprake van intimidatie en seksueel misbruik. Dit verdwijnt allemaal netjes in de doofpot. Onderzoek wijst uit dat het grootste gedeelte er niets mee opschiet en dat een flink gedeelte er op achteruit gaat.

Maar dat geeft blijkbaar helemaal niet. Het gaat om de geldstroom, daar moet iedereen een deel van hebben.

William Shakespeare zei het al : 'Life is a scene and we are the actors.'

We spelen toneelstukjes voor elkaar en we gaan deze toneelstukjes zo goed spelen dat we denken dat ze waar zijn. Je hoeft helemaal niet deskundig te zijn. Het is genoeg dat iedereen gelooft dat je een deskundige bent. Daarbij speelt taal een belangrijke rol. De rol van psychiater is een mooie rol die goed betaalt en veel aanzien geeft. Kinder-/jeugdpsychiaters spelen de rol dat zij het meeste verstand hebben van kinderen en gezinnen...

Veel hulpverleners spelen een beetje de rol van een psychiater, weliswaar wat lager in de pikorde. Het is voor veel hulpverleners die zijn gaan geloven in hun eigen (bijna) volmaaktheid moeilijk om afstand te doen van hun podium.

Ook de hulpvrager vindt het vaak rustgevend om te praten over alles wat misgaat, de slachtofferrol blijkt verleidelijk. Beide partijen gaan er in geloven. De hulpverlener houdt er een inkomen aan over en de hulpvrager krijgt aandacht (en kan vasthouden aan zijn nederlaagpositie).

Community support hanteert een ander model. Er blijft wel plaats voor het diagnose-behandelmodel en behandelaars, maar die behandelaars zien we als specialisten binnen hun specifieke gebied. Buiten dat specifieke behandelgebied moet een andere paradigma gelden.

Daar wordt de patiënt weer burger. Niet praten over wat er allemaal misgaat, maar doen, erop af, zelfredzaamheid vergroten, coachen, de regie over het leven weer proberen terug te krijgen. Als er therapie nodig is, dan zoeken we dus een goede therapeut. Die bemoeit zich met dat stukje en niet met de rest. De psychiater heeft geen verstand van burenruzies, de psychotherapeut weet niet hoe je de juiste baan vindt, enzovoort.

Specialisten bemoeien zich met hun specialisme, de supportmedewerker bemoeit zich met het dagelijks leven.

Onze manier van werken vereist een hulpverlener die andere capaciteiten heeft en die werkt vanuit een andere grondhouding.

We zijn van mening dat de juiste grondhouding van de supportmedewerker bepalend is voor het op de juiste wijze werken met de methode community support. Toen we ruim twaalf jaar geleden begonnen met deze manier van werken vroegen velen zich af waar we mee bezig waren. Tegenwoordig praten vele hulpverleningsinstellingen over het belang van eigen kracht en het gebruik maken van hulpbronnen uit het sociale netwerk, maar als de grondhouding van de hulpverleners niet verandert, dan zullen deze pogingen tot mislukkingen leiden. Er is namelijk een fundamenteel andere grondhouding nodig en het is onze ervaring dat deze verandering voor veel hulpverleners moeilijk haalbaar is. Ze willen zichzelf blijven zien als de deskundige hulpverlener die middels intensieve therapeutische gesprekken de mensen weer op het juiste spoor krijgt. Dat wordt in de opleidingen ook zo geleerd. Maar in ons model adviseren we mensen die dat nodig hebben om naar een specialist te gaan. De supportmedewerker is geen therapeut, maar werkt samen, ondersteunt en coacht, dáárin is hij specialist.

Een aantal belangrijke houdingsaspecten van een community supportmedewerker:

1. De supportmedewerker gelooft in de **kracht en mogelijkheden** van de klant.
 - De supportmedewerker kijkt eerst naar de eigen mogelijkheden en eigen kracht van de klant,
 - herkent talenten en krachten bij de klant en zijn mantelzorgers en zet deze in,
 - werkt vanuit mogelijkheden in plaats van beperkingen,
 - staat positief in het leven, stimuleert en denkt ontwikkelingsgericht.
2. De supportmedewerker gelooft in het belang voor ieder mens van **meedoen, meetellen** en een **bijdrage leveren aan de samenleving**.
 - De supportmedewerker betreft waar mogelijk netwerkliden bij de ondersteuning,
 - weet hoe hij netwerken kan versterken en verbeteren,
 - ondersteunt de klant naar wederkerigheid. Dat betekent dat er naast ondersteuning vanuit het netwerk aandacht is voor het leveren van een bijdrage van de klant.
3. De supportmedewerker streeft altijd naar **gelijkwaardigheid in de relatie**.
 - De supportmedewerker ziet de klant als burger en niet als patiënt of cliënt
 - probeert hoog-laag interacties te voorkomen (diagnosticeren, beleren, waarschuwen),
 - stelt zich in de dialoog luisterend en respectvol op,
 - zoekt bij meningsverschillen altijd de dialoog,
 - geeft de klant altijd voldoende ruimte om zijn inbreng te hebben.
4. De supportmedewerker laat waar mogelijk de **regie bij de klant**.
 - De supportmedewerker is altijd transparant,
 - doet niets buiten de klant om,
 - weet wanneer hij het aan de klant zelf over moet laten,
 - is een coach die de klant ondersteunt bij het zoveel mogelijk terug krijgen van de regie over zijn leven.
5. De supportmedewerker wacht niet af, is **proactief** en gaat er op af.
 - De supportmedewerker stelt niet uit,
 - is niet gericht op praten, maar op doen,

- gedraagt zich niet als een bureaufunctionaris die alleen op kantoortijden werkt,
 - probeert vergadertijd tot een minimum te beperken.
6. De supportmedewerker is een goed **rolmodel**.
- De supportmedewerker heeft een gezonde leefstijl,
 - heeft een goede zelfverzorging,
 - heeft duidelijke normen en waarden,
 - is er van overtuigd dat ieder mens een leven lang kan leren.
7. De supportmedewerker is er op gericht dat de klant zich beter **kan redden en kan participeren**.
- De supportmedewerker is gericht op het vergroten van de zelfredzaamheid van de klant,
 - is gericht op het verbeteren van de participatie van de klant,
 - is er op gericht dat de klant zijn bijdrage kan leveren aan de samenleving,
 - richt zich op het ontwikkelen van competenties bij de klant.
8. De supportmedewerker doet zijn werk met **passie**.
- De supportmedewerker is bereid iets extra's te doen en buiten kantoortijden te werken,
 - motiveert en stimuleert de klant om betrokken en van betekenis te zijn in de samenleving,
 - inspireert mensen tot het zetten van nieuwe stappen in de richting van hun doelen,
 - praat enthousiast en gedreven over visie en ervaringen met de methodiek.
9. De supportmedewerker **coacht**.
- De supportmedewerker stimuleert de burger tot zelf denken/ zelf oplossen,
 - laat altijd het oordeel bij de burger zelf,
 - werkt vanuit gelijkwaardigheid,
 - laat de regie per definitie zoveel mogelijk bij de burger zelf.
10. De supportmedewerker zoekt de **dialogo**.
- De supportmedewerker stelt zich in de dialoog luisterend en respectvol op en spreekt authentiek, en waarachtig,
 - beschouwt de bijdrage van de klant in de dialoog als onontbeerlijk voor verdere oplossing en resultaat,
 - zet zich in om eigen inzichten te verhelderen of in een ander perspectief te zetten om bij de ander het inzicht te verbreden in de richting van een oplossing,
 - wil liever begrijpen dan begrepen worden, als er sprake is van een verschillen van mening of conflicten.

Hoe zorgen we ervoor dat onze supportmedewerkers de juiste grondhouding hebben? In de eerste plaats door tijdens sollicitatieprocedures goed te selecteren. Vaak weten we al binnen één gesprek of iemand de juiste grondhouding heeft en geschikt is. Maar het komt ook voor dat na een jaar blijkt dat iemand niet geschikt is.

Ook krijgen alle supportmedewerkers supervisie, waarin de juiste attitude een belangrijk onderwerp is. In onze functionerings- en beoordelingsgesprekken wordt ook de nodige aandacht besteed aan de grondhouding.

Daarnaast hanteren we een competentievragenlijst over verschillende aspecten die we van belang vinden voor supportmedewerkers. We vragen de mensen voor zichzelf deze lijst in te vullen, tevens vragen we iemand die goed weet hoe die persoon werkt om de lijst in te

vullen. Op basis van die twee lijsten wordt het functioneren van de supportmedewerker besproken en persoonlijke ontwikkelingsdoelen opgesteld.

9 Het organiseren van eigen kracht en huidige ontwikkelingen in de samenleving

Het gebruik maken en ontwikkelen van eigen kracht staat centraal bij community support. Het gaat daarbij om de kracht van de persoon zelf, maar ook om het inzetten van hulpbronnen in zijn sociale netwerk en vrijwilligers uit de buurt.

Zoals al eerder opgemerkt: toen we ruim twaalf jaar geleden begonnen met deze manier van werken vroegen velen zich af waar we mee bezig waren. Tegenwoordig praten vele hulpverleningsinstellingen over het belang van eigen kracht. De discussie over het organiseren van eigen kracht is de laatste jaren voluit losgebarsten. Iedereen: gemeenten, instellingen, etc, heeft het op de agenda staan. Dit heeft ongetwijfeld te maken met de tijdgeest. Budgetten worden gekort, de kosten van de gezondheidszorg, welzijn, en de vergrijzing worden steeds groter en op den duur onbetaalbaar. Het algemene gevoel is dat we onbenut potentieel moeten gaan gebruiken. Eigen kracht methodisch benutten kan op velerlei manieren. We hebben uitgelegd hoe we de eigen kracht van de klant gebruiken en hoe we deze - waar mogelijk - verder ontwikkelen. We hebben laten zien hoe hulpbronnen uit het sociale netwerk benut kunnen worden en hoe het netwerk, indien nodig, verbeterd kan worden. Ook het gebruik maken van vrijwilligers beschouwen we als het gebruik maken van eigen kracht, in dit geval de eigen kracht van de buurt.

Je serieus richten op eigen kracht betekent volgens ons ook dat je de klant zijn eigen hulpverleners en eigen steungroep laat kiezen. Als je de ondersteuners kunt kiezen die goed bij je passen, dan kan je het beste uit jezelf naar boven halen.

De ondersteuners die hulp bieden kunnen samenwerken door middel van het klantvolgsysteem. En het is de klant zelf die bepaalt wie wel meedoet en wie niet. De gegevens in het klantvolgsysteem, waaronder het ondersteuningsplan en de overige dossier gegevens worden beheerd door de klant zelf. Indien gewenst krijgt hij daarbij ondersteuning door de supportmedewerker.

Eigen kracht betekent volgens ons ook dat er ondersteuning geboden wordt die precies op maat is en ook bijgesteld kan worden als de behoefte aan ondersteuning verandert. Wat nodig is bepaalt de klant zelf.

Hoewel veel organisaties verkondigen dat ze eigen kracht van de klant en zijn netwerk gebruiken is dit meestal maar zeer ten dele het geval. Dat komt omdat er meerdere belemmeringen zijn.

9.1 Belemmeringen voor het ontplooien van eigen kracht

Hierboven hebben we al duidelijk gemaakt dat de **grondhouding van de hulpverlener** hier een centrale positie inneemt. Het organiseren van eigen kracht is tot mislukking gedoemd wanneer de hulpverlener niet een fundamenteel andere grondhouding aanneemt. Juist professionele hulpverleners bieden de grootste weerstand bij de gedachtegang van community support of beter geformuleerd tegen een vorm van ondersteunen van mensen met langdurende problemen gebaseerd op eigen kracht en het benutten van hulpbronnen uit het sociale netwerk en het benutten van de eigen kracht van een buurt/wijk.

Professionals vertrouwen vaak meer op de heilzame werking van hun eigen deskundigheid (Motto: heb je een probleem, kom maar ik los het voor je op). Professionals nemen het probleem vanuit die houding vaak over en zijn vaak blind voor het feit dat het uitgaan van hun eigen deskundigheid de zelfredzaamheid van mensen en de onderlinge hulp juist gefrustreerd kan worden.

Maar er zijn meer belemmeringen.

Vaak werkt "**het systeem**" zo dat zelfredzaamheid of onderlinge hulp afgeremd wordt. Voorbeelden hiervan:

De **kwaliteitseisen in de zorg belemmeren de zorgprofessionals en de mantelzorgers**. Dat constateert Stichting HKZ (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector). De stichting stelt kwaliteits- en veiligheidsnormen op voor ruim 30 branches in Zorg en Welzijn, maar ziet de opstapeling van het aantal eisen de kwaliteitsverbetering juist in de weg staan

Een verzorgingshuis heeft in de vakantie te weinig beroepskrachten, waardoor de bewoners niet meer regelmatig gedoucht konden worden. Maar een dochter die haar moeder wilde douchen mocht dit niet doen. Dat mocht niet volgens het kwaliteitssysteem en ze zouden ook problemen kunnen krijgen met de inspectie. Zo wordt ook de mantelzorg dus in de kiem gesmoord.

In het geval van **problematische jongeren**: vaak wordt niet beseft dat er veel nadelen verbonden zijn aan een uithuisplaatsing van jongeren en dat dit alleen gedaan moet worden als andere oplossingen niet mogelijk zijn.

Bij een bespreking over een problematische jongere is er altijd wel een hulpverlener die oppert dat residentiële behandeling een erg goed idee is. Andere hulpverleners vinden dat vaak ook een goed idee. Hun probleem is namelijk opgelost als de jongen verhuist naar een instelling. De politie is even af van de vele politiecontacten van de jongen, de school heeft een ordeprobleem minder, enzovoort. Er is nauwelijks kostenbewustzijn en het systeem werkt zo nog steeds richting uitsluiting. Onderzoek heeft echter al lang uitgewezen dat jongeren er meestal niet beter uitkomen.

Weer ander onderzoek wijst uit dat Nederland nog steeds koploper is wat betreft dure residentiële zorg. En deze vorm van hulpverlening stijgt nog steeds. Terwijl de kosten van ambulante hulpverlening niet toenemen.

Pleegzorg zien we als het organiseren van eigen kracht in de samenleving. Meer dan de helft van de pleeggezinnen haakt echter tijdens de eerste introductie af. Dit komt mede omdat er veel eisen gesteld worden door de professionele hulpverleners. Potentiële pleeggezinnen krijgen het idee dat ze moeten gaan gehoorzamen aan de eisen van de professional en niet meer de baas in eigen huis zullen zijn als ze verder gaan met de procedure, en haken af. De betaalde krachten willen leiding geven aan de pleegzorgwerker. Beter zou het zijn als ze zich zouden richten op het faciliteren van het pleeggezin (natuurlijk naast de toetsing of het kind veilig is in het gezin).

Veel potentiële pleeggezinnen worden ook afgewezen omdat ze moeilijk begeleidbaar zouden zijn. Daar staat tegenover dat er ook veel betaalde hulpverleners zijn die moeilijk begeleidbaar zijn. Door hun vaste dienstverbanden blijven ze echter zitten waar ze zitten.

9.2 Mogelijkheden voor de toekomst

Er is veel onbenut potentieel in de samenleving. Als we in ons werk op zoek gaan naar ondersteuning door hulpbronnen uit het netwerk of vrijwilligers dan zijn er bijna altijd mogelijkheden. Er is wel een probleem om vraag om vrijwillige ondersteuning en het aanbod van vrijwilligers bij elkaar te brengen. Vaak weten professionals niet hoeveel organisaties vrijwilligers aanbieden in een wijk. Hulpverleners zijn vaak veel beter op de hoogte van de sociale kaart van professionele hulpverleningsinstanties. Maar op de vraag welke organisaties van vrijwilligers er zijn blijven ze het antwoord schuldig. In Groningen bijvoorbeeld is er een prima vrijwilligersorganisatie die in problemen verkeert, omdat er onvoldoende vraag is naar hun inzet.

Er is dus onbenut potentieel van mensen die vrijwillig hun bijdrage willen leveren. Dat merken we ook steeds weer als we mensen gericht vragen mee te werken in een steungroep. Volgens ons moet het de vraag zijn hoe je dit onbenutte potentieel wél kunt benutten. Bij community support vragen we mensen mee te helpen nadat een systematische netwerkanalyse gedaan is: iedere situatie is anders. **Het lukt alleen als het op maat gesneden is voor de klant en voor de vrijwilliger**. Dat is onze ervaring.

Verder vragen we mensen die onze ondersteuning krijgen om ook zelf een bijdrage te leveren voor anderen. Dat heeft een dubbel voordeel, voor de persoon die zijn bijdrage levert en voor de persoon die ondersteund wordt.

Verder zou iedere gemeente **een goede buurtwebsite** moeten hebben waar vraag en aanbod van ondersteuning aan elkaar gekoppeld kan worden. Ieder hulpvraag duidelijk vermelden op de website en tegelijk duidelijk het aanbod vermelden, zodat er echt een uitwisseling kan plaatsvinden. De gemeente kan ervoor zorgen dat deze website doorlopend actueel is en overzichtelijk blijft. Veel buurtwebsites willen te veel doen en raken daardoor hun toegankelijkheid kwijt. Of het ontbreekt aan goede overzichtelijkheid en actueel zijn van de website.

Ook kan van een buurtwebsite gebruik gemaakt worden om burgers de mogelijkheid te geven bij elkaar advies te vragen. Een voorbeeld: bij veel opvoedingsvragen is professionele hulp lang niet altijd nodig. Op een buurtwebsite kan je je vraag voorleggen aan anderen die met dezelfde vragen zitten. Dit versterkt de onderlinge samenhang. Als er iets meer ondersteuning nodig is, dan kan gewerkt worden met groepen die samengesteld worden op basis van een hulpvraag en die begeleid worden. Community support heeft daartoe bijvoorbeeld een steungroep ontwikkeld voor ouders die hun kinderen alleen opvoeden en dit zwaar vinden. De professionals kunnen zich concentreren op de mensen die de hulp echt nodig hebben. De gemeente kan zo veel kosten besparen en het resultaat is dat mensen elkaar kunnen ondersteunen en de eigen kracht van de buurt vergroot wordt.

Het is ook verstandig om betere **mogelijkheden te ontwikkelen om vrijwilligerswerk te betalen**. Iemand langer ambulante begeleiding levert zoveel op dat vrijwilligers die mee helpen makkelijk een goede onkostenvergoeding kunnen krijgen.

Er kan veel meer gebruik gemaakt worden van **het inzetten van vrijwilligers in combinatie met technologische vernieuwing**. Bij community support kunnen vrijwilligers hun werk goed doen, doordat ze gebruik kunnen maken van een digitaal klantvolgsysteem. Dat stuurt hun werkzaamheden en maakt overleg heel makkelijk mogelijk. Indien nodig kan een betaalde kracht (supportmedewerker) volgen wat er gedaan wordt en coachen en faciliteren waar nodig.

Ook de combinatie van een videoverbinding en vrijwilligers die opletten of het nog goed gaat met iemand is een mogelijkheid. Dat kan een bijdrage leveren bijvoorbeeld bij ouderen die door geheugenproblemen zwakker worden in de regie maar toch zelfstandig willen blijven. En in een wat algemenere zin: bij het inzetten van ICT in zorg en welzijn wordt vaak in eerste instantie nagedacht over efficiency: het besparen op menselijk contact, op omgaan met elkaar. Zo wordt er al gespeculeerd over het inzetten van robots in de zorg, en gefantaseerd over voorgeprogrammeerde knuffels voor eenzame bejaarden. Bij dit soort inzet van ICT wordt vaak niet nagedacht over het bevorderen van het contact tussen mensen, eerder wordt individualisme benadrukt.

Onze ervaring tot nu toe met ons digitale klantvolgsysteem is - en dat hadden we niet van tevoren bedacht - dat het persoonlijk contact tussen klant, supportmedewerker, mantelzorger, vrijwilliger en professional bevorderd wordt. De samenwerking is niet alleen sneller en transparanter, maar ook menselijker, doordat het contact frequenter en intensiever is. Iedereen in het samenwerkingsplan weet van elkaar precies waar hij staat en wat hij aan het doen is. Het geheel brengt mensen dicht bij elkaar. We beschouwen dit als een zeer welkom effect van het digitale volgsysteem, en roepen op tot meer ICT-oplossingen die collectiviteit, omgaan met elkaar bevorderen, in plaats van individualisme.

Voorts is het ook belangrijk om **de positie van professional en vrijwilliger anders op elkaar af te stellen**. Als er veel gewerkt wordt met vrijwilligers, dan is het soms nuttiger om te werken met veel opbouwwerkers (nog beter: supportmedewerkers), dan met specialisten.

Het **persoonsgebonden budget** heeft er voor gezorgd dat burgers die er gebruik van maakten steeds meer de regie konden nemen. Inmiddels is het PGB voor het grootste deel afgeschaft, maar er zijn al diverse gemeenten die al weer besloten hebben om verder te gaan met een vorm van persoonsgebonden budget. Mijns inziens terecht, want naast de bekende problemen, zaten er ook grote voordelen aan het beschikbaar stellen van een budget,

waarmee mensen zelf de gewenste hulpverlening kunnen inkopen. Eén van de voordelen is dat mensen meer inzicht krijgen in en invloed krijgen op de zorgkosten. In het hierboven genoemde voorbeeld (doorverwijzing naar een residentiële instelling) is bij de beslissers geen bewustzijn van de kosten. Het is aangetoond dat zorgaanbieders die betaald werden vanuit een PGB altijd 30% (of meer) minder kosten in rekening brachten in vergelijking met aanbieders die gefinancierd werden vanuit Zorg In Natura. Deze vorm van financiering werd mede zo populair, omdat er werkelijk vraaggestuurd gewerkt werd en de klant weg kon lopen bij een aanbieder die hem niet verder hielp. Deze aanbieders hebben daardoor geleerd flexibel en slagvaardig te reageren op wensen van de klant. Dat is ten goede gekomen aan de mogelijkheden van de klant om zelf de regie te voeren, de eigen hulpverlener te kiezen, maatwerk te verlangen. Kortom de eigen kracht werd er door versterkt. Doordat zo duidelijk was voor de klant wat in rekening gebracht werd ontstond er ook een kostenbewustzijn.

Tegenwoordig weten we dat op de oude voet doorgaan, geen optie meer is. De kosten van de vergrijzing worden steeds groter en op den duur onbetaalbaar. We moeten onbenut potentieel gaan gebruiken. En er is een groot potentieel van zestigers en zeventigers die best wat willen doen en wat willen bijverdienen. **Waarom maken we de mogelijkheden voor vrijwilligers om hun pensioen wat op te plussen niet veel ruimer. Dat zal menigeen enthousiast maken.**

En ook nu is er een systeem dat dit moeilijk maakt: Een vrijwilliger wordt betaald door de gemeente en die let op de centen. De gemeente is goedkoper uit als iemand opgenomen worden in een verzorgingshuis of andere residentiële instelling. Terwijl ambulante hulpverlening met gebruik maken van vrijwilligers over het geheel genomen natuurlijk veel goedkoper is.

Toe we 12 jaar geleden met community support begonnen was het ons niet begonnen om bezuinigingen op te vangen: het ging ons om betere hulpverlening, op het vergroten van de kwaliteit van leven. De ervaring leert echter dat met deze vorm van begeleiden veel bespaard kan worden.

Community support is een manier om methodisch gebruik te maken van de kracht van de burgers. Zo kan aan een dubbele doelstelling gewerkt worden:

- Stimuleren van eigen kracht, onderlinge betrokkenheid en een betekenisvolle rol innemen in de samenleving.
- Efficiënt omgaan met de altijd schaarse middelen.

Bijlagen

1 Onderzoek

De directie van Community Support probeert waar mogelijk de resultaten die geboekt worden door middel van onderzoek te objectiveren.

Er zijn in de afgelopen jaren 2 wetenschappelijke onderzoeken gedaan vanuit de sociale faculteit van de Rijksuniversiteit in Groningen. In beide gevallen heeft dit geleid tot een doctoraalscriptie.

Er zijn onafhankelijke tevredenheidsonderzoeken gedaan door het onderzoeksbureau TRIQS, en Community Support heeft meegedaan aan een Verbetertraject Sociale Participatie (SPAR) uitgevoerd onder leiding van Vilans.

Vanaf 2009 doet Community Support mee aan de WMO-werkplaats van de Hanzehogeschool, onder leiding van lector dr. L. Korevaar. In dit onderzoek wordt samengewerkt met de gemeente Menterwolde in Groningen.

1.1 Doctoraalscriptie drs. Nelly Heijs

Resultaten: Er is sprake van verbetering van sociale contacten bij de onderzochte klanten. De steungroepleden zijn tevreden over het functioneren van de steungroep.

In 2005 heeft Nelly Heijs een doctoraalscriptie voor de faculteit pedagogische wetenschappen van de Rijksuniversiteit Groningen geschreven, getiteld: Ondersteuning vanuit het eigen netwerk; mogelijkheden en onmogelijkheden van Community Support.

Uit het onderzoek komt naar voren dat slechts bij 32% van de klanten - voornamelijk mensen met een verstandelijke beperking of psychiatrische problematiek - werd gewerkt met een steungroep. Medewerkers blijken meerdere voorwaarden te noemen om met een steungroep te kunnen beginnen, terwijl de methode community support juist wil dat er geen enkele voorwaarde gesteld wordt aan het opzetten van een steungroep. Professionals aarzelen kennelijk te vaak met het opzetten van een steungroep. Mogelijk dat hierbij een overschatting van de rol van de professional en onderschatting van de rol van mantelzorgers een rol speelt. Voor Community Support was dit aanleiding om de supervisie op dit gebied aan te passen.

De doelen die de steungroep beoogt zijn meer maatschappelijke participatie en het verbeteren van sociale netwerken.

Uit het onderzoek blijkt dat deze doelen behaald werden. Bij de onderzochte klanten (n=115) was een verbetering opgetreden in de sociale contacten en de steungroepleden gaven aan erg tevreden te zijn over het functioneren van de steungroep.

1.2 Verbetertraject Sociale Participatie

Resultaten: Eenzaamheid is bij klanten van Community Support sterker afgenomen dan bij de klanten van de andere 11 deelnemende organisaties. Klanten van Community Support rapporteren vaker een positieve verandering op het gebied van sociale contacten dan klanten van de andere 11 deelnemende organisaties.

Van maart 2008 tot februari 2009 heeft Community Support meegedaan aan een Verbetertraject Sociale Participatie (SPAR), uitgevoerd door Zorg voor beter-verbetertrajecten (Vilans).

Het verbetertraject richtte zich op het realiseren van verbeteringen op het gebied van sociale participatie. Doelstelling is het **verminderen van eenzaamheid en het vergroten van het sociale netwerk** van klanten in de langdurige zorg.

In dit verbetertraject is onder klanten van Community Support een voor- en een nameting uitgevoerd met betrekking tot het netwerk en de ervaren eenzaamheid van de klanten. Er hebben 12 verschillende teams van 12 verschillende instellingen meegedaan aan dit onderzoek. Wat opvalt is dat de SPAR groep in vergelijking met de gemiddelde Nederlander negatief afsteekt. 92% van de Nederlanders geeft aan meer dan maandelijks contact te hebben met familie. Voor de klanten die deelnamen aan het onderzoek was dit 70%. Ook met vrienden en kennissen hebben klanten (de SPAR groep) minder contact dan de gemiddelde Nederlander dat heeft (67% vs 90%). Het grootste verschil was te zien in het maandelijks contact met burens: 81% van de gemiddelde Nederlander heeft maandelijks contact met burens, tegenover 16% van de klanten. Ook met betrekking tot eenzaamheid rapporteren mensen uit de klantengroep die onderzocht is meer eenzaamheid dan de gemiddelde Nederlander.

	SPAR	Gemiddelde Nederlander
Niet eenzaam	23%	70%
Matig eenzaam	56%	20%
Sterk tot zeer sterk eenzaam	21%	10%

Uit de nameting van dit onderzoek blijkt dat onder klanten van Community Support de eenzaamheid sterker afgenomen is dan bij de andere organisaties: community support steekt ten opzicht van het gemiddelde positief af. Wat wel opvallend is dat ook een redelijk percentage klanten zich meer eenzaam is gaan voelen. Een verklaring hiervoor is dat klanten zich door hun deelname meer bewust geworden zijn van hun gebrek aan sociale contacten.

	SPAR-overig	Community Support
Minder eenzaam	30%	43%
Gelijk	61%	43%
Meer eenzaam	9%	14%

Klanten van Community Support gaven daarnaast aan dat 86% van hen een positieve verandering hebben doorgemaakt op het gebied van sociale contacten. Het gemiddelde van de overige SPAR groep is hier 80%.

1.3 Onafhankelijke tevredenheidsonderzoeken

Resultaten: community support krijgt hoge cijfers op het gebied van tevredenheid: 8.13, 7.97, 8,36 en een jaar later: 8.06 en 7.63.

In december 2009 is een tevredenheidsonderzoek afgenomen onder klanten van Community Support. TRIQS neemt de klantthermometer af volgens de systematiek die door het Trimbos-instituut ontwikkeld is en door zorgkantoren en zorgverzekeraars worden voorgeschreven. Community Support heeft drie verschillende rapportages gekregen. De eerste (**12+**) is gebaseerd op de gegevens van 14 klanten tussen de 0 en 18 jaar: 12 jongens en 2 meisjes. De tweede rapportage is gebaseerd op **volwassenen**: 19 klanten tussen 13 en 25 jaar en 18 klanten boven 26 jaar. De derde rapportage heeft de titel **Behandeling kind**. Deze is door 9 ouders/verzorgers van kinderen ingevuld.

Uit de rapportage van dit onderzoek blijkt dat klanten van community support in de drie rapportages de gemiddelde rapportcijfers 8.13, 7.97 en 8,36 geven. In het onderzoek worden

vijf gebieden bevroegd en gewaardeerd. Hieronder een overzicht van de uitkomsten van de klantthermometer.

	12+	Volwassenen	Behandeling kind
Informatievoorziening	Goed (82%)	Goed (89%)	Uitstekend (95%)
Inspraak Behandelplan	Goed (82%)	Goed (84%)	Goed (82%)
Hulpverlener	Uitstekend (95%)	Uitstekend (95%)	Uitmuntend (100%)
Resultaat van begeleiding	Goed (88%)	Goed (82%)	Voldoende (75%)
Kwaliteit van leven is verbeterd	100%	60%	n.v.t.
Zou community support aanraden	87%	86%	55%

Klanten zijn erg tevreden over de ondersteuning en bejegening door de Community Support medewerker.

In december 2010 is opnieuw een onafhankelijk tevredenheidsonderzoek uitgevoerd door TRIQS. Er zijn twee rapportages gemaakt; een rapportage over klanten met een **verstandelijke beperking** en een rapportage over mensen met een **psychiatrische beperking**. Binnen de groep klanten met een psychiatrische beperking is het gemiddelde rapportcijfer een 8,06. Bij de groep met een verstandelijke beperking is het gemiddelde rapportcijfer een 7,63.

	Psychiatrische beperking	Verstandelijke beperking
Informatievoorziening	Goed (83,33%)	Goed (87,50%)
Inspraak Behandelplan	Goed (81,25%)	Goed (83,33%)
Hulpverlener	Uitstekend (95,83%)	Goed (87,50%)
Resultaat van begeleiding	Goed (76,69%)	Uitstekend (90,63%)
Kwaliteit van leven is verbeterd	81,25%	87,50%
Zou community support aanraden	81,25%	100 %

1.4 Doctoraalscriptie Annelies Meijer

Resultaten: Hoe meer sociale steun klanten ontvangen, hoe meer welzijn ze creëren. Hoe meer contacten in de buurt, hoe meer sociale steun er ontvangen wordt. Het werken met een steungroep is ongeacht de problematiek van de klanten geschikt.

In 2010/2011 heeft Annelies Meijer in het kader van een doctoraalscriptie voor de faculteit sociologie van de Rijksuniversiteit in Groningen onderzoek gedaan. In dit onderzoek is het doel geweest om vast te stellen of het inzetten van steungroepen (onderdeel van de methode community support) effect heeft op het welzijn van klanten. Een belangrijk onderdeel van de interventie bij community support is het activeren van het netwerk. Het oprichten van een steungroep is daarbij een belangrijk middel. Het doel is dat het eigen welzijn van klanten door middel van deze interventie hoger wordt.

Om antwoord te kunnen bieden op de hoofdvraag, is een kwantitatief onderzoek uitgevoerd onder de klanten van Community Support (n=69), waarbij gebruik is gemaakt van twee bestaande schriftelijke vragenlijsten.

Het belangrijkste resultaat dat naar voren komt is dat hoe meer sociale steun klanten ontvangen, hoe meer welzijn zij creëren ($\beta.557$; p.000). Ook geeft het statistische onderzoek weer dat bij een toename van het aantal contacten in de buurt, het ontvangen van sociale steun ook toeneemt ($\beta.317$; p.016). Het werken met een steungroep is ongeacht de problematiek van klanten geschikt (χ^2 3.18; p.204).

1.5 Wmo-werkplaats

Eerst de eigen verantwoordelijkheid en kracht van mensen aanboren en versterken.

Community Support doet mee aan de Wmo-werkplaats Groningen-Drenthe.

In deze Wmo-werkplaats werken het Lectoraat Rehabilitatie van de Hanzehogeschool Groningen (lector Rehabilitatie dr. Lies Korevaar), gemeenten en instellingen samen. De samenwerking richt zich op onderzoek, praktijkontwikkeling en opleiding op het terrein van zorg en welzijn en specifiek op het terrein van zorg in en door de gemeenschap.

Het onderzoek van de Wmo-werkplaats loopt vanaf 2009. Community Support werkt hierbij samen met de gemeente Menterwolde (Gn).

De resultaten zijn in september 2011 verschenen in het rapport: *Op eigen kracht verder met je netwerk - Onderzoek naar de community support-methode* van Sandra Vos.

Drie werkwijzen op basis van de methode community support worden onderzocht, namelijk: individuele begeleiding aan multiprobleemgezinnen vanuit de WMO, coaching van jongeren en de steungroep voor éénoudergezinnen.

In haar rapport concludeert Sandra Vos het volgende:

De community support methode heeft positieve effecten op het vergroten van participatie, het verminderen van eenzaamheid, het vergroten en verbeteren van het netwerk, vergroten van zelfvertrouwen en grip op het leven (eigen kracht) en het verbeteren van de kwaliteit van leven.

Voor een uitgebreide analyse van het project verwijzen we naar het rapport.

2 Literatuur

- Aron, Elaine N. (2009) *De kracht van zelfwaardering*. Archipel, Amsterdam.
- Gennep, A.T.G. van, (1977) *Debiliteit en maatschappelijke ongelijkheid: de mythe van het moeilijk lerende kind*. Boom.
- Hees, van M.V.B.P.M & Robeyns, I.A.M (2010). *Startdocument voor het NWO-programma* (Nederlandse Organisatie voor Wetenschappelijk Onderzoek) *Kwaliteit van Leven*.
- Heijs, N. (2005). *Ondersteuning uit het eigen netwerk; de mogelijkheden en onmogelijkheden van Community Support*. Doctoraalscriptie Andragogiek Rijksuniversiteit Groningen.
- Heijs, N. (september 2008) *Echtscheidingsstrijd een vorm van kindermishandeling*. Perspectief.
- Koersen, R. (maart 2011) *Alleenstaande opvoeders steunen elkaar*, Het kind eerst.
- Meijer, A. (2011). *Methode Community Support; Heeft de interventie effect op welzijn?* Doctoraalscriptie Sociologie Rijksuniversiteit Groningen.
- Mur, L. (december 2009) *Het speelveld*, Perspectief.
- Mur, L. *Preventie van schoolverzuim en vroegtijdig schoolverlaten*. Het Kind Eerst - vakblad voor jeugdzorg, kindbescherming en pleegzorg. 1e jaargang 2010, nr 3.
- Mur, L., Groot, M. de (2003). *Community support en hulpverlening; mogelijkheden voor mensen met beperkingen*. Nelissen, Soest.
- Mur, L., Heijs, N. (2007). *Ondersteuning mobiliseren vanuit netwerken*. Nelissen, Soest.
- Terstegge, M. (2011) *Geef Flow aan je leven*. Lannoo, Tiel.
- Tichelaar, B. (2011) *Dit wordt jouw jaar*. Tyler Roland Press bv, Soest.
- Scholten, G. (2008) *Eigenwaarde/Leermethodiek Op eigen benen, achtergrond en toepassing*. Invra, Wezep.
- Streckely, J.P. (2008) *The big five for life*. Ankh-hermes.
- Vos, S. (2011). *Op eigen kracht verder met je netwerk - Onderzoek naar de community support-methode*. Wmo-werkplaats Groningen-Drenthe, Groningen.
- Wal, M. van der (september 2009) *Een roos wil bloeien*, Perspectief.
- Zorg Voor Beter, Verbetertrajecten (2009). *Eindresultaten verbetertraject Sociale Participatie Community Support*. Interne publicatie.

Websites:

- www.interactiewijzer.nl
- www.communitysupport.nl