

Op eigen kracht verder met je netwerk

Onderzoek naar de community support-
methode



Sandra Vos

Wmo-werkplaats Groningen-Drenthe

Vooraf

Wmo werkplaats Groningen/Drenthe

De Wmo werkplaats Groningen/Drenthe is één van de Wmo werkplaatsen die met financiering van het Ministerie van VWS zijn ingesteld bij zes hogescholen, verspreid over het land. De noordelijke werkplaats is aangehaakt bij het Lectoraat Rehabilitatie van de Hanzehogeschool. Het Lectoraat Rehabilitatie, STAMM CMO, een aantal gemeenten en instellingen werken in de werkplaats samen. De werkplaats is gericht op het uitvoeren van onderzoek, praktijkontwikkeling en opleiding op het terrein van zorg en welzijn en meer specifiek op het terrein van zorg in en door de gemeenschap. De ontwikkeling van praktijkkennis – prescriptieve kennis voor het handelen – staat centraal in de Wmo werkplaats.

De werkplaats ontwikkelt en monitort vijf innovatieve Wmo praktijken, samen met de gemeenten en instellingen die in de werkplaats deelnemen. Lokaal wordt intensief samengewerkt met diverse andere instellingen.

Op het snijvlak van AWBZ en Wmo

De rode draad in de activiteiten: stimuleren en ondersteunen van mensen met psychische en/of psychosociale problematiek bij hun maatschappelijke participatie. Daarbij ligt de focus op het realiseren van werkwijzen die voortvloeien uit de Wmo doelstelling: eerst de eigen verantwoordelijkheid en kracht van mensen aanboren en versterken, benutten en activeren van het eigen sociale netwerk, betrekken van ervaringsdeskundigheid van de doelgroep, inzetten van collectieve arrangementen en als nodig individuele zorg en hulpverlening. Deze benadering sluit goed aan bij de rehabilitatiebenadering.

De Wmo werkplaats beweegt zich met de activiteiten voor bovengenoemde doelgroep op het snijvlak van AWBZ en Wmo.

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	7
1.1	De Wmo	7
1.2	De Wmo-werkplaatsen	7
1.3	De Wmo-werkplaats Groning-Drenthe	8
1.4	De Wmo-praktijk Community Support	8
1.5	Het evaluatieonderzoek	9
1.6	Opbouw van het rapport	10
2.	De Wmo-praktijk Community Support	11
2.1.	Inleiding	11
2.2	Begripsomschrijving	11
2.3	De integrale methode	12
2.4	Jongerencoaching	13
2.5	Steungroep alleenstaande opvoeders	14
2.6	Samenvatting	14
3.	De onderzoeksopzet	15
3.1	Inleiding	15
3.2	Deelonderzoek I: Werkwijze van Community Support	15
3.3	Deelonderzoek II: Uitkomsten van Community Support	15
3.4	Deelonderzoek III: Competenties van medewerkers	16
3.5	Duur van het onderzoek	16
3.6	De onderzoeksinstrumenten	16
4.	Werkwijze van Community Support	19
4.1	Inleiding	19
4.2	Integrale methode	19
4.2.1	interviews medewerkers integrale methode	19
4.2.2	interview klant integrale methode	23
4.3	Jongerencoaching	26
4.3.1	interview CS medewerker	26
4.3.2	interview deelnemer	27
4.4	Steungroep alleenstaande ouders	28
4.4.1	interview CS medewerker	28
4.4.2	interview deelnemer	30
4.5	Samenvatting en conclusies	31

5.	Uitkomsten van Community Support	35
5.1	Inleiding	35
5.2	Wat is er al bekend?	35
5.2.1	Publicatie <i>Community Support en hulpverleners</i> .	35
5.2.2	Doctoraalscriptie <i>ondersteuning vanuit het eigen netwerk</i>	35
5.2.3	Publicatie <i>ondersteuning mobiliseren vanuit netwerken</i>	36
5.2.4	<i>Verbetertraject Sociale Participatie (SPAR)</i>	36
5.2.5	Tevredenheidonderzoek	36
5.2.6	Doctoraalscriptie <i>Methode CS; heeft de interventie effect op welzijn?</i>	37
5.3	Evaluatieonderzoek Wmo-praktijk	37
5.3.1	Integrale methode	37
5.3.2	Jongerencoaching	38
5.3.3	Steungroep alleenstaande ouders	39
5.3.4	Vragenlijsten	40
5.3.5	Dossieranalyse	40
5.4	Samenvatting en conclusies	42
6.	Competenties van medewerkers	45
6.1	Inleiding	45
6.2	Generieke competenties	45
6.3	Specifieke competenties	48
6.4	Verbeterpunten	50
6.5	Samenvatting en conclusies	50
7.	Conclusies	53
8.	Discussie	57
9.	Aanbevelingen	61
	Literatuurlijst	63
	Bijlagen	
	Bijlage 1: Beschrijving community support methode volgens richtlijnen Movisie	65
	Bijlage 2: Vragenlijst Community Support medewerkers	83
	Bijlage 3: Vragenlijst voor klanten/ deelnemers	85
	Bijlage 4: Stroomschema van het klantvolgsysteem/ kwaliteitssysteem	89
	Bijlage 5: Dossieranalyse	91

1. Inleiding

1.1 De Wmo

In 2007 is de nieuwe Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) ingevoerd. De wet vormt de basis van het stelsel van Zorg en Welzijn. Dit stelsel bestaat naast de Wmo ook uit de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) en de Zorgverzekeringswet (Zvw). De Wmo vervangt de Welzijnswet 1994, de Wet voorzieningen gehandicapten (WVG) en delen van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ).

Bij het publiek wordt de WMO vooral geassocieerd met het overdragen van de huishoudelijke hulp naar de gemeentelijke verantwoordelijkheid. Maar de WMO houdt veel meer in. Vanaf 2010 is het onderdeel “psychosociale ondersteuning” uit de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) gehaald en overgeheveld naar de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). In 2013 en 2014 volgt de huidige AWBZ functie Begeleiding. Hierdoor ontstaat er een nieuwe verhouding tussen zorg en welzijn. Zorg blijft verzekerd binnen de zorgverzekeringswet en de AWBZ. Alle vormen van ondersteuning die meer gerelateerd zijn aan welzijn, inclusief de AWBZ functie Begeleiding, zitten of komen in de Wmo.

Dit betekent concreet dat niet het zorgkantoor maar de gemeente in de toekomst verantwoordelijk is voor psychosociale ondersteuning van mensen met een verstandelijke beperking en/of psychiatrische problemen en vanaf 2013 voor de voorheen AWBZ functie begeleiding. Tegelijk hebben we te maken met bezuinigingen op de uitgaven van de professionele hulpverlening. Het roer moet deze keer echt om. Woorden als kanteling, perspectiefwisseling, herijking worden gebruikt en geven de noodzaak aan van het maken van fundamentele keuzes. De verzorgingsstaat zal er over een aantal jaren fundamenteel anders uitzien. Er moet dus een nieuwe visie ontwikkeld worden op duurzame zorg en er moeten nieuwe methodieken ontwikkeld worden.

1.2 De Wmo-werkplaatsen

Het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) wil nieuwe initiatieven die zich bevinden op het raakvlak van zorg en welzijn laten onderzoeken. Om die reden heeft het ministerie een zestal Wmo werkplaatsen opgezet. Op de website www.wmowerkplaatsen.nl stellen ze zich zelf als volgt voor: “In september 2009 startten zes regionale Wmo werkplaatsen in Nederland. Drie jaar lang worden in deze werkplaatsen nieuwe werkvormen voor zorg en welzijn gezocht, ontwikkeld en geëvalueerd. De resultaten daarvan worden beschikbaar gesteld aan gemeenten, organisaties uit de zorg en welzijnssector, opleiders en andere belangstellenden”.

1.3 De Wmo-werkplaats Groningen-Drenthe

De Wmo-werkplaats Groningen-Drenthe staat onder leiding van dr. Lies Korevaar, lector rehabilitatie van de Hanzehogeschool Groningen. Daarbij ligt de focus op het realiseren van werkwijzen die voortvloeien uit de Wmo doelstellingen. Namelijk eerst de eigen verantwoordelijkheid en kracht van mensen aanboren en versterken. Het benutten en activeren van het eigen sociale netwerk. Het inzetten van ervaringsdeskundigheid van de doelgroep. En daarna pas zorg en hulpverlening.

De Wmo werkplaats Groningen-Drenthe beschrijft en evalueert 5 Wmo praktijken. Het eindresultaat zal zijn dat meer zicht is gekomen op wat wel en niet effectief is van deze praktijken. Vanuit deze nieuw verkregen praktijkkennis worden vervolgens beroepscompetenties en bijbehorende opleidingsmodules ontworpen, uitgevoerd, geëvalueerd en bijgesteld. Parallel hieraan wordt de aansturing door gemeenten van instellingen en vrijwilligersorganisaties en de bestuurlijke randvoorwaarden waaronder de praktijken worden uitgevoerd beschreven en geëvalueerd.

1.4 De Wmo-praktijk Community Support

De methode community support is één van de Wmo praktijken van de Wmo werkplaats Groningen-Drenthe die beschreven en geëvalueerd zal worden. Het gaat hier om het ambulant begeleiden van kinderen, jongeren, volwassenen en hun systeem. Vernieuwend aan deze methode is dat het een aantal onderdelen integreert tot één methode. Elk onderdeel op zich is niet vernieuwend maar de combinatie is dat wel. Deze onderdelen zijn:

- de regie bij de cliënt,
- positieve psychologie,
- de portal als digitale ontmoetingsplaats van burger, mantelzorgers en professionals,
- het digitale cliëntvolgsysteem,
- focus op het netwerk (wat kan de cliënt zelf, wat kan zijn omgeving, nadruk op het uitbreiden en verbeteren van het netwerk) en
- afhankelijkheid van de hulpverlening verminderen door de eigen kracht van de cliënt centraal te stellen en te versterken.

Community Support is voorloper in een maatschappelijke beweging die door de Wmo bevestigd is. Vele partijen willen nu gaan doen wat CS al een aantal jaren doet en waarvoor het al een methode ontwikkeld heeft.

Community support is een methode die al ruim 10 jaar binnen de AWBZ gebruikt wordt en die in de gemeente Menterwolde ook ingezet wordt voor de Wmo. In samenwerking met de

gemeente Menterwolde (dhr. J. Brouwer, projectleider zorgstructuur jeugd en gezin en coördinator oggz/vz Lokaal Overleg Zorg) zijn twee specifieke projecten voor de gemeente Menterwolde ontwikkeld. Deze projecten, 'jongerencoaching' en de 'steungroep voor alleenstaande opvoeders', zijn ontwikkeld als oplossing voor bestaande problemen in deze gemeente, rekening houdend met een beperkt beschikbaar budget.

Bij het onderzoek naar de methode community support worden dus 3 vormen betrokken, namelijk:

1. De community support methode zoals die beschreven is in een tweetal boeken (Mur & de Groot, 2003 en Mur & Heijs, 2007). Deze vorm noemen we hier de integrale methode.
2. Het project jongerencoaching. In dit project worden potentiële vroegtijdig schoolverlaters begeleid door studenten van HBO instellingen (Social Studies). Deze studenten worden weer begeleid vanuit Community Support.
3. Steungroep alleenstaande opvoeders. Deze steungroep heeft als doel alleenstaande ouders te laten ondersteunen door andere alleenstaande ouders. Deze ouders vormen op deze wijze elkaars steungroep.

1.5 Het evaluatieonderzoek

De Wmo werkplaats is gericht op het bevorderen van evidence en practice based werken. Het onderzoek naar de methode community support zal bestaan uit het onderzoeken van een aantal verschillende hoofdvragen. In de eerste plaats worden de interventies beschreven. Ten tweede zullen deze interventies op hun effectiviteit beoordeeld worden. En derde stap is het specificeren van de competenties waar beroep op wordt gedaan door deze interventies. Daar zal later een onderwijsmodule op gebaseerd worden.

Hoofdvragen van het onderzoek naar de methode community support

1. Wat is precies de werkwijze binnen de begeleiding volgens de integrale community support methode en binnen de projecten "jongerencoaching" en "steungroep alleenstaande ouders" in de gemeente Menterwolde.
2. Welke effecten heeft de interventie, respectievelijk de integrale community support methode, "project jongerencoaching" en "steungroep alleenstaande ouders" in de gemeente Menterwolde op de deelnemers aan deze projecten?

3. Welke eisen stelt het uitvoeren van de integrale community support methode aan de CS medewerker, welke eisen stelt het uitvoeren van “project jongerencoaching” aan de CS medewerker die de studenten begeleidt en welke eisen stelt het organiseren en begeleiden van een steungroep voor alleenstaande ouders in Menterwolde aan de CS medewerker?

1.6 Opbouw van het rapport

Om het onderzoek in context te plaatsen zal in hoofdstuk 2 eerst een beschrijving gegeven worden van de community support methode zoals deze beschreven staat in literatuur en weergegeven wordt door de ontwikkelaars; Luuk Mur, Marga de Groot en Nelly Heijs.

Vervolgens zal de onderzoeksopzet beschreven worden in hoofdstuk 3 waarna in hoofdstuk 4, 5 en 6 de resultaten van het praktijkonderzoek weergegeven worden. In deze hoofdstukken worden de drie bovenstaande hoofdvragen beantwoord.

Het rapport wordt afgesloten met een conclusie, discussie en aanbevelingen.

2. De Wmo-praktijk Community Support

2.1. Inleiding

De hulpverleningsorganisatie Community Support is de organisatie die de projecten die hier onderzocht worden uitvoert in de gemeente Menterwolde. Community Support is ISO gecertificeerd en voldoet aan de kwaliteitskaders GZ en GGZ.

De methode wordt door literatuur (Mur & de Groot, 2003 en Mur & Heijs, 2007), artikelen (Mur, 2010 en Koersen, 2011), projectplannen en door Luuk Mur en Nelly Heijs mondeling als volgt beschreven.

2.2 Begripsomschrijving

De hulpverleningsorganisatie formuleert haar missie als volgt:

Community Support wil mensen met beperkingen of langer durende problemen ondersteunen, zodat ze net als andere burgers mee kunnen doen met de gebruikelijke sociale netwerken (gezin, familie, vrienden, buurt, collega's, medeleerlingen) en kunnen wonen waar ze zelf graag willen. Naast deskundige professionele ondersteuning willen we ondersteuning vanuit het sociale netwerk organiseren.

Gebaseerd op deze missie is de methode communitysupport ontwikkeld. Communitysupport wordt in het gehele land aangeboden aan cliënten. Tevens worden trainingen en scholing aan professionals, mantelzorgers en vrijwilligers aangeboden.

De methode communitysupport bestaat uit een aantal kenmerken en eigenschappen:

Eigen kracht en meedoen

- Regie blijft waar mogelijk bij de cliënt.
- Uitgaan van de kracht van een persoon.
- Veel aandacht voor het innemen van sociaal gewaardeerde rollen door de cliënt (zorgen voor dagbesteding en kan hij meedoen en positief bijdragen aan de netwerken waarin hij verkeert?).

Netwerkbenadering

- Hulpbronnen uit het sociale netwerk van de cliënt worden systematisch opgezocht en ingezet.

- Werken met een steungroep waarin cliënt, mantelzorgers en hulpverleners samenwerken.
- De taak van de professionele hulpverlener is aanvullend op de mantelzorg en de mogelijkheden van vrijwilligers.

Transparantie en integrale benadering

- Transparant werken, geen overleg zonder dat cliënt aanwezig is.
- Er wordt gewerkt met een integraal plan waar alle betrokken hulpverleners gebruik van maken.
- Gebruik van een digitaal klantvolgsysteem waar zowel cliënt, netwerk, hulpverlener en relevante ketenpartners toegang toe hebben (ook wel digitale ontmoetingsplaats genoemd).
- Er wordt gebruik gemaakt van een digitaal scorebord waarin de cliënt makkelijk overzicht houdt over de bereikte resultaten en de doelen waaraan nog aandacht besteed moet worden. Er wordt doelmatig en planmatig gewerkt volgens een PDSA cyclus; Plan Do Study Act.

Deze kenmerken en eigenschappen komen tot uiting in de werkwijze. In de volgende paragrafen zullen achtereenvolgens:

- de integrale community support methode,
- project jongerencoaching en
- project steungroep alleenstaande opvoeders

beschreven worden (zie bijlage 1 voor de volledige beschrijving van de methode in Movisie werkbladen).

2.3 De integrale methode

De richting van de begeleiding wordt bepaald aan de hand van de waarden van de cliënt. Om de waarden van de cliënt duidelijk te krijgen worden een aantal daarvoor ontwikkelde vragenlijsten gebruikt. Dit zijn onder andere de waardegebiedenlijst, een sterkte-zwakte analyse op alle levensgebieden of een dagelijkse routine vragenlijst.

Op basis van de waarden van de cliënt worden doelen opgesteld en deze doelen worden vertaald in korte termijndoelen die SMART geformuleerd zijn. De doelen komen in het participatieplan van de cliënt.

Het netwerk van de cliënt wordt in kaart gebracht en geanalyseerd volgens de methode community support. Hulpbronnen in het netwerk worden systematisch opgespoord en benut bij de hulpverlening. Vastgesteld wordt wie wat kan doen. Hierbij wordt de volgende volgorde gehanteerd: wat kan de cliënt zelf doen, wat kunnen hulpbronnen uit het netwerk doen, wat moet gedaan worden door hulpverleners.

De cliënt stelt een steungroep samen met mensen uit zijn netwerk die mee willen helpen en met professionele betrokkenen. De cliënt en de leden van de steungroep werken samen door middel van een digitaal volgsysteem. De cliënt werkt met steun van zijn steungroep aan zijn doelen zoals die in het participatieplan staan.

Er wordt met de cliënt gewerkt aan netwerkverbetering, participatie en sociale redzaamheid. De voortgang van de hulpverlening wordt systematisch gevolgd aan de hand van de Plan-Do-Study-Act cyclus.

Dit hulpverleningsproces wordt ondersteund door een klantvolgsysteem (zie bijlage 4) en een portal. Hierdoor kan de cliënt steeds op de hoogte zijn van de vorderingen die hij maakt. De portal is een digitale ontmoetingsplaats die het samenwerken in een steungroep zonder vergadertijd mogelijk maakt. De methode community support maakt het mogelijk dat mantelzorgers en professionals methodisch samenwerken.

Community Support ziet zichzelf als voorloper in een maatschappelijke beweging die door de Wmo bevestigd is.

2.4 Jongerencoaching

Een jongerencoach is een HBO student (Social Studies), die zich inzet voor andere jongeren, bijvoorbeeld om vroegtijdig schoolverlaten te voorkomen. De jongerencoach wordt gesuperviseerd door een ervaren Community Support medewerker. Door het kleine leeftijdsverschil tussen coach (student) en jongere zal de coach makkelijker als rolmodel geaccepteerd worden door de jongere. Community Support werkt in dit kader samen met o.a. leerplichtambtenaren. Dit biedt de mogelijkheid om jongeren hulp aan te bieden die niet stigmatiserend is en die makkelijk geaccepteerd wordt door jongeren.

Het doel van dit project is dat de betreffende leerlingen weer volledig naar school gaan en een meer coöperatieve, legerichte houding ontwikkelen, waardoor verwacht mag worden dat ook de schoolprestaties verbeteren. De student brengt met de jongere de problemen in kaart en werkt vervolgens oplossingsgericht aan doelen die vastgelegd zijn in een samenwerkingsplan. In dit plan worden ook de steungroepleden betrokken, dit zijn mensen uit het netwerk van de jongere die iets zullen betekenen voor de jongere in het kader van een doel dat hij wil bereiken. Via het digitaal klantvolgsysteem blijven alle betrokkenen eenvoudig op de hoogte en kunnen zo informatie uitwisselen. (Mur, 2010).

2.5 Steungroep alleenstaande opvoeders

Een ouder in een eenoudergezin raakt de greep op het bestaan gemakkelijk kwijt. Van rustig moederen/ vaders is dan vaak geen sprake meer. Kinderen komen hierdoor gemakkelijk in een risicovolle situatie terecht. De gemeente Menterwolde doet deze eenoudergezinnen een aanbod, waarbij de methode community support groepsgewijs wordt ingezet. In een steungroep wisselen de verschillende ouders hun ervaringen uit. Een natuurlijk proces, ouders die met elkaar praten over de opvoeding van hun kinderen, wordt zo weer in ere hersteld. Ouders maken hierbij gebruik van hun eigen kracht en hulpbronnen uit hun directe omgeving. Tegelijkertijd horen zij weer ergens bij en werken zij aan het herwinnen van de regie over hun eigen bestaan. Daardoor kunnen kinderen weer leren van het goede voorbeeld. Dat is de primaire taak van de opvoeder: het goede voorbeeld zijn. De steungroep alleenstaande ouders wordt begeleid door een ervaren Community Support medewerker. (Koersen, 2011).

2.6 Samenvatting

De integrale community support methode is al uitgebreid gedocumenteerd en heeft heldere uitgangspunten.

Kernpunten zijn:

- bouwen op en uitgaan van eigen kracht van de klant,
- de klant ondersteunen en stimuleren in het vervullen van gewaardeerde sociale rollen
- netwerkbenadering (de taak van de professionele hulpverlener is aanvullend op hulpbronnen uit het netwerk en de omgeving).
- transparantie
- integraal samenwerken; één plan voor alle betrokkenen
- doelmatig werken volgens de PDSA cyclus

Binnen jongerencoaching en de steungroep alleenstaande opvoeders gelden dezelfde uitgangspunten, deze zijn voor deze specifieke groepen in een andere vorm gegoten; een student die een jongere coacht of een groep alleenstaande opvoeders die elkaars steungroep vormen.

Op het moment waarop het onderzoek startte was het laatste gepubliceerde boek dat de methode beschreef 3 jaar oud en de projecten werden net opgestart.

Om de methode en werkwijze te monitoren, de effecten ervan te achterhalen en de benodigde competenties te achterhalen is een praktijkgericht onderzoek uitgevoerd.

3. De onderzoeksofzet

3.1 Inleiding

De integrale methode is omschreven in een tweetal boeken (zie Mur & de Groot, 2003 en Mur & Heijs, 2007), er zijn meerdere artikelen over geschreven en er zijn onderzoeken naar gedaan. De twee specifiek voor de gemeente Menterwolde ontwikkelde projecten (jongerencoaching en steungroep alleenstaande opvoeders) zijn beschreven in projectplannen en ook hier is over gepubliceerd.

Daarnaast werkt Community Support met een digitaal klantvolgsysteem, waaraan het kwaliteitssysteem is gekoppeld. Onderdeel van het kwaliteitssysteem zijn verschillende procedures, trajecten, checklisten en functieomschrijvingen. Voor dit onderzoek betekent dit dat in het klantvolgsysteem veel informatie over klanten, trajecten, doelen en dergelijke beschikbaar was.

Aanvullend op de bovengenoemde, reeds beschikbare, informatie is er aanvullende informatie verzameld door: dossieranalyse, bestudering van vragenlijsten die afgenomen worden door Community Support, interviews met medewerkers en klanten, analyse van documenten en aanwezigheid bij een intervisie.

Het onderzoek is te typeren als een inventariserend onderzoek waarbij zowel kwantitatieve informatie als kwalitatieve informatie verzameld is. Hieronder volgt een toelichting op deze onderzoeksactiviteiten.

3.2 Deelonderzoek I: Werkwijze van Community Support

De werkwijze van Community Support is onderzocht door medewerkers, klanten en deelnemers aan de projecten te vragen naar hun beschrijving van de methode community support, om de informatie die al beschikbaar was binnen Community Support aan te vullen en de meest recente ontwikkelingen te monitoren.

Op basis van literatuur en gesprekken met deskundigen was al een eerste beschrijving van de methode uitgevoerd, welke na het verkrijgen van de onderzoeksresultaten aangevuld is (zie bijlage voor de beschrijving van de methode communitysupport in movisie werkbladen).

3.3 Deelonderzoek II: Uitkomsten van Community Support

Om de uitkomsten, ook wel effecten, van de methode community support te onderzoeken is ten eerste gebruik gemaakt van literatuuronderzoek. Er is al veel onderzoek gedaan naar

tevredenheid en effecten die de methode heeft en er hebben al meerdere publicaties betreffende deze methode en projecten plaatsgevonden.

Ten tweede is medewerkers, klanten en deelnemers aan projecten gevraagd welke effecten van de methode zij waarnemen. Daarnaast is een dossieranalyse uitgevoerd om te vergelijken hoe de situatie van klanten was in het begin van hun ondersteuning en hoe de situatie was na een half jaar, of langer. Ten slotte is er gebruik gemaakt van documentanalyse. Evaluatieverslagen van zowel project jongerencoaching als project steungroep alleenstaande opvoeders zijn geanalyseerd, hierbij is een overzicht gegeven van de ontwikkeling die de deelnemers doorgemaakt hebben.

3.4 Deelonderzoek III: Competenties van medewerkers

Om te achterhalen wat een medewerker van Community Support in huis moet hebben aan kennis, houding en vaardigheden is de medewerkers, klanten en deelnemers aan de projecten gevraagd wat belangrijke eisen zijn waaraan medewerkers moeten voldoen. Daarnaast is deze zelfde vraag gesteld aan deskundigen, Luuk Mur, Nelly Heijs en Marga de Groot en aan nieuwe medewerkers binnen een intervisiebijeenkomst.

3.5 Duur van het onderzoek

Van september 2009 tot juli 2010 is op basis van bestaande bronnen een eerste beschrijving gemaakt van de methode community support en is een onderzoeksvoorstel geschreven. In 2010 en een deel van 2011 zijn praktijkgegevens verzameld om in juli 2011 te komen tot een rapportage. Deze rapportage heeft geleid tot aanpassingen in de beschrijving van de methode die in MOVISIE werkbladen te vinden is in de bijlage van dit rapport.

3.6 De onderzoeksinstrumenten

Dossieranalyse

De dossiers van 16 klanten die door CS in de gemeente Menterwolde ondersteund worden via Wmo financiering zijn geanalyseerd. Dit waren alle klanten die voldeden aan de eis dat zij in de gemeente Menterwolde woonachtig waren en ondersteuning ontvingen via WMO financiering. De dossiers zijn geanalyseerd aan de hand van enkele thema's. Er is in kaart gebracht hoe klanten hun kwaliteit van leven aan het begin en eind van hun traject ervoeren, hoeveel en hoe klanten participeren in de samenleving, hoe het netwerk er aan het begin en eind van het traject uit zag en er is geïnventariseerd aan welke doelen klanten wilden werken en of deze doelen behaald werden. Hiervoor is gebruik gemaakt van de intake rapportages van klanten, het ondersteunings- en participatieplan en de halfjaarlijkse

evaluaties hiervan, de netwerkkaart en eenzaamheidsscores die uit de eenzaamheidsvragenlijst kwamen. In de analyse zijn verschillen in de begin- en eindsituatie in kaart gebracht en omgezet in - en = of + scores, wat betekent dat een kenmerk achteruit is gegaan, gelijk gebleven of vooruit gegaan is. Het stoppen met een opleiding en nog niets anders vinden is bijvoorbeeld een – op participatie. Het verbeteren van de relatie met een broer is een + op netwerkontwikkeling/ verbetering.

Vragenlijsten

Community Support neemt bij de intake van een nieuwe klant vaak een eenzaamheidsvragenlijst (de Jong-Gierveld & van Tilburg, 1999) af. Van een deel van de klanten die meegenomen zijn in de dossieranalyse zijn deze bekend. Bij alle deelnemers van de steungroep alleenstaande ouders is zowel de eenzaamheidslijst als de Positieve Uitkomsten Lijst (PUL) (Appelo, 2005) afgenomen aan het begin en na een jaar, waardoor verschillen goed inzichtelijk kunnen worden. Bij een deel van de jongeren die deelnamen aan jongerencoaching is meerdere malen een eenzaamheidslijst afgenomen.

Interview medewerkers

Er zijn 6 medewerkers van CS geïnterviewd die gezinnen in Menterwolde ondersteunen volgens de integrale CS methode, 1 van deze medewerkers was daarnaast betrokken bij project jongerencoaching en de steungroep alleenstaande ouders.

Bij de medewerkers van CS is een semi-gestructureerd interview afgenomen (zie bijlage 2). De thema's en vragen stonden vast, maar er was veel ruimte om door te vragen en verdieping in de antwoorden te zoeken. In dit interview werd de medewerkers gevraagd de CS methode te beschrijven, werd gevraagd naar effecten van de methode die de medewerkers waarnemen bij hun klanten, werd gevraagd naar zaken die veranderd waren in de afgelopen periode (monitoring), en naar competenties die volgens de medewerkers nodig zijn om met de CS methode te kunnen werken.

Deze interviews zijn digitaal opgenomen. Van de interviews is een gespreksverslag geschreven wat aan de respondent voorgelegd is ter goedkeuring.

Per thema is in de gespreksverslagen gezocht naar overeenkomsten en verschillen in antwoorden van respondenten, welke zijn gelabeld en waarvan de frequentie bijgehouden is.

Interview klanten

Er zijn 4 klanten (waarvan 1 echtpaar) geïnterviewd. Alle 16 klanten die in de dossieranalyse meegenomen waren zijn benaderd. Zeven klanten waren niet meer te traceren; namen hun telefoon niet op of waren verhuisd of opgenomen bijvoorbeeld. Drie klanten gaven aan niet mee te willen werken aan een interview. Vijf klanten wilden wel meewerken aan een interview, daarvan hebben er 2 op de dag van het interview afgezegd en waren daarna niet meer te bereiken.

De klanten die wel zijn geïnterviewd waren een vrouw die kort ondersteuning had gehad volgens de integrale CS methode, maar nu deelnam aan de steungroep alleenstaande ouders. Een ouderpaar die ondersteuning hadden ontvangen volgens de integrale CS methode en een jonge man die deelgenomen heeft aan project jongerencoaching.

De klanten van CS is een semi-gestructureerd interview afgenomen waarin hen vragen werd gesteld over de werkwijze die bij de ondersteuning gevolgd werd, de mate waarin men ervaart meer grip op het eigen leven te hebben gekregen (eigen kracht), de bejegening van de CS medewerker, de participatie van de klant voor en na de ondersteuning, veranderingen in het netwerk en of er verschil is op deze gebieden vergeleken met hoe de situatie was voordat de ondersteuning er was (zie bijlage 3).

De interviews zijn afgenomen bij de klant thuis en zijn digitaal opgenomen. Deze interviews zijn op dezelfde wijze verwerkt als de interviews met de medewerkers van CS.

Documentanalyse

De twee projecten, 'jongerencoaching' en 'steungroep alleenstaande ouders' hebben notulen bijgehouden die geanalyseerd zijn. Bij jongerencoaching gaat het om verslagen van de coachings gesprekken van de community support medewerker met de studenten. Van de bijeenkomsten van de steungroep alleenstaande ouders zijn elke keer verslagen gemaakt waarin onder andere bijgehouden werd wat iedereen had gedaan aan zijn doelen en welke doelen behaald werden.

Intervisie

Daarnaast is de onderzoeker aanwezig geweest bij 2 intervisiebijeenkomsten van CS medewerkers die minder dan 1 jaar in dienst zijn, beide keren waren hier 7 medewerkers aanwezig. De vragen "wat zijn dingen die je jezelf nu heel erg eigen moet maken?" en "wat heb je gemist in je opleiding om hier goed aan de slag te kunnen?" hebben hier informatie opgeleverd met betrekking tot de benodigde competenties.

4. Werkwijze van Community Support

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk zal Hoofdvraag I: *Wat is de werkwijze binnen de begeleiding volgens de integrale CS methode en binnen de projecten “jongerencoaching” en “steungroep alleenstaande opvoeders” van Community Support in de gemeente Menterwolde en hoe ontwikkelt deze werkwijze zich?* beantwoord worden.

De resultaten van het onderzoek bij integrale methode zal eerst beschreven worden en daarna volgen de resultaten van de beide projecten.

4.2 Integrale methode

4.2.1 interviews medewerkers integrale methode

Er zijn 6 medewerkers van CS geïnterviewd. Zij waren tussen de 1 en 8 jaar werkzaam bij CS, waren allen van het vrouwelijk geslacht en tussen de 24 en 40 jaar oud. Twee medewerkers hadden HBO Maatschappelijk Werk (MW) gestudeerd, de andere 4 medewerkers hadden als vooropleiding sociologie, orthopedagogiek, andragogiek en pedagogiek. Van deze mastergeschoolde medewerkers hadden 3 al eerder HBO MW of HBO pedagogiek behaald. Deze 6 medewerkers zijn geïnterviewd omdat zij werkzaam waren binnen de gemeente Menterwolde en zijn door CS voorgedragen.

In de interviews met medewerkers van CS is gevraagd hoe de respondenten de CS methode zouden beschrijven.

- Alle geïnterviewden (6) noemen dat uitgegaan wordt van positieve psychologie; het uitgaan van mogelijkheden in plaats van onmogelijkheden en uitgaan van de eigen kracht van de klant.
- De methode richt zich op het inzetten en uitbreiden van het eigen netwerk van de klant (5), hierbij kan een steungroep gevormd worden rondom een klant (1).
- De ondersteuner moet zichzelf niet belangrijk maken (3), zij moet zich op de achtergrond houden en eerst kijken wat de klant allemaal zelf kan, vervolgens wordt onderzocht waarbij het netwerk kan ondersteunen en pas als laatste komt de professional in beeld.
- Naast de klant staan (3); samen onderzoeken wat de klant kan en wil op basis van gelijkwaardigheid.
- Klant heeft de regie (1)
- Rolmodel functie van de ondersteuner (1)
- Werken met het klantvolgsysteem (1), welke samenwerking met externen moet

- bevorderen (allemaal werken aan 1 plan)
- Dialooggestuurd en transparant werken (1)
- Aan kleine behapbare doelen te werken zodat de klant snel succeservaringen opdoet (1).

In de interviews met medewerkers van CS is de respondenten gevraagd te beschrijven hoe de aanmelding verloopt, de intake, het eerste gesprek, de vervolghulpverlening en de afsluiting van de ondersteuning.

De aanmelding en intake zijn door 1 respondent beschreven. Binnen CS wordt het eerste gesprek met een potentiële klant door één van de supervisors gevoerd. Daarnaast is met één van de medewerkers voornamelijk over het aansturen van de projecten gesproken. Dit komt erop neer dat de werkwijze binnen de integrale methode door 4 medewerkers beschreven is.

Aanmelding

Een aanmelding vindt vaak plaats door een medewerker binnen de gemeente (jongerenwerker, centrum voor jeugd en gezin, leerplichtambtenaar, sociale zaken) Ook kan een verwijzing volgen vanuit de GGD of het lokaal overleg zorg. Of een klant meldt zichzelf aan. Na aanmelding vindt binnen een week een voorlichtingsgesprek plaats.

Intake

De supervisors die de intake doen gaan blanco naar dit gesprek; willen geen voorkennis hebben, want dat kleurt verwachtingen. In het intakegesprek wordt de klant naar zijn wensen gevraagd en naar hoe zijn leven er over 1 of 2 jaar uit zou moeten zien. Ook wordt direct het netwerk in kaart gebracht. Tijdens dit gesprek vormt de CS medewerker al een plan in het hoofd.

Daarnaast wordt voorlichting gegeven over de methode, het klantvolgsysteem, het werken met netwerken, transparant werken en niet overnemen worden toegelicht zodat de klant weet wat hij kan verwachten.

Na de voorlichting worden met de gemeente afspraken gemaakt over het aantal uren dat ingezet kan worden. Zonder wachttijden wordt dan direct gestart met de begeleiding. Na de intake zal de klant aan één van de ondersteuners toegewezen worden. Deze maakt een afspraak en gaat langs bij de klant. 4 respondenten hebben toegelicht hoe zij te werk gaan binnen de integrale CS methode.

Eerste contact

In een eerste contact noemen alle 4 respondenten dat zij zich richten op het opbouwen van

een band/ kennismaken. Dit doen zij door samen iets leuks te gaan doen of te vragen naar interesses. 1 respondent noemt dat het belangrijk is om buiten de setting behandelaar-cliënt te blijven. 2 respondenten noemen dat een eerste contact anders is wanneer er sprake is van een crisissituatie. In het geval van crisis zullen er eerst allerlei zaken geregeld moeten worden, wordt de klant verteld wat er allemaal gaat en moet gebeuren en wordt daarna de vraag gesteld "maar wat wil jij?". 2 respondenten noemen dat in het eerste contact verwachtingen worden besproken en afspraken gemaakt worden over de frequentie en het aantal uren dat de ondersteuning ingezet zal worden. De respondenten geven aan dat dit per klant verschilt omdat dit afhankelijk is van de begeleidingsbehoefte en de indicatie. Een respondent geeft aan dat zij sommige klanten 2 keer per week ziet en anderen 1 keer per 2 week en alles daartussenin kan ook voorkomen. Het proces van kennismaken, verkennen en doelen opstellen duurt vaak wel een aantal weken.

Vervolg

De vervolghulpverlening volgens de integrale methode is beschreven door 4 respondenten. De antwoorden van de respondenten vulden elkaar aan. Daarom is ervoor gekozen dit in verhaalvorm te beschrijven en geen aantallen hierbij te noemen.

Bij het opstellen van een participatieplan wordt gebruik gemaakt van een netwerkanalyse en het in kaart brengen van waardegebieden, interesses en wensen van de klant. Ondersteuning kan bestaan uit ondersteuning bij huishouden, financiën, opstaan, dagstructuur, sociale redzaamheid etc. Er wordt gewerkt aan het verbeteren van sociale vaardigheden en zelfredzaamheid van klanten en vaak wordt een luisterend oor geboden.

Illustratie:

Eén respondent stelt zich, wanneer zij bij een multiprobleemgezin komt, directief op, volgens eigen zeggen waarschijnlijk directiever dan collega's. "In chaos kan je niet werken. Eerst moet er weer een beetje orde op zaken gesteld worden, daarna geef ik stapje voor stapje de regie weer terug. Het is dan een kwestie van aanvoelen of de klant al toe is aan een volgende stap. Een nadeel van deze directieve aanpak kan zijn dat de klanten de deur voor me sluiten, maar mijn ervaring is dat je met deze aanpak veel kan bereiken in korte tijd en dat het stapje voor stapje terugnemen van de regie makkelijker voor een klant is wanneer er alweer wat orde en structuur is".

Participatie is gericht op het vergroten van maatschappelijke participatie. Per klant kan dit verschillen, dit is afhankelijk van de wensen en mogelijkheden van de klant.

Illustratie:

Er werd bijvoorbeeld een klant genoemd die 4 keer per week naar het ziekenhuis moet, voor deze klant zijn de participatiedoelen even gearpeerd. Andere klanten zoeken werk of

vrijwilligerswerk of er wordt aandacht besteed aan het zoeken (en volhouden) van een sport of hobby. Knelpunten die hierbij worden ervaren zijn bijvoorbeeld een verstandelijke beperking, waardoor de afstand tot de arbeidsmarkt erg groot is, of klanten die gewoon niet willen. Een respondent benoemde dat haar klanten met PDD-NOS soms heel impulsief stoppen bij hun werk, die ze net met heel veel moeite verkregen hebben. Dit heeft mede te maken met kenmerken van de beperking die de participatie van de klant dan tegenwerken.

Ondersteuners helpen hun klant door de klant te motiveren en stimuleren zelf doelen op te pakken, wanneer het niet alleen lukt samen het netwerk in te schakelen en wanneer het netwerk weinig kan betekenen, zelf te ondersteunen bij bijvoorbeeld het schrijven van sollicitatiebrieven, langsgaan bij instanties, begeleiden van telefoongesprekken, rollenspellen te doen m.b.t. werk behouden, omgaan met collega's, sollicitatiegesprekken, maar ook het uitproberen van verschillende sporten of hobby's.

Samenwerking

Binnen de begeleiding wordt samengewerkt met alle andere betrokkenen rondom een klant. Dit kan zijn de leerplichtambtenaar, sociale zaken, centrum voor jeugd en gezin, de jongerenwerker, de GGD en eventueel andere betrokkenen als school, werk, etc.. De opdrachtgever (gemeente) krijgt toegang tot het digitale klantvolgsysteem, zodat de gemeente de voortgang van de begeleiding kan volgen. Hiertoe tekent de klant een toestemmingsformulier.

Wanneer een gemeente een klant verplicht ondersteuning van CS te ontvangen en hier eisen aan stelt, omdat zij anders niet in een bepaalde woning mogen blijven wonen of gekort worden op hun uitkering is de hulpverlening niet geheel vrijwillig. De ondersteuning van CS vindt over het algemeen binnen het vrijwillige kader plaats, maar kan dus ook onvrijwillig ingezet worden. De externe doelen (bepaald door gemeente) koppelt de ondersteuner met het gezin aan interne doelen en neemt ze op in het ondersteuningsplan. Wanneer de ondersteuner de interne motivatie aan kan boren bij de klant verschilt een dergelijk traject weinig van de klanten in het vrijwillige kader.

Effecten/ werkzame bestanddelen

“Wat werkt echt?” is de respondenten gevraagd. 2 respondenten geven aan dat het ‘naast’ de klant staan echt goed werkt, maar alle 4 zijn het erover eens dat het werken met een steungroep erg goed werkt, wanneer hij goed functioneert. Het functioneren van een steungroep kan door verschillende factoren negatief beïnvloed worden; er kan weerstand bij de klant zijn om zijn eigen netwerk in een steungroep op te nemen (schaamte, anderen niet willen belasten, etc) of er kan weerstand vanuit het netwerk zijn (negatieve contacten, tegenwerking). Een respondent stelt dat het eigen netwerk meer invloed op de klant heeft dan de hulpverlener, het netwerk positief inzetten kan dus grote winst betekenen. 3 respondenten geven aan dat het werken aan kleine doelen die snel succeservaringen geven

goed werkt. Het behalen van doelen, hier steeds bij stil staan (positieve psychologie), er complimenten voor geven en het succes ervaren, vergroten het zelfvertrouwen en de eigen kracht van de klant.

Dilemma's

Er is de respondenten gevraagd welke dilemma's zij tegenkomen in hun werk met de CS methode. Het belangrijkste dilemma is het spanningsveld tussen de regie bij de klant en het werken aan doelen, vrij vertaald kan dit het dilemma zijn tussen volgen en directief zijn. In principe moet de regie van het proces bij de klant liggen, maar wanneer je alleen volgt gebeurt er bij sommige klanten niets. De klant stelt de doelen op, maar soms moet de weg naar het bereiken van doelen wat directief opgepakt worden om de klant in beweging te krijgen. De balans tussen regie overnemen en hem bij de klant neerleggen is een zoektocht. Wanneer een medewerker eenmaal regie heeft overgenomen kan het een lastig proces zijn om de regie weer terug bij de klant te leggen, zowel voor de medewerker als voor de klant. Andere dilemma's die genoemd werden zijn: waar begin je bij een complexe situatie, wanneer verwijst je door, waar begin je wanneer er geen netwerk is en het dilemma van afstand en nabijheid.

Afsluiten

'Wanneer sluit je een klant af?' is de laatste vraag met betrekking tot de beschrijving van de werkwijze binnen de integrale methode. Het doel is om de klant zo zelfredzaam mogelijk te maken en de ondersteuning door professionals te minimaliseren. Wanneer een klant stopt met de ondersteuning is dat meestal omdat hij denkt geen ondersteuning meer nodig te hebben of om een andere reden niet meer wil (3). Het initiatief om de ondersteuning te stoppen komt nooit van de ondersteuner, behalve wanneer deze de situatie te onveilig vindt. Verder wordt genoemd dat klanten vertrekken omdat zij worden doorverwezen, opgenomen worden of in een woonvoorziening gaan wonen. Wanneer een klant vertrekt bij Community Support wordt er een laatste steungroepbijeenkomst gepland waarin onder andere afspraken worden gemaakt over signalering. Er wordt een eindverslag geschreven en met de klant besproken. Indien sprake is van een overdracht wordt de klant overgedragen aan een andere instantie, hierbij is de klant in principe aanwezig.

4.2.2 Interview klant integrale methode

Om een indruk te krijgen van hoe de klant de werkwijze van Community Support heeft ervaren is een interview met een ouderpaar dat ondersteuning had ontvangen via de community support methode afgenomen. Om dit interview in te kaderen wordt eerst de casus van dit gezin geschetst, daarna volgen de resultaten uit het interview.

Casusbeschrijving door Community Support

Het gezin bestaat naast de ouders uit zes kinderen en is al jaren bekend bij diverse instanties. Er is sprake van een meer dan zorgelijke opvoedingssituatie, ouders lijken onmachtig de kinderen datgene te geven wat nodig is, ze laten geld slingeren en komen niet in actie zaken te regelen. Het lijkt erop dat het ouders aan overzicht en regie ontbreekt. De kinderen geven overlast in de buurt, maken veel lawaai, jennen de burens en verzuimen van school. Ouders zijn niet in staat hun kinderen te begrenzen, deze gaan compleet hun eigen gang.

Niemand heeft echt zicht op de thuissituatie, omdat betrokken partijen geen toegang krijgen. Ouders zijn zorgmijndend. Het maatschappelijk werk, school, GGD en jongerenwerk heeft eerder al geprobeerd toegang te vinden bij het gezin, dit is niet gelukt.

Door aan te sluiten bij wat ouders wel willen veranderen heeft Community Support toegang gevonden. Ouders wilden bijvoorbeeld hulp bij hun financiën. Doordat we hen hierbij ondersteunden lieten we zien dat we iets konden betekenen en mochten we ons ook op andere vlakken bemoeien. We konden zo, eigenlijk ongemerkt, de tekortschietende regie van de ouders ondersteunen.

Daar waar mogelijk is samenwerking gezocht met het netwerk. Vooral uit de buurt waren er steunende contacten voor het gezin. Toen een buurman moest verhuizen heeft vader hem bijvoorbeeld veel geholpen. Van de buurman heeft het gezin een bank gekregen. In de familie kon een nicht die bij de belastingdienst werkte ondersteunen bij het begrijpen van de post. Het netwerk als gezin is met name versterkt, de gezinsleden hebben gezamenlijk met elkaar gewerkt aan de doelen.

Na een jaar begeleiding zijn de volgende resultaten bereikt:

- Moeder geeft aan dat zij het huishouden onder controle heeft. Alle gezinsleden zijn hier nu bij betrokken. Vooral de kinderen doen nu veel meer mee. Kinderkamers zijn schoon en opgeruimd
- Ouders kunnen nu de kinderen beter begrenzen.
- De ouders hebben hun financiën op de rails en de administratie op orde. Ouders krijgen nu kindgebonden budget, waardoor er ruimte ontstaat wat de financiën betreft. Het participatiefonds is aangevraagd en een aantal gezinsleden konden brillen kopen. Contact met de kredietbank loopt nu goed. De schuldproblematiek van de oudste zoon loopt nu goed.
- De kinderen zijn vrolijker en de stemming in huis is verbeterd.
- Alle kinderen gaan nu met plezier naar school.

- Schoolverzuim komt niet meer voor.
- De dochter is in haar ontwikkeling vooruit gegaan. Zo goed dat zij ontslagen is bij de fysiotherapie. Zij poept en plast niet meer in haar broek. Hierdoor zit zij lekker in haar vel. Ook de school geeft dit aan.
- Moeder vindt zichzelf assertief geworden. Dit krijgt zij van haar omgeving ook te horen. Tevens is zij nu meer in staat om zelf initiatief te nemen.
- Moeder geeft aan meer tijd voor zichzelf te nemen, zo is zij naar de kapper geweest. Zij zit lekker in haar vel.
- Ouders communiceren nu beter onderling. Hun relatie is over het algemeen verbeterd. Vader doet veel meer in het huishouden.
- Afspraken met derden/instellingen gaan nu goed en worden nagekomen.
- Kinderen zien er verzorgd uit en er komen geen klachten meer uit school.
- Voedselbank is geregeld.

Interview Klant

De werkwijze binnen de integrale methode is, volgens het ouderpaar dat geïnterviewd is, dat de ondersteuner langs kwam bij hen thuis en dat er dan gepraat werd, soms werden er regelingen uitgevoerd en soms werd er samen opgeruimd. In het begin kwam de ondersteuner 2 keer per week en later 1 keer, samen werd per dag besloten wat er die dag gedaan zou worden.

Het gezin was via de gemeente in contact met CS gekomen, zij kregen een map met allerlei folders en daar zat CS tussen. Meneer geeft aan dat zij eigenlijk gewoon hulp in de huishouding wilden; “dat iemand eens per week alles goed schoonmaakt, dan kan je het daarna zelf weer overzien en kan je zelf weer beginnen”. Dat was “helaas”, volgens meneer, niet wat CS bood.

De ondersteuning was gericht op het gebied van huishouding, financiën en opvoeding van de kinderen. Meneer geeft aan dat zij niet mee wilden werken aan het betrekken van het netwerk, het invullen van een netwerkkaart vonden zij kinderachtig, “met stomme stickertjes plakken zeggen dat dit mijn goede vriend is en die niet”. Ze hebben, volgens eigen zeggen, wel 10 keer geweigerd. Daarnaast vinden ze dat ze hun eigen problemen moeten oplossen en iedereen om hun heen heeft zijn eigen zorgen. Ze willen hun omgeving niet extra belasten.

Tijdens het interview bij de familie thuis bleek dat de familie veel contacten in de buurt heeft, er komen altijd mensen over de vloer en men helpt elkaar regelmatig. Ook werd duidelijk dat alle contacten in de buurt met eigen problemen zitten (contact met politie, burenruzies, uitzettingen, deurwaarders e.d.).

De ondersteuner was volgens ouders een prettig mens, heel doeltreffend. De familie heeft de ondersteuning door CS gestopt maar dat kwam echt niet door haar benadrukten ze. Meneer zei “ik heb zelfvertrouwen en ik kan alles zelf wel, ik heb geen hulp nodig”.

4.3 Jongerencoaching

4.3.1 Interview CS medewerker betreffende jongerencoaching

De aansturing en coaching van de studenten die het project jongerencoaching uitvoeren wordt door 1 medewerker van CS gedaan. Deze medewerker is geïnterviewd om een beeld te krijgen van de werkwijze en de ontwikkeling van de werkwijze binnen dit project.

Binnen project jongerencoaching worden jongeren uit de gemeente Menterwolde gecoacht door een tweedejaars student van een hulpverleningsopleiding. De jongeren zijn binnengekomen via het Centrum voor Jeugd en Gezin in Menterwolde of de gemeente. De studenten hebben zich via hun opleiding aangemeld en er zijn via een sollicitatieprocedure 7 studenten geselecteerd. De studenten hebben 6-8 uur per week, waar rapportagetijd, de helft van de reistijd en tijd voor het verslag schrijven voor school af gaan. Elke student heeft 1 of 2 jongeren die hij/zij coacht (dit is afhankelijk van hoeveel tijd bij elke jongere ingezet moet worden).

De studenten zijn in groepsbijeenkomsten in september 2010 getraind in het afnemen van een netwerkanalyse en hoe je doelen opstelt aan de hand van de uitkomsten van alle vragen die gesteld zijn. De eerste 4 maanden werden de 7 studenten groepsgewijs begeleid. Later is de begeleiding individueel ingezet, omdat de groepsdynamiek een negatief effect had op hoe de studenten aangestuurd konden worden en niet iedere student zijn vragen kwijt kon. In de loop van het jaar zijn 3 studenten gestopt. April 2011 worden 4 studenten individueel gecoacht, om de week een uur, door een CS medewerker en daarnaast hebben 2 derdejaars stagiaires enkele jongeren toegewezen gekregen.

De hieronder volgende beschrijving van de werkwijze is afkomstig uit het interview met de CS medewerker die de studenten aanstuurt.

De student verzamelt ten eerste de persoonsgegevens van de jongere, laat een toestemmingsformulier invullen, neemt een netwerkanalyse en eenzaamheidslijst af en schrijft een voorlichtingsverslag waarin op alle gebieden geïnventariseerd is hoe het gaat met de jongere. Op basis van voorgaande informatie stelt de student samen met de jongere een plan op met heldere doelen. Vaak is er wel een reden waarom een jongere deelneemt, maar dan wordt uitgezocht of er nog andere wensen of dromen liggen. De wensen en

dromen van de klant zijn aanknopingspunt voor de motivatie. De jongere wordt geactiveerd door hem te vragen “waar wil je naar toe en hoe kan je steun inzetten om daar te komen?” Voorbeelden van wat jongeren wensen zijn ‘Ik wil rijk zijn’, of ‘ik wil een grote sportauto’. Vervolgens stelt de student de vraag ‘Wat heb je daar voor nodig?’, ‘Welke stappen zou je terugredenerend dan moeten nemen?’.

Jongerencoaching verschilt van de integrale CS methode in de laagdrempeligheid; er worden zo min mogelijk verplichte formulieren en dergelijke ingevuld en de student staat qua leeftijd en ervaring dichterbij de jongere dan een ondersteuner staat. Hierdoor kan de student nog meer een rolmodel zijn.

In principe duurt jongerencoaching 10 maanden (1 schooljaar). Tenzij de doelen eerder behaald zijn. Wanneer afgesloten is belt een CS medewerker na een maand even om te checken of het gaat, of iemand het zelf red.

Het project jongerencoaching is volop in ontwikkeling. Een ontwikkeling in het afgelopen jaar is de wijze van aansturing van de studenten (van groepsgewijs naar individueel). Ook zal komend jaar een strengere selectie plaatsvinden, CS gaat studenten nog meer selecteren op zelfstandigheid en werkervaring (met kinderen of jongeren). Er is een aantal keren gebleken dat studenten het toch te spannend vonden om alleen naar een jongere toe te gaan en het een te grote verantwoordelijkheid vonden. Studenten weten vaak zelf nog niet wat ze willen en kunnen, dat maakt het voor CS lastig om in te schatten of zij geschikt zullen zijn als jongerencoach. Ook zal CS de studenten meer aansturen op het belang van communicatie met de organisatie en het nakomen van afspraken. CS heeft hoge verwachtingen van studenten, het kan zijn dat zij komend jaar hun verwachtingen bijstellen en de ondersteuning daarop aanpassen.

4.3.2 Interview deelnemer jongerencoaching

Om een indruk te krijgen van hoe de klant de jongerencoaching heeft ervaren is een interview met een jonge man die deel heeft genomen aan jongerencoaching afgenomen. Om dit interview in te kaderen wordt eerst de casus van dit gezin geschetst, daarna volgen de resultaten uit het interview.

Casusbeschrijving door Community Support

De jongere komt uit een gezin met zes kinderen. Vanwege zorgen over de opvoedingssituatie is er begeleiding vanuit Community Support ingezet in dit gezin. Tijdens het kennismakingsgesprek met dit gezin bleek dat de jongere vast liep in een aantal zaken. Daarom is in overleg met de jongere besloten naast de begeleiding voor het hele gezin voor

jongere een jongerencoach te zoeken. Deze is in december 2010 gestart. De jongere wilde werken aan de volgende doelen: regelzaken op orde krijgen (studiefinanciering), schoolverzuim verminderen (jongeren meldde zich vaak ziek) en zijn zelfstandigheid te vergroten. De jongerencoach heeft de jongere gestimuleerd bij het werken aan zijn doelen en samen met hem bekeken wat hij zelf kon doen, wat zijn netwerk kon betekenen en wat de jongerencoach aanvullend kon doen. Het bleek dat de jongere door de drukte in de thuissituatie aan veel zaken niet toe kwam. Daarom heeft de jongerencoach regelmatig met jongere afgesproken op het gemeentehuis om daar aan zijn doelen te werken. Jongere heeft zijn regelzaken op orde gekregen en geleerd te reizen met het openbaar vervoer. Ook de schoolgang is daardoor verbeterd. Om deze reden is de jongerencoaching in overleg met de jongere in juli 2010 beëindigd.

Interview deelnemer

De deelnemer gaf in het interview aan dat hij samen met de student een overzicht heeft gemaakt van zijn inkomsten en uitgaven en naar de schuldsanering is geweest; hij heeft een betalingsregeling getroffen. Er is een netwerkkaart afgenomen, maar wat daar stond wist hij al. Verder hebben ze hier niets mee gedaan. Hij gaf aan dat hij 2 verschillende studentcoaches had gehad. De eerste belde op een gegeven moment dat ze niet meer kwam, ze gaf niet aan waarom, dat vond hij vreemd. De tweede zei dat hij haar altijd mocht bellen als er iets was. Dat heeft hij niet gedaan, maar het was prettig te weten dat het kon. Beide studentes waren heel aardig en vriendelijk.

4.4 Steungroep alleenstaande ouders

Dezelfde medewerker die verantwoordelijk is voor het coachen van de studenten binnen project jongerencoaching is de begeleider van de steungroep alleenstaande opvoeders. Deze medewerker is dus over beide projecten geïnterviewd.

4.4.1 Interview CS medewerker betreffende steungroep alleenstaande opvoeders

Een medewerker van de gemeente Menterwolde heeft huisbezoeken afgelegd bij alle alleenstaande opvoeders met een uitkering in de gemeente Menterwolde. In dat bezoek heeft deze medewerker de opvoeders gevraagd of zij belangstelling hadden voor deelname aan een steungroep alleenstaande opvoeders. Nadat deze huisbezoeken afgerond waren lagen er een aantal aanmeldingen.

Er zijn 2 steungroepen gevormd; één voor opvoeders van jonge kinderen en een groep voor opvoeders met oudere kinderen waarvan een deel al uit huis was. De samenstelling van de groepen wisselde in het begin sterk, maar halverwege het jaar was een vaste kern ontstaan

van 3 of 4 deelnemers. Er zijn een paar deelnemers gestopt. 1 omdat zij geen tijd had, 2 hadden al een breed netwerk en de steungroep had niet echt meerwaarde, één daarvan voelde het meer als belasting. 1 andere deelnemer herkende zich niet in de andere deelnemers en is daarom gestopt.

De eerste bijeenkomst in april 2010 is erg laagdrempelig gehouden. Er is kennis gemaakt, het doel van de steungroep is uitgelegd, toegelicht dat deelnemers zelf hun doelen bepalen en dat het doel van het project het vergroten van het sociaal netwerk en participatie van de deelnemers was.

Elke groep kwam om de week 1,5 uur bijeen in het steunpunt (Gilde), dit is een buurtcentrum in Muntendam. Daar werden de bijeenkomsten in een vergaderruimte gehouden. De vorm van de bijeenkomsten heeft zich in de loop van de bijeenkomsten gevormd. Er werd standaard begonnen met een rondje “wat gaat goed”, elke keer werden de persoonlijke doelen besproken; wat heb je gedaan, hoe is dat gegaan en hoe ga je nu verder. Per keer werd ook gekeken naar gezamenlijke doelen;

- opvoeding,
- omgaan met je ex,
- (vrijwilligers)werk,
- gebruiken van financiële regelingen,
- voorzieningen,
- eventueel sport of cursus/ vrijetijdsbesteding,
- de combinatie van werken & opvoeden,
- de planning van sociale activiteiten,
- hoe je sociale netwerken kan uitbreiden,
- het vinden van tijd voor jezelf en het vinden van oppas.

Bij de jonge moeders viel op dat zij sinds ze moeder geworden zijn niet meer bij hun oude netwerk passen; vrienden zonder kinderen. Zij hebben gesproken over hoe je hier mee om kan gaan.

Wat erg jammer werd gevonden door de deelnemers is dat er niet meer deelnemers waren. Vanwege hun leeftijd zijn de groepen wel gescheiden gehouden. Tot eind april gaan deze groepen door en dan wordt er langzaam afgebouwd in overleg met de deelnemers.

De werkwijze binnen de steungroepen is het afgelopen jaar ontwikkeld. De begeleider van de groepen geeft aan dat het rondje “wat gaat goed” heel mooi de focus legt op positiviteit, dat beïnvloedt het hele vervolg van de bijeenkomst. Wat ook goed werkte was het uitwisselen van informatie en ervaringen, elkaar tips geven.

Het opstellen van concrete doelen en de steungroep hebben als stok achter de deur werkte positief, de deelnemers voelden dat ze wel met resultaten wilden komen de volgende bijeenkomst.

Wat lastig was binnen de steungroepen was dat veel deelnemers elkaar al kenden uit het dorp en (voor)oordelen over de ander hadden; elke bijeenkomst is daarom extra nadruk gelegd op de vertrouwelijkheid van wat er in de steungroep besproken werd. De begeleider gaf aan dat zij continu evalueerde en vroeg aan de deelnemers hoe ze het vonden gaan en of zij iets misten (“hoe ga je hier elke week weg?”). In het begin was de groep nog zoekende, maar in de loop van het jaar is er een duidelijke structuur in de bijeenkomsten gekomen; dat werkte beter. Het was best lastig iedereen aan bod te laten komen en niet één persoon de sfeer te laten bepalen. Ook moest er een enkele keer op gewezen worden dat dit geen therapiegroep was; alleen over problemen spreken past niet in deze groep.

4.4.2 Interview deelnemer steungroep alleenstaande opvoeders

Ook van de steungroep alleenstaande opvoeders is een deelnemer geïnterviewd. Om dit interview in te kaderen wordt eerst de casus beschreven en vindt u vervolgens de resultaten van het interview.

Casusbeschrijving door Community Support

Mevrouw woont samen met haar dochtertje van inmiddels drie jaar in een eengezinswoning in de gemeente Menterwolde. Zij was op het moment van aanmelding bij Community Support niet meer samen met de vader van haar dochter.

Mevrouw is in november 2009 via re-integratiebedrijf Baanvak, waar zij werd geholpen een geschikte dagbesteding te vinden, doorverwezen naar Community Support. Dit aangezien zij naast het vinden van een dagbesteding ook andere hulpvragen had. De belangrijkste hulpvragen waren: omgaan met haar stemmingswisselingen, advies bij de opvoeding van haar dochter en ervoor zorgen dat haar wisselende stemmingen de opvoeding niet beïnvloeden, hulp bij regelzaken, uitbreiden van de vrijetijdsbesteding en het nakomen van afspraken.

Op basis van deze hulpvragen is een jongerencoach vanuit Community Support gestart. De jongerencoach heeft samen met mevrouw een plan opgesteld met daarin haar doelen en daarmee zijn ze aan de slag gegaan gedurende de maanden november 2009 t/m januari 2010.

Er bleek echter dat er bij mevrouw duidelijk sprake was van psychiatrische problematiek. Om

deze reden is samen met mevrouw besloten een indicatie bij het CIZ aan te vragen voor begeleiding, zodat niet een jongerencoach maar een supportmedewerker vanuit Community Support de begeleiding kon gaan doen.

Mevrouw heeft vervolgens echter aangegeven toch geen individuele begeleiding te willen, aangezien ze ook de mogelijkheid kreeg om deel te nemen aan de steungroepen voor alleenstaande opvoeders. Hiervoor heeft zij zich vervolgens opgegeven en is tijdens deze steungroepen met haar hulpvragen aan de slag gegaan. Bovendien had ze zich ook aangemeld bij Lentis voor behandeling.

Mevrouw wilde voorkomen dat er teveel tegelijk werd opgestart, om deze reden heeft ze niet voor individuele begeleiding gekozen, maar voor deelname aan de steungroep voor alleenstaande opvoeders.

Interview deelnemer

Er is één alleenstaande moeder geïnterviewd. Zij gaf aan dat ze via de gemeente in contact is gekomen met CS. Zij heeft eerst ondersteuning gekregen via de integrale methode, maar dat paste niet bij haar. De steungroep bevalt haar wel heel goed. Ze geeft aan dat er bij de steungroep gepraat wordt over ervaringen en er wordt aan doelen gewerkt. Haar dochtertje was een tijdje erg tegendraads, daar heeft ze het in de steungroep over gehad, nu gaat dat beter. Volgens haar is haar netwerk niet ingezet bij het werken aan doelen. Wel geeft ze aan dat ze via haar netwerk waarschijnlijk aan een nieuwe woning kan komen, dat is haar belangrijkste doel want ze wordt ziek van haar huidige woning.

4.5 Samenvatting en conclusies

Integrale methode

Op de vraag 'wat is de werkwijze binnen de begeleiding volgens de integrale CS methode in de gemeente Menterwolde?' is aan de hand van interviewgegevens antwoord gegeven.

Medewerkers noemden grotendeels dezelfde punten als de ontwikkelaars en literatuur, namelijk:

- Uitgaan van eigen kracht; positieve psychologie werd hier vaak genoemd
- Netwerkbenedering;
 - o uitbreiden van het netwerk en inzetten van een steungroep werd dit door medewerkers genoemd.
 - o Ook noemden medewerkers 'jezelf niet belangrijk maken', dit werd door deskundigen omschreven als 'De taak van de professionele hulpverlener is aanvullend op de mantelzorg en de mogelijkheden van vrijwilligers'

- Integrale benadering werd door de medewerkers 'allemaal werken aan 1 plan onder andere via het klantvolgsysteem' genoemd.
- Transparant werken

Medewerkers hadden nog enkele aanvullingen zoals:

- Dialoog gestuurd werken, wat inhoudt dat je niet vraag gestuurd werkt maar dat kennis en kunde van de hulpverlener een rol mogen spelen bij de ondersteuning.
- Samenwerken op basis van gelijkwaardigheid, 'naast de klant staan'
- Rolmodelfunctie van de ondersteuner
- Werken aan kleine behapbare doelen zodat klanten snel succeservaringen beleven

De werkwijze is per fase in de hulpverlening beschreven; de aanmelding, het eerste contact, de vervolghulpverlening waaronder samenwerking met anderen en afsluiting zijn beschreven. Zo is een overzicht ontstaan van de werkwijze van medewerkers in elke fase van het proces.

Daarnaast is in kaart gebracht wat de medewerkers als werkzame bestanddelen van de methode ervaren. Zij gaven aan:

- Naast de klant staan
- Werken met een steungroep
- Werken aan kleine doelen met snelle succeservaring
- Focus op positiviteit; complimenten geven, vaak stilstaan bij welke doelen de klant behaald heeft.

Dilemma's die medewerkers ervaren zijn:

- Spanningsveld tussen de regie bij de klant laten en directief kunnen zijn.
- Weerstand bij de klant om het netwerk te betrekken of weerstand vanuit het netwerk

Opvallend was het contrast tussen de casusbeschrijving van het ouderpaar dat geïnterviewd is en wat zij in het interview aangaven. Er zijn vanuit gemeente en hulpverlening gezien grote stappen gemaakt; een gezin is uit een enorm zorgelijke situatie weer zo zelfredzaam geworden dat zij zonder ondersteuning verder konden en wilden. Zelf geven zij aan dat er weinig gebeurd is en dat wat er gebeurd is, dat zij dat zelf gedaan hebben. Wel vonden zij de ondersteuner een prettig mens en heeft zij voor financiële ruimte gezorgd, omdat zij die wegen beter weet te bewandelen.

Jongerencoaching

Op de vraag 'wat is de werkwijze binnen de begeleiding binnen project jongerencoaching in de gemeente Menterwolde?' is aan de hand van interviewgegevens antwoord gegeven.

De studenten die de jongeren coachen zijn via een sollicitatieprocedure aangenomen. Vervolgens zijn zij in een groep getraind in de communitysupportmethode. Deze begeleiding is later individueel geworden, dat gaf de studenten meer kans om de eigen vragen en dilemma's te kunnen bespreken en gaf de CS medewerker meer mogelijkheid om elke student individueel aan te spreken.

De student werkt gedurende 10 maanden als jongerencoach. De student bepaalt samen met de jongere richting aan de hand van een inventarisatie op alle levensgebieden en een netwerkanalyse. Dit is hetzelfde als bij de integrale methode. Student en jongere stellen samen een plan op een werken oplossingsgericht aan de doelen uit dit plan.

Ook bij het interview met een deelnemer van jongerencoaching is de klant minder compleet in het beschrijven van de inhoud van de ondersteuning dan de casus. De deelnemer geeft aan geholpen te zijn met het overzicht op zijn financiën, terwijl in de casusbeschrijving ook het reizen met openbaar vervoer wordt genoemd. In coachingsverslagen is de onderzoeker het aanvragen van een OV-chipkaart ook nog tegengekomen als doel waaraan gewerkt is. De deelnemer vond de bejegening door de student heel prettig en positief. De student maakte gebruik van de presentiebenadering, de deelnemer mocht altijd bellen wanneer er iets was.

Steungroep alleenstaande opvoeders

De vraag 'wat is de werkwijze binnen project steungroep alleenstaande opvoeders in de gemeente Menterwolde?' is door de CS medewerker die deze groepen begeleidt en door 1 deelnemer van de groep beantwoord.

In april 2010 zijn 2 steungroepen gestart, deze groepen komen om de week 1,5 uur bijeen en bespreken in de groep zowel persoonlijke doelen, als doelen die door alle deelnemers gedeeld worden. De werkwijze binnen de groepen heeft zich gedurende het afgelopen jaar gevormd. Er wordt altijd gestart met een rondje 'wat gaat goed', dit geeft een positieve insteek die de hele bijeenkomst een positieve focus geeft.

De doelen van het project zijn het vergroten van het sociaal netwerk en participatie van de deelnemers. Daarbij stellen deelnemers hun eigen doelen op; voeren zelf de regie.

De begeleider van de groepen geeft aan dat het delen van informatie en tips als heel waardevol wordt ervaren en dat de deelnemers het prettig vinden een stok achter de deur te hebben; zij willen wel iets gedaan hebben om te kunnen vertellen in de volgende bijeenkomst. Wat de geïnterviewde deelnemer erg waardevol vond was dat ze de opvoeding van haar dochter heeft kunnen bespreken, handvatten kreeg en dat het nu veel beter gaat.

Nu de werkwijze beschreven is, is het interessant om te onderzoeken welke effecten deze werkwijze heeft op de klanten en deelnemers. Deze vraag zal in het volgende hoofdstuk beantwoord worden.

5. Uitkomsten van Community Support

5.1 Inleiding

Er is al veel over de methode community support en de projecten gepubliceerd. In dit hoofdstuk wordt eerst beschreven wat er al bekend is over de community support methode (5.2) en vervolgens zal door het beschrijven van onderzoeksresultaten van huidig onderzoek antwoord gegeven worden op hoofdvraag II: *Welke effecten heeft de interventie, respectievelijk de integrale community support methode, “project jongerencoaching” en “steungroep alleenstaande ouders” in de gemeente Menterwolde op de deelnemers aan deze projecten?* (5.3).

5.2 Wat is er al bekend?

5.2.1 Publicatie *Community Support en hulpverleners*

De hulpverleningsorganisatie Community Support is vanaf 2002 zelfstandig gevestigd. In 2003 hebben Luuk Mur en Marga de Groot een boek gepubliceerd met de titel *Community support en hulpverleners*. In deze publicatie beschrijven zij de community support methode als een methode die dialooggestuurd is en de mogelijkheden van de cliënt en zijn netwerk benut. Er is in dit boek onder andere aandacht voor kenmerken van de methode community support, dialooggestuurd werken, werken met steungroepen, voorkomen van uithuisplaatsingen en gebruik maken van hulpbronnen in het netwerk.

5.2.2 Doctoraalscriptie *ondersteuning vanuit het eigen netwerk*

In 2005 heeft Nelly Heijs een doctoraalscriptie geschreven met de titel *ondersteuning vanuit het eigen netwerk; mogelijkheden en onmogelijkheden van Community Support*. Er is onderzocht wat de ervaringen waren van medewerkers en cliënten met het inzetten van steungroepen in de ondersteuning en of dit de beoogde effecten had. De doelen die de steungroep beoogd zijn meer maatschappelijke participatie en het verbeteren van sociale netwerken. Bij de onderzochte cliënten (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. Verder werd duidelijk dat supportmedewerkers niet altijd op de juiste wijze de methode uitvoerden. Soms werd er bijvoorbeeld te lang gearzeld met het vormen van een steungroep.

5.2.3 Publicatie *Ondersteuning mobiliseren vanuit netwerken*

In 2007 volgde een tweede boek *Ondersteuning mobiliseren vanuit netwerken*. In dit boek doen Luuk Mur en Nelly Heijs verslag van de verdere ontwikkeling van de community support methode. In dit boek komen de eigen regie van de cliënt, hulpverlening in en door het eigen netwerk, de steungroep en gebruik maken van de eigen kracht van de cliënt terug. Daarnaast wordt aandacht besteed aan zelfmanagement en de voorwaarden die vervuld moeten worden om een begeleiding succesvol te laten zijn. In het boek worden tevens een aantal veel voorkomende netwerkproblemen beschreven aan de hand van casuïstiek en hier worden oplossingen vanuit de community support methode voor aangedragen.

5.2.4 Verbetertraject Sociale Participatie

Van maart 2008 tot februari 2009 heeft Community Support meegedaan aan een Verbetertraject Sociale Participatie (SPAR) uitgevoerd door Zorg voor beter-verbetertrajecten. In dit verbetertraject is onder cliënten van Community Support een voor en een nameting uitgevoerd met betrekking tot het netwerk en de ervaren eenzaamheid van de cliënten. Uit de nameting van dit onderzoek blijkt dat onder cliënten van Community Support de eenzaamheid sterker afgenomen is dan bij de andere deelnemende instellingen. Hieruit blijkt dat Community Support ten opzicht van het gemiddelde positief afsteekt. Wat wel opvallend is dat ook een redelijk percentage cliënten zich meer eenzaam is gaan voelen. Een mogelijke verklaring is dat door het meedoen aan de interventie mensen zich bewust geworden zijn van hun eenzaamheid. Cliënten 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 gehele SPAR groep is hier 80%.

5.2.5 Tevredenheidonderzoek

Er is in december 2009 door TRIQS een onafhankelijk tevredenheidonderzoek afgenomen onder cliënten van Community Support. TRIQS neemt daarbij de cliëntthermometer af volgens de systematiek die door het Trimbos instituut ontwikkeld is en door zorgkantoren en zorgverzekeraars worden voorgeschreven. Samengevat was het resultaat dat cliënten erg tevreden zijn over de ondersteuning en bejegening van de Community Support medewerker. De gemiddelde rapportcijfers op tevredenheid waren voor de verschillende groepen 8,13, 7,97 en 8,36.

Een tweede tevredenheidonderzoek heeft in januari 2011 plaatsgevonden. De cliënten van Community Support hebben voor de geboden dienstverlening het gemiddelde cijfer van respectievelijk 7,63 (gehandicaptenzorg, n=8) en 8,06 (GGZ, n=16) gegeven. Deze rapportcijfers zijn hoog te noemen, aldus TRIQS. Meer dan 80% van de

respondenten zouden een ander aanraden hulp/begeleiding te zoeken bij Community Support (voor hun kind) en respectievelijk 87.50% (gehandicaptenzorg) en 81,25% (GGZ) geeft aan dat de kwaliteit van leven gedurende de begeleiding verbeterd is.

5.2.6 Doctoraalscriptie *Methode Community Support; Heeft de interventie effect op welzijn?*

Annelies Meijer heeft in 2010/2011 een onderzoek uitgevoerd waarin het doel geweest is om vast te stellen of het inzetten van steungroepen effect heeft op het eigen welzijn van haar klanten (n=69). Door middel van multiple regressie analyse is onderzocht of er een relatie bestaat tussen het aantal contacten in het netwerk, het ontvangen van sociale steun en het wel of niet hebben van een steungroep en het welzijn. In dit onderzoek is daarnaast onderzocht of de soort problematiek van de klant invloed heeft op het wel of niet hebben van een steungroep. De soorten problematiek die dit onderzoek betreft zijn: adhd en pdd-nos, gedragsproblemen, psychiatrische problemen, meervoudige problematiek, verstandelijke beperking, ontwikkelingsachterstand en anders.

Uit de resultaten komt naar voren dat het niet uitmaakt wat de problematiek is van klanten van Community Support, iedereen heeft dezelfde kans op de vorming van een steungroep. Het belangrijkste resultaat dat naar voren komt is dat hoe meer sociale steun klanten ontvangen, hoe meer welzijn zij creëren. Ook geeft het statistische onderzoek weer dat bij een toename van het aantal contacten in de buurt, het ontvangen van sociale steun ook toeneemt. Het werken met een steungroep is ongeacht de problematiek van klanten geschikt.

5.3 Evaluatieonderzoek Wmo-praktijk

Binnen het huidige onderzoek zijn de effecten van de communitysupport methode onderzocht door aan medewerkers te vragen welke effecten zij waarnemen, aan klanten is dezelfde vraag gesteld. Daarnaast is een dossieranalyse uitgevoerd en uitkomsten van vragenlijsten zijn meegenomen bij de dossieranalyse. In de volgende paragrafen zullen de resultaten hiervan worden weergegeven.

5.3.1 Integrale methode

Volgens de hulpverleners (4) is het belangrijkste effect dat klanten door de werkwijze van CS gaan beseffen dat ze dingen best zelf kunnen, dat ze weer in hun eigen kracht gaan geloven en hun zelfvertrouwen vergroot wordt. Daarnaast wordt aangegeven dat eenzaamheid vermindert (3) en de kwaliteit van het netwerk verbetert (2). Ook worden klanten assertiever en nemen weer de regie over hun leven (3), één medewerker noemde dat

klanten positiever in het leven gaan staan en positiever denken. Concreet zijn een aantal voorbeelden genoemd van effecten zoals; het vinden van een baan, het hebben van structuur in de dag, het verbeteren van contact met familie, nieuwe vrienden gemaakt bij dagbesteding, voorkomen van uithuisplaatsing, verbeteren van opvoedklimaat, kinderen zijn schoon en gaan naar school, zekerder voelen in sociale contacten, groeten van burens, zelfstandig kwijtscheldingsformulieren in kunnen vullen, etc.

Het ouderpaar geeft aan dat in hun ogen weinig veranderd is, het ligt heel erg aan de dag of de week. Soms gaat het goed, soms niet. Op het gebied van eigen kracht, kwaliteit van leven en participatie is volgens hen alles nog zoals het was. De effecten die wel gevoeld worden zijn financieel. De ouders gaven aan dat de ondersteuner veel meer weet van potjes bij de gemeente en officiële regelingen. Daardoor is hun situatie financieel zeker verbeterd. Ook is de leefomgeving verbeterd; het is overzichtelijker en netter in en rond het huis. De casusbeschrijving laat nog een aantal andere effecten zien; namelijk een toename van eigen kracht (meer grip op huishouden, assertiviteit, overzicht en opvoedvaardigheden) en kwaliteit van leven (prettiger sfeer in huis en verbetering van de onderlinge relaties).

5.3.2 Jongerencoaching

Project jongerencoaching laat volgens de geïnterviewde medewerker een vergelijkbaar beeld zien als de integrale methode, met enkele kanttekeningen. Het is voorgekomen dat de problematiek van de jongere te zwaar werd en dat de student hier niet mee uit de voeten kon, er is dan professionele hulp ingeschakeld. Daarnaast bleek dat de trajecten van de jongeren sterk verschillen, de motivatie van de jongere aan het begin van het traject bleek een goede voorspeller van (de snelheid van) de vooruitgang. Bij jongeren die extern gemotiveerd moesten worden, duurde het langer. Ook afwezige of negatieve invloed vanuit het netwerk van de jongere kan een belemmerende factor zijn in het traject. Wanneer er wel steun uit de omgeving is en motivatie bij de jongere kunnen snel resultaten geboekt worden. Er is bijvoorbeeld een jongere die werk gevonden heeft, zijn netwerk heeft uitgebreid, weer is gaan sporten en weer uitgaat.

De jongeman die aan jongerencoaching deelgenomen heeft geeft aan dat zijn eigen kracht verbeterd is; hij ervaart meer grip op zijn leven. Zijn kwaliteit van leven hangt hiermee samen, hij heeft weer overzicht en regie en voelt zich daardoor prettiger. Qua participatie is er inhoudelijk veel veranderd. Hij studeerde, maar doet nu een andere studie die hij veel interessanter vindt en is daarbij met enkele klasgenoten een eigen bedrijfje aan het opzetten. Er is duidelijk verbetering in zijn situatie opgetreden en volgens hem heeft de coach hier zeker aan bijgedragen.

Uit de documentanalyse van verslagen van project jongerencoaching blijkt dat één jongere een baan heeft gevonden, is gaan sporten en een actievare vrijetijdsbesteding heeft. Hij voelt zich daarnaast niet meer eenzaam. Eén jongere was al niet eenzaam, maar daar is het schoolverzuim succesvol teruggedrongen. Voor één jongere waren twee bezoeken voldoende om zijn doelen te behalen, hij heeft een bijbaan gezocht en zijn opleiding voortgezet en een andere jongere heeft de coaching stopgezet, hij vervolgde zijn opleiding. De overige zes jongeren worden nog begeleid, hier zijn geen eindexamen van beschikbaar. De stand van zaken op dit moment is dat 3 jongeren naar school gaan, waarvan er twee veel verzuimen. Aan dit verzuim wordt gewerkt, ook is voor deze jongeren een AWBZ indicatie aanvraag ingediend omdat zij bijkomende problematiek ervaren. Drie jongeren hebben een bijbaan en bij allen wordt gewerkt aan het versterken van het netwerk.

5.3.3 Steungroep alleenstaande opvoeders

Bij project alleenstaande opvoeders zijn de effecten vrijwel gelijk aan die van jongerencoaching en de integrale methode volgens de begeleider van de bijkomsten. Meerdere deelnemers hebben (vrijwilligers) werk gevonden of zijn hier actief mee aan de slag. Deelnemers zien meer kansen, zijn bewuster bezig met het onderhouden van hun netwerk en ondervinden meer steun vanuit hun netwerk. Daarnaast wordt elkaar onderling kleine hulp geboden (b.v. boek lenen, brood voor de ander bakken met mix uit het voedselpakket) en zijn de deelnemers veel bewuster bezig met opvoeding.

De jonge vrouw die deelnam aan de steungroep geeft aan dat ze meer grip op haar leven ervaart en meer zelfvertrouwen heeft gekregen m.b.t. de opvoeding van haar dochter, eigen kracht is versterkt. Op het gebied van kwaliteit van leven is niet veel veranderd, dit heeft met de woonsituatie te maken. Ze geeft aan dat ze ziek wordt van het huis waar ze woont en daardoor is de kwaliteit van haar leven niet hoog. Qua participatie kan op dit moment niets veranderen, vanwege angsten kan en mag ze niet werken. Wel gaat haar dochter naar een peuterspeelzaal en gaat ze vaak naar buiten met haar dochter.

Uit de documentanalyse van de evaluatieverslagen van project steungroep alleenstaande opvoeders bleek dat bij de start 2 opvoeders een betaalde baan hadden, bij de evaluatie was dit er nog 1. De overige opvoeders hadden geen dagbesteding buitenshuis. Eind 2010 zijn 2 deelnemers vrijwilligerswerk gaan doen en één stond op de wachtlijst hiervoor. De andere deelnemer heeft zich aangemeld voor therapie en hoopt daarna klaar te zijn om met (vrijwilligers)werk te beginnen. Twee deelnemers zijn gaan sporten en allen geven aan zich meer gesteund te voelen door hun omgeving.

5.3.4 Vragenlijsten

Community Support heeft bij de steungroep alleenstaande opvoeders de Positieve Uitkomsten Lijst (Appelo, 2005) en de eenzaamheids(vragen)lijst (de Jong Gierveld & van Tilburg, 1999) afgenomen.

Positieve Uitkomsten Lijst (PUL)

Van 6 deelnemers van de steungroep alleenstaande opvoeders is een voor en nameting beschikbaar. Hieruit blijkt dat 4 deelnemers hoger scoren op autonomie en/of sociaal optimisme. Bij deelnemers die of op autonomie of op sociaal optimisme laag scoorden, is de lage score verhoogd naar een gemiddelde score. Bij één deelnemer zijn de uitkomsten hetzelfde gebleven (gemiddeld) en bij 1 deelnemer is het sociaal optimisme van hoog naar gemiddeld overgegaan.

Eenzaamheid / Loneliness Scale

Van 8 klanten/ deelnemers is een begin en eind afname van de eenzaamheidslijst beschikbaar. De scores van de eenzaamheidslijst lopen van 0 tot 11. Uit de gegevens blijkt dat bij 5 klanten minder eenzaamheid wordt ervaren, bij 2 klanten is de eenzaamheid sterker geworden (score 1 naar 2 en score 1 naar 3) en bij 1 klant is deze gelijk gebleven (namelijk 0 = geen eenzaamheid). De mate waarin minder eenzaamheid ervaren wordt loopt sterk uiteen van 1 punt verschil tussen voor en nameting tot 9 punten verschil.

Bij één deelnemer was het sociaal optimisme omlaag gegaan en de eenzaamheid omhoog in de tweede meting. Wanneer deze uitkomsten naast de verslagen worden gelegd lijkt het alsof de deelnemer zich bewust is geworden van de beperkingen van haar netwerk, waar ze dat eerder minder was. Dit zou de scores kunnen verklaren.

5.3.5 Dossieranalyse

De dossieranalyse is uitgevoerd onder 16 klanten die in de gemeente Menterwolde ondersteuning van CS ontvingen. Het gaat om 10 jongens/ jongemannen en 6 meisjes/ jonge vrouwen. In leeftijd variëren zij tussen de 5 en 26 jaar. Zie bijlage 5 voor een tabel met een overzicht van scores en een toelichting op de de operationalisatie van kwaliteit van leven.

Kwaliteit van leven

Uit deze dossieranalyse valt af te leiden dat van 8 van de 16 klanten hun kwaliteit van leven vergroot is, bij 4 klanten is de kwaliteit van leven afgenomen. Bij de klanten waarvan de kwaliteit van leven afgenomen is kwam dit doordat de problematiek ernstiger werd; één klant kreeg meer psychische klachten en verdween vervolgens uit beeld, één klant is opgenomen na een escalatie thuis, één klant verloor haar studie vanwege geldproblemen en

één klant heeft de diagnose borderline gekregen wat voor haar erg hard aankwam, zij wilde geen ondersteuning meer. Bij de overige 4 klanten was het niet mogelijk om een betrouwbare maat voor kwaliteit van leven uit de gegevens te halen.

Participatie

6 van de 16 klanten participeren meer in de samenleving, bij 2 klanten gaat het om het terugdringen van verzuim, 3 klanten hebben werk gekregen of zijn een opleiding gaan volgen en 4 klanten hebben een actievere vrijetijdsbesteding. Bij 5 klanten is de participatie gelijk gebleven en bij 3 klanten is de participatie afgenomen, 2 zijn gestopt met een opleiding en bij de derde is zijn bemiddelingstraject stopgezet omdat hij teveel psychische klachten had.

Netwerk

Bij 3 van de 16 klanten is het netwerk duidelijk vergroot of verbeterd. Eén klant heeft een partner gekregen en heeft gewerkt aan verbetering van de relatie met familie en de relatie met moeder is gezonder geworden. Bij een andere klant is hulp ingezet zodat het gezin meer ruimte heeft om tot rust te komen, hierdoor is de kwaliteit van de onderlinge relaties binnen het gezin sterk verbeterd. Het netwerk is nog niet uitgebreid, ouders zien dat nog niet zitten, uit zelfbescherming en bescherming van hun kind houden ze hun netwerk klein. Een derde klant heeft via het werk dat hij is gaan doen leuke contacten met collega's opgedaan, zijn netwerk is hierdoor uitgebreid. Bij de overige klanten was niet uit dossiers te halen of het netwerk in kwaliteit of omvang veranderd was.

Behalen van doelen

Uit de dossieranalyse blijkt dat er veel doelen behaald worden, er veel doelen blijvend aandacht behoeven en er doelen worden bijgesteld of toegevoegd. Dit is een dynamisch proces. Elk half jaar wordt er geëvalueerd en tijdens het gehele proces kunnen doelen toegevoegd of verwijderd worden. Daarom komt het vrijwel niet voor dat 100% van de doelen behaald zijn. Op het moment dat er een doel behaald is wordt vaak gekeken of er ruimte is om aan een ander doel te werken. Men is eigenlijk nooit 'uitontwikkeld'. Uit de dossieranalyse blijkt dat 7 van de 16 klanten meer dan de helft van hun doelen behaald heeft, waarvan 5 binnen een half jaar. Wat opvalt is dat klanten die minder dan 50% van hun doelen hebben behaald vaker psychiatrische problematiek hebben en/of later in het traject opgenomen zijn in een instelling of niet gemotiveerd waren om ondersteuning te ontvangen.

5.4 Samenvatting en conclusies

De vraag welke effecten de communitysupport methode heeft is beantwoord aan de hand van:

- Reeds beschikbare informatie (publicaties, doctoraalscripties, een verbetertraject en tevredenheidsonderzoeken)
- Interviews met medewerkers en klanten,
- Dossieranalyse van 16 klanten en
- Documentanalyse van rapportages van de projecten

Eigen kracht en kwaliteit van leven

Uit de resultaten blijkt dat klanten en deelnemers zowel binnen het tevredenheidsonderzoek (TRIQS, 2011) als in interviews aangeven meer grip te hebben op hun leven, meer zelfvertrouwen te hebben en hun kwaliteit van leven als hoger te beoordelen.

Uit de PUL vragenlijsten blijkt dat meer dan de helft van de deelnemers van de steungroep meer autonomie of sociaal optimisme ervaren.

Uit de dossieranalyse blijkt dat bij de helft van de klanten de kwaliteit van leven vooruit gegaan is. Bij een kwart van de klanten kon geen betrouwbare maat van kwaliteit van leven uit de gegevens gehaald worden.

Netwerkbenadering; verbetering netwerk en inzet steungroep

Uit literatuur blijkt dat de communitysupport methode een verbetering van sociale contacten geeft (Heijs, 2005; Zorg voor beter, 2008) en een vermindering van ervaren eenzaamheid (Zorg voor beter, 2008; eenzaamheidsvragenlijsten).

Wat opviel is dat een klein deel van de klanten zich meer eenzaam voelt bij een nameting (Zorg voor beter, 2008; eenzaamheidsvragenlijsten). Dit zou verklaard kunnen worden door de focus van de communitysupport methode op het netwerk en het inzetten van het netwerk bij het werken aan doelen. Misschien worden klanten zich door deze methode bewust van de beperkingen die hun netwerk heeft.

Uit het onderzoek van Heijs (2005) bleek dat klanten tevreden waren over het functioneren van hun steungroep. Daarnaast bleek uit onderzoek van Meijer (2011) dat alle klanten dezelfde kans hebben op het vormen van een steungroep (onafhankelijk van de soort problematiek) en dat hoe meer sociale steun klanten ontvangen, hoe meer welzijn zij

creëren; hoe hoger hun kwaliteit van leven dus is. Daarnaast bleek dat bij toename van het aantal contacten in de buurt ook het ontvangen van sociale steun toenam.

Participatie

Bij het grootste deel van de klanten is de participatie vooruit gegaan blijkt uit de verslagen van de verschillende projecten en de dossieranalyse. Klanten of deelnemers hebben (vrijwilligers)werk gevonden, zijn een (leukere) opleiding gaan volgen, verzuimen minder of hebben een actievere vrijetijdsbesteding gekregen (sport, hobby). Bij een deel van de klanten en deelnemers is de participatie gelijk gebleven en bij een klein deel is participatie afgenomen; vaak komt dit door externe factoren zoals verergering van psychische klachten of financiën.

Resultaten boeken

Uit de dossieranalyse blijkt dat een groot deel van de klanten binnen een half jaar al de helft van de opgestelde doelen heeft behaald.

Bij project jongerencoaching is gebleken dat steun uit de omgeving en motivatie van de jongere goede voorspellers waren voor de duur van het traject en de snelheid waarin resultaten geboekt werden. Bij één jongere waren zelfs maar twee bezoeken nodig om hem op weg te helpen waarna de coaching is afgerond. Jongeren die deelnemen met externe motivatie bereiken hun doelen minder snel, maar ook daar worden doelen behaald.

De doelen van steungroep alleenstaande opvoeders; het vergroten van het netwerk en participatie van deelnemers, zijn behaald. Uit de rapportages blijkt dat de deelnemers steun aan elkaar hebben, elkaar soms als hulpbron gebruiken en vrijwel alle deelnemers zijn meer gaan participeren in de samenleving.

6. Competenties van medewerkers

6.1 Inleiding

Om te achterhalen welke competenties het uitvoeren van de community support methode vereist is deze vraag binnen de interviews aan medewerkers (M) en klanten (K) van Community Support gesteld. Daarnaast zijn bij twee intervisie (I) bijeenkomsten voor nieuwe medewerkers de vragen gesteld 'wat zij zich nu erg eigen moeten maken' en 'wat zij in hun opleiding gemist hebben om zich op dit werk voor te bereiden'. Ten slotte is de deskundigen (D); de ontwikkelaars van de community support methode, gevraagd welke competenties zij nodig achten om deze methode uit te kunnen voeren.

De competenties die genoemd zijn, zijn ondergebracht in de categorieën kennis, houding en vaardigheden. Daarnaast is door de onderzoeker gespecificeerd of het hier gaat om generieke competenties (6.2); die alle hulpverleners moeten bezitten, of om specifieke competenties (6.3); die specifiek voor de CS methode zijn. Achter de competenties staat de afkorting van de herkomst van de competentie.

6.2 Generieke competenties

<u>Kennis</u>
Opleiding: MWD, SPH, SPW(= afhankelijk van de persoon) ook werken er pedagogen en sociologen als ondersteuner en supervisor bij Community Support. Dit betekent dat een zekere theoretische kennis van psychologie, pedagogiek, sociologie, ethiek, groepsdynamica, gespreksvoering en dergelijke verondersteld wordt. (M)
HBO denkniveau, opleiding HBO Social Studies (D)
Sociale kaart, regelingen, formulieren, wegen in welzijnsland kennen en vaardig kunnen bewandelen. (M, I, K, D)
Kennis hebben van psychopathologie bij kinderen en volwassenen, een gezonde levensstijl, verslavingsproblematiek, bemoeizorg, meldcode kindermishandeling, coachings theorieën, online hulpprogramma's. (D)

Kennis hebben van theorie over de inclusieve samenleving, theorie over timemanagement, theorieën m.b.t. opvoedingsondersteuning kennen, theorieën m.b.t. oplossingsgericht werken en positieve psychologie (D, zie ook bij specifieke kennis)
<u>Houding</u>
Leergierig en gedreven, jezelf blijven ontwikkelen (M)
Open houding (M)
Assertief, proactief, initiatiefrijk (M, D)
Vriendelijk, open, benaderbaar (K noemde dit "aardig zijn") passie hebben voor ondersteuning van mensen (D)
Mens tot mens- benadering (M)
Relativerend, succes in kleine dingen zien (M)
'het kind eerst' als uitgangspunt (D)
<u>Vaardigheden</u>
Kunnen stimuleren en motiveren, complimenteren, weerstand kunnen doorbreken. (M)
Zelfstandig kunnen werken: flexibel, bereikbaar, kunnen plannen en flexibel met een planning om kunnen gaan, veel verantwoordelijkheid kunnen dragen. (M)
Plan kunnen opstellen en deze uitvoeren (M, D), PDSA (D)
Administratie kunnen voeren en hier stipt en secuur in zijn; deadlines. (M) Time-management (D) Kunnen werken met een klantvolgsysteem en kwaliteitssysteem (D)
Stress kunnen hanteren (M)
Oplossingsgericht werken (I)

Snel kunnen schakelen; ad hoc beslissingen nemen, situaties snel in kunnen schatten en aan de hand daarvan direct jouw handelen daarop aanpassen. (M)
Initiatief nemen; richting klant, collega's, andere partijen. (M,D) Hulp kunnen vragen.(M)
Communicatief vaardig; helder, transparant, aansluiten bij de klant (M, K)
Humor en relativeringsvermogen hebben (M)
Grenzen kunnen stellen (M)
Samenwerken met je klant maar ook andere professionals; ook bv niet onder de indruk zijn van een psychiater. Multidisciplinair samenwerken en jezelf profileren. (M) T shaped professional (D)
Klant ondersteunen bij zelfzorg, sociale omgangsvormen, stoppen met verslavingsgedrag. Vaardigheden aanleren. (D)

6.3 Specifieke competenties

<u>Kennis</u>
Theorie betreffende community support (D)
Het verschil kennen tussen het diagnose- behandel model en het burger- in-de-samenleving model
Netwerkexpert; kennis van netwerken, het nut en effecten van netwerken, in kaart brengen van netwerken en weten hoe deze geactiveerd kunnen worden. (M) O.a. theorie van familieopstellingen, theorie van Elaine Aron (de kracht van zelfwaardering), Interactiewijzer, familiesystemen, buurtnetwerken (D)
Weten wanneer je directief moet zijn en wanneer niet (D)
Kennis hebben van theorie over de inclusieve samenleving, theorie over timemanagement, theorieën m.b.t. opvoedingsondersteuning kennen, theorieën m.b.t. oplossingsgericht werken en positieve psychologie (D)
<u>Houding</u>
Klant als burger zien en benaderen (D)
Positieve psychologie: uitgaan van mogelijkheden, eigen kracht, stimulerend, ontwikkelingsgericht (M, I, D)
Transparant (M, I, D)
Regie bij de klant, niet overnemen (M, I, D) Het gaat niet om de hulpverlener; geen groot ego hebben (D)
Het belang van een netwerk inzien en ervaren hebben (M, D); levenservaring is een pré (M)
“Out of the box” denken (D)

Niet puur op de klant focussen, de hulpverlening komt ook ten goede aan andere leden van het gezin (D)
<u>Vaardigheden</u>
Minder praten meer (samen) doen, niet overnemen (M, D)
Directief kunnen zijn; het heft tijdelijk in eigen hand nemen en vervolgens de regie weer kunnen overdragen aan de klant (M, D)
Rolmodel zijn; verzorging, houding, bejegening, communicatie, houden aan afspraken, gezond leefgedrag en sociale vaardigheden (M) Zie theorie van Covey (D)
De klant leren gebruik te maken van zijn eigen kracht (D)
Dialogogestuurde gespreksvoering; d.w.z. kennis en kunde van de ondersteuner spelen ook een rol (D)
Kunnen aansluiten bij de leerstijl van de klant (D)
Netwerk kunnen betrekken, met een steungroep kunnen werken, netwerkkaart afnemen (M, I, D), relaties meer diepgang geven (D)
Mantelzorgers en vrijwilligers kunnen ondersteunen en aansturen, hun deskundigheid bevorderen (D)

Competenties jongerencoaching en steungroep alleenstaande opvoeders

De competenties van de supportmedewerker die studenten aanstuurt en van de medewerker die de steungroep leidt, zijn dezelfde als bij de integrale methode, met enkele aandachtspunten betreffende het aansturen van studenten en het hanteren van groepsdynamica in de steungroep:

- Heel erg duidelijk zijn en consequent blijven bij studenten
- Realiseren dat het studenten zijn -> zij mogen leren en weten nog niet alles
- Verwachtingen managen; zowel vanuit CS als vanuit de student
- Naar studenten toe dezelfde houding hebben als richting klanten;
 - o Goed luisteren en aandacht hebben voor punten die studenten aandragen

- Richting geven en tips of adviezen kunnen geven
 - Elke keer verwachtingen herhalen en specifiek en concreet maken wat de opdracht inhoudt; geef studenten een beeld van wat er gaat gebeuren.
 - Stilstaan bij wat deze stage voor de student betekent; positieve benadering richting student.
- Leiding geven/ sturen van een groep: in de gaten houden wat het doel is, waar gaan we naar toe en kunnen bijsturen bij afdwalen
 - Aandacht verdelen over verschillende deelnemers
 - Groepsdynamiek hanteren

6.4 Verbeterpunten

Aan de medewerkers van Community Support is in het interview gevraagd waar zij zich nog verder in zoude willen ontwikkelen, met het oog op de modules die ontwikkeld zullen worden naar aanleiding van dit onderzoek. De volgende onderwerpen werden hier benoemd:

Specifiek:

- Netwerk leren benutten, leren omgaan met negatieve contacten in het netwerk; o.a. weerstand doorbreken.
- Dialooggestuurd werken
- Transparant werken
- De kracht van de klant in kaart brengen en inzetten
- De klant meer belangrijke rollen laten vervullen.
- Verdiepen CS methode

Generiek:

- Multidisciplinair samenwerken.
- Psychiatrische stoornissen beter kunnen plaatsen,
- Directief handelen,
- Omgaan met agressie en onveiligheid.

6.5 Samenvatting en conclusies

De uitgangspunten van Community Support blijken ook de meest specifieke competenties te omvatten en worden door medewerkers aangedragen voor de te ontwikkelen trainingsmodules.

De specifieke competenties kunnen onder een aantal thema's geschaard worden:

- Eigen kracht
 - Klant als burger zien
 - Positieve psychologie; uitgaan van mogelijkheden
 - Regie bij de klant
 - Minder praten, meer (samen) doen
 - Klant leren gebruik te maken van zijn eigen kracht

- Netwerkbenadering
 - Theoretisch goed onderlegd zijn in netwerktheorieën
 - Het belang van het netwerk inzien
 - Een netwerk kunnen betrekken en inzetten,
 - Met een steungroep kunnen werken,
 - Relaties meer diepgang kunnen geven
 - Mantelzorgers en vrijwilligers kunnen ondersteunen en aansturen
 - De deskundigheid van mantelzorgers en vrijwilligers kunnen bevorderen

- Dialooggestuurd & regie
 - Weten wanneer je directief moet zijn en wanneer niet
 - Regie ligt (indien mogelijk) bij de klant – goed kunnen inschatten wanneer het wel en niet mogelijk is
 - Het heft (regie) tijdelijk over kunnen nemen en vervolgens weer kunnen overdragen aan de klant
 - Vaardig zijn in dialooggestuurde gespreksvoering

- Restcategorie
 - Theoretische kennis hebben van methode communitysupport en o.a. oplossingsgericht werken, timemanagement, opvoedingsondersteuning, positieve psychologie, inclusieve samenleving
 - Brede blik; 'out of the box' kunnen denken en breder dan alleen je klant kijken (ook gezin, systeem en omgeving meenemen)
 - Transparant werken
 - Rolmodel zijn
 - Aansluiten bij de leerstijl van de klant

Veel competenties die genoemd zijn door medewerkers en deskundigen heeft de onderzoeker als generiek geclassificeerd omdat deze terugkomen in het beroepsprofiel of de competenties waaraan een Social Worker moet voldoen¹.

¹ Over de plaatsing van competenties in het generieke of specifieke deel kan verschil van mening bestaan.

7. Conclusies

Binnen dit onderzoek zijn antwoorden gezocht voor drie verschillende hoofdvragen. Deze drie vragen zullen achtereenvolgens beantwoord worden aan de hand van de verzamelde gegevens.

1. Wat is precies de werkwijze binnen de begeleiding volgens de integrale CS methode en binnen de projecten “jongerencoaching” en “steungroep alleenstaande ouders” in de gemeente Menterwolde.

De uitgangspunten bij de integrale benadering en de projecten zijn identiek. Het doel is om de eigen kracht van klanten of deelnemers aan te boren door de regie bij de klant te laten, uit te gaan van mogelijkheden, niet over te nemen en niet teveel praten; maar meer (samen) te doen.

Bij het werken aan doelen wordt altijd eerst gekeken wat de klant/ deelnemer zelf kan, vervolgens wordt gekeken naar wat het netwerk kan betekenen en als laatste komt de professionele hulpverlener (of student) in beeld. Zo wordt getracht aan zelfredzaamheid te werken en afhankelijkheid van hulpverlening te verminderen.

Er wordt gewerkt aan kleine behapbare doelen zodat men snel succeservaringen opdoet. Aan de successen wordt veel aandacht besteed en complimenten voor gegeven, er wordt gewerkt volgens positieve psychologie.

Om het netwerk goed te kunnen betrekken bij het werken aan doelen wordt het netwerk in kaart gebracht en wordt een steungroep gevormd. Ook wordt aandacht besteed aan het verbeteren van de kwaliteit van het netwerk en het uitbreiden van het netwerk.

Ondersteuning is altijd gericht op het ondersteunen van de klant/ deelnemer bij het (weer) vervullen van sociaal gewaardeerde rollen; participatie in de samenleving.

Er wordt gewerkt aan een integraal plan dat toegankelijk is via een klantvolgsysteem met digitale ontmoetingsplaats waar alle betrokken partijen (klant, steungroepleden en professionals van andere instellingen of gemeente) toegang toe hebben. Snelle en transparante communicatie is hierdoor mogelijk. Er wordt transparant gewerkt; geen overleg zonder dat de klant hierbij aanwezig is bijvoorbeeld.

De werkwijze binnen de integrale methode is individuele ambulante begeleiding, bij jongerencoaching wordt hetzelfde gedaan maar dan door een student en in een

laagdrempelige vorm en binnen de steungroep wordt de methode groepsgewijs ingezet. De focus, uitgangspunten en gespreksthema's zijn echter bij alle drie onderdelen hetzelfde.

2. Welke effecten heeft de interventie, respectievelijk de integrale CS methode, "project jongerencoaching" en "steungroep alleenstaande ouders" in de gemeente Menterwolde op de deelnemers aan deze projecten?

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.

Er zijn enkele kanttekeningen te plaatsen bij de resultaten. Zo bleek er een kleine groep te zijn die meer eenzaamheid of minder sociaal optimisme rapporteerde. Dat zou toe te schrijven kunnen zijn aan de focus van de methode op het netwerk van de klant. De klant kan zich hierdoor bewust worden van beperkingen van zijn netwerk. Een deel van de respondenten bereikte weinig doelen en kwam niet tot meer participatie. Uit de dossiers en interviews bleek dat de doelgroep van Community Support, veel jongeren die veelal afkomstig zijn uit multiprobleemgezinnen, een instabiele groep vormen. Dat kan verklaren waarom sommige klanten geen vooruitgang geboekt hebben. Kenmerken van deze instabiele groep zijn bijvoorbeeld:

- Tijdelijk van de radar verdwijnen
- Het eigen netwerk van de klant heeft soms een belemmerende werking in plaats van een stimulerende werking.
- De beperkingen van klanten kunnen verergeren waardoor zij niet meer kunnen functioneren in de maatschappij.

Deze kenmerken van de doelgroep maken het meten van effecten ingewikkelder, maar daardoor des te indrukwekkender dat er uit onderzoek zulke positieve signalen komen.

3. Welke eisen stelt het uitvoeren van de integrale CS methode aan de CS medewerker, welke eisen stelt het uitvoeren van "project jongerencoaching" aan de CS medewerker die de studenten begeleidt en welke eisen stelt het organiseren en begeleiden van een steungroep voor alleenstaande ouders in Menterwolde aan de CS medewerker?

De uitgangspunten van Community Support blijken ook de meeste specifieke competenties te omvatten. Medewerkers van Community Support moeten:

- Uitgaan van de eigen kracht van de klant, deze kunnen versterken en inzetten
- Het belang inzien van het netwerk van de klant, een netwerk in kaart kunnen brengen, de klant kunnen ondersteunen bij het benutten en inzetten van zijn

netwerk bij het werken aan doelen en als professional kunnen samenwerken met het netwerk van de klant

- Het spanningsveld tussen de eigen regie van de klant en regie overnemen kunnen hanteren.
- Dialooggestuurd communiceren; gelijkwaardig naast de klant staan en toch jouw kennis en ervaring als professional kunnen inzetten.
- Transparant werken; niets buiten de klant om.
- Een brede blik hebben; out of the box kunnen denken en niet alleen focus op de klant; ook het netwerk en de omgeving kunnen baat hebben bij de hulpverlening
- Een rolmodel kunnen zijn
- Veel theoretische kennis hebben, is een generalist (bijvoorbeeld inclusieve samenleving, psychopathologie bij kinderen en volwassenen, theorieën over opvoedondersteuning, etc.)

Studenten die jongeren coachen moeten bovenstaande competenties ook beheersen.

8. Discussie

Zijn de resultaten van dit onderzoek generaliseerbaar?

De kleine respondent aantallen maken dat dit onderzoek meer een indicatie geeft van welke effecten de community support methode heeft dan dat het harde bewijzen levert. Alleen klanten uit de gemeente Menterwolde en medewerkers die in die gemeente actief waren zijn betrokken bij het onderzoek. Dit maakt dat het onderzoek wel een goede indicatie geeft van behaalde resultaten binnen de gemeente Menterwolde.

De vraag is of deze resultaten te generaliseren zijn naar de gehele populatie, de Nederlandse burgers met een beperking. Gezien de literatuurstudie en het feit dat de methode goed gedocumenteerd is en overal in Nederland op dezelfde wijze toegepast wordt kan gesteld worden dat de resultaten te generaliseren zijn.

Betrouwbaar?

Twee van de 6 geïnterviewde medewerkers zijn niet meer werkzaam bij Community Support. Daarnaast zijn enkele medewerkers die nog niet lang bij Community Support werkten geïnterviewd. Dit roept de vraag op of de informatie die deze medewerkers aangeleverd hebben een betrouwbaar beeld geven van de werkelijkheid.

Bij het lezen van de resultaten van de interviews bleken de ontwikkelaars van de methode het niet met alle informatie uit de interviews eens te zijn. Deze informatie is wel in het rapport gekomen omdat het doel was om weer te geven hoe medewerkers de methode uitvoeren.

De ontwikkelaars geven aan dat bijsturen van hun medewerkers nog dagelijkse praktijk is. Zij merken dat het voor veel hulpverleners moeilijk is om de communitysupport methode uit te voeren omdat het werkt vanuit een ander paradigma; veel medewerkers moeten bijvoorbeeld afleren om vanuit problemen en diagnoses te denken en moeten afleren dingen vóór hun klanten te doen.

Valide?

Het onderzoek is zeker valide, de onderzoeksvragen zijn beantwoord, we weten wat we wilden weten. De werkwijze, effecten en benodigde competenties zijn in beeld gebracht.

Enkele kritische kanttekeningen bij de validiteit van dit onderzoek:

Er waren geen haljaarlijkse evaluaties van de netwerkanalyse beschikbaar waardoor veranderingen in het netwerk niet goed meetbaar zijn gebleken. Community Support heeft besloten dat een herhaalde afname van de netwerkkaart inbreuk zou doen op de laagdrempeligheid van de methode en behoefte aan zo min mogelijk bureaucratiesering binnen het bedrijf.

Daarnaast is kwaliteit van leven als maat gebruikt om effect van de methode aan te geven. De operationalisatie van kwaliteit van leven was een combinatie van participatie, steun uit het netwerk en gevoelens van welbevinden. Participatie en netwerk werden onafhankelijk van kwaliteit van leven al beoordeeld waardoor men de vraag kan stellen wat de toegevoegde waarde is van het bepalen van de kwaliteit van leven. Echter, kwaliteit van leven is een complexe maat, maar geeft juist daardoor een goede indicatie van het verbeteren van de situatie van de klant.

Discrepantie klant en casus

Wat erg opviel was een multi probleemgezin waarbij een dreigende uitzetting, uithuisplaatsing van kinderen, overlast, vervuiling, verzuim bij school en dergelijke speelden. Niemand durfde eigenlijk meer naar dit gezin toe. Community Support heeft toen ondersteuning geboden, is binnen gekomen bij het gezin en heeft mogen ondersteunen. Het gevolg was onder andere dat het gezin in de woning kon blijven, de kinderen thuis konden blijven wonen, de overlast en vervuiling zijn aangepakt en de kinderen gaan weer naar school. Een groot succes, daar waren Community Support, de GGD, de gemeente en jeugdzorg het over eens.

Dit gezin is in het kader van dit onderzoek geïnterviewd. In het interview gaven ze aan dat ze eigenlijk gewoon een schoonmaker wilden en dat er niet zoveel veranderd is. Wat er is gebeurd, hebben ze zelf gedaan of kwam doordat ze van kennissen spullen kregen en op een gegeven moment hebben ze de ondersteuning weer stopgezet omdat ze het zelf wel kunnen.

Dit lijkt op het eerste gezicht een negatief verhaal, maar wanneer de context en methode van Community Support meegenomen worden in het analyseren van deze situatie, kan je de uitlatingen van het gezin juist als erg positief interpreteren. Zij hebben namelijk de regie in eigen handen genomen of gekregen, zij hebben zichzelf geholpen; gebouwd op hun eigen kracht en hun netwerk geactiveerd. Zij hebben weer zoveel zelfvertrouwen gekregen dat zij zelf weer verder konden zonder ondersteuning. Dat zij daarbij niet zien dat Community Support veel heeft betekend, is misschien juist heel positief, zij zijn niet afhankelijk geworden, wat misschien sneller zou gebeuren wanneer een cliënt aangeeft dat Community

Support heel erg veel heeft betekent.

Regie en overnemen; lastig spanningsveld.

Een van de doelen van Community Support is jezelf misbaar maken als hulpverlener. De klant acties zelf laten uitvoeren of met een netwerklid; de klant ervaart dan dat hij best wat kan en eigenlijk geen (professionele) hulp nodig heeft. Dit bevordert emancipatie en eigen kracht. De ervaring is dat het best lastig is voor hulpverleners geen zaken uit handen van de klant te nemen. Hulpverleners hebben snel de neiging om over te nemen uit het oogpunt van efficiëntie of het prettig vinden om iets voor iemand te betekenen.

Uitgangspunt bij Community Support is, daar waar mogelijk, de regie bij de klant laten. Waar dit op neer komt is dat doelen en prioriteiten dialooggestuurd tot stand komen. De werkwijze is mede afhankelijk van de leerstijl van de klant. Bij de uitvoering is soms wat meer regieovername nodig om sommige mensen in beweging te krijgen; stimuleren, controleren, houden aan afspraken. Het inzetten van de steungroep (mensen uit het eigen netwerk) kan hierbij goed helpen, dat is ook eigen kracht.

Medewerkers vinden het moeilijk om te bepalen op welk moment je wel regie overneemt en wanneer niet. En wanneer je eenmaal regie over hebt genomen, hoe en wanneer je deze weer aan de klant teruggeeft.

9. Aanbevelingen

Evidence based

Community Support zou graag harde bewijzen hebben om aan te tonen dat de methode evidence based is, bewezen effectief.

Hiervoor zou een effectstudie uitgevoerd moeten worden met experimenteel design.

Hiervoor is nodig:

- Een controlegroep die ondersteuning “as usual” krijgt (andere methode van ambulante begeleiding)
- Een experimentele groep die ondersteuning volgens de community support methode krijgt
- Representatieve aantallen respondenten om te kunnen generaliseren
- De respondenten moeten at random toegewezen worden aan de controle of experimentele groep (om selectie uit te sluiten)
- Exact dezelfde (betrouwbare en valide) meetinstrumenten om een voor en nameting uit te kunnen voeren en vergelijking mogelijk te maken.

De doelen die Community Support beoogd zouden moeten worden onderzocht in een effectstudie. Dit zijn onder andere:

- Dat er een gunstige verandering in het netwerk heeft plaatsgevonden op 1 of meerdere van de volgende aspecten: omvang, ervaren kwaliteit, ervaren steun of samen doen.
- Dat de ervaren eenzaamheid is afgenomen
- Dat men meer steun uit zijn omgeving ervaart
- Dat men daginvulling heeft gevonden; dit kan in verschillende vormen zoals dagbesteding, vrijwilligerswerk, opleiding of cursus of betaald werk.
- Dat men een individueel plan heeft
- Dat er doelen uit het individueel plan behaald worden

Aansturing studenten

Community Support stelt hoge eisen aan zijn medewerkers en ook aan studenten die bij hen stagelopen. Deze studenten zitten in het tweede jaar van hun opleiding tot Social Worker, zijn soms maar 17 jaar oud. Studenten vertoonden soms ongewenst gedrag (niet op tijd aanleveren rapportages, niet op tijd inchecken met de begeleider van Community Support, niet komen met vragen, etc). Dit had de begeleider niet verwacht. Community Support merkte dat de groepsgewijze aansturing van de studenten niet goed verliep en verwacht

door de individuele aansturing al veel ongewenst gedrag te kunnen voorkomen en in een vroeg stadium te kunnen signaleren.

In de selectie gaat men nu nog strenger zijn, maar het lijkt mij goed om ook te kijken naar wat men kan verwachten van studenten die zelf eigenlijk nog jongeren zijn. Zijn de verwachtingen te hoog gespannen?

Bijsturen zal ondanks strenge selectie nodig blijven; studenten moeten opgevoed worden in hoe zij zich binnen een organisatie moeten bewegen en gedragen. Net zoals studenten binnen de HBO instellingen nog opgevoed moeten worden.

Handboek

Er zijn in de afgelopen twee jaar veel publicaties door en over Community Support verschenen. Daarnaast zijn in het kader van de WMO werkplaats een aantal documenten geschreven en heeft Community Support een aanvraag gedaan om in de Movisie databank voor effectieve praktijken opgenomen te worden.

Movisie heeft Community Support gevraagd om een handboek van de methode aan te leveren. Alle publicaties en de vraag van Movisie lijken een uitgelezen kans om een nieuw handboek samen te stellen en te publiceren.

Waar Community Support een voorloper is in een beweging die door de WMO bevestigd is; is ongetwijfeld behoefte (binnen de praktijk en opleidingen) aan een goed handboek waarin de visie en methode helder worden beschreven en handvatten worden geboden om hulpverleningsland te hervormen.

“Hoe kan je een burger zodanig ondersteunen dat hij op eigen kracht, met hulp van zijn netwerk, zo veel mogelijk zelfstandig verder kan?”

Literatuurlijst

Appelo, M.T. (2005). *Positieve Uitkomsten Lijst (PUL) Handleiding*, Nijmegen: Cure & Care Publishers.

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.

de Jong Gierveld, J. & van Tilburg, T.G. (1999). *Manual of the loneliness scale*. VU University Amsterdam, Department of Social Research Methodology.

Updated from the printed version on 30-3-2011:

http://home.fsw.vu.nl/TG.van.Tilburg/manual_loneliness_scale_1999.html

Koersen,R. Alleenstaande opvoeders steunen elkaar. *Het Kind Eerst, 2e jaargang 2011, nr 2*.

Meijer, A. (2011). *Methode Community Support; Heeft de interventie effect op welzijn?* Doctoraalscriptie Sociologie Rijksuniversiteit Groningen.

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.

RIVM, Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu, Ministerie van volksgezondheid welzijn en sport. <http://www.nationaalkompas.nl/gezondheid-en-ziekte/functioneren-en-kwaliteit-van-leven/kwaliteit-van-leven/wat-is-kwaliteit-van-leven-en-hoe-wordt-het-gemeten/> van

Triqs (2009), Cliëntenthermometer; gehandicaptenzorg Community Support, versie 2.0.0.

Triqs (2009), Cliëntenthermometer; GGZ Community Support, versie 2.0.0.

Triqs (2011), Cliëntenthermometer; gehandicaptenzorg Community Support, versie 2.0.0.

Triqs (2011), Cliëntenthermometer; GGZ Community Support, versie 2.0.0

Zorg Voor Beter, Verbetertrajecten (2009). *Eindresultaten verbetertraject Sociale Participatie Community Support*. Interne publicatie.

Bijlage 1. (voorlopige) Beschrijving community support methode volgens richtlijnen Movisie²

Naam van de methode: Community Support

Toelichting

Community support is ondersteuning in en door de samenleving, zodat mensen met een beperking een zo normaal mogelijk leven kunnen leiden (Mur & de Groot, 2003). In 1998 verscheen het rapport van de beraadsgroep Community Care, ingesteld op verzoek van toenmalig staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport; mw. E. Terpstra. Het is een advies over Community Care voor mensen met een (verstandelijke) beperking. Er werd gezocht naar een algemene methode om mensen met beperkingen zo zelfstandig mogelijk aan de maatschappij te laten deelnemen. Community Care legde de nadruk op het geven van zorg door de samenleving, de bedenkers van Community Support (Mur & de Groot, 2003) leggen meer de nadruk op een ondersteunende rol van de samenleving en kozen daarom voor de term 'support' in plaats van 'care'. De methode is continu in ontwikkeling. In 2007 (Mur & Heijs) is Community Support niet meer (alleen) gericht op mensen met een beperking, de methode wordt dan omschreven als een algemeen bruikbare hulpverleningsmethode die zich richt op het verbeteren van sociale netwerken van de hulpvragers en het inzetten van het sociale netwerk bij de ondersteuning.

1. Probleemomschrijving

INTEGRALE METHODE

De interventie en daarbij de methode van Community Support richt zich op cliënten met verschillende soorten hulpvragen en problemen waar zij in hun leven mee te maken hebben. Veelal is er bij de cliënten sprake van een regieprobleem. Begeleiding wordt ingezet om de cliënt de regie over hun leven weer in eigen handen te krijgen, zodat ze kunnen participeren in de gebruikelijke netwerken en in de maatschappij.

De aard en ernst van de problematiek is divers, de cliënt komt er zelf niet meer uit en is de regie kwijt. Zonder ingrijpen kan het betreffende probleem verergeren en een onveilige situatie creëren voor de cliënt en zijn of haar omgeving.

Voorbeelden van hulpvragen zijn:

- Ondersteuning bij opvoedingsproblemen

² Deze voorlopige beschrijving is gebaseerd op een combinatie van gegevens uit onderhavig onderzoek en een voorlopige beschrijving van de methode door Community Support.

- Ondersteuning bij schoolverzuim
- Aanleren sociale vaardigheden
- Coachen van gezinnen in crisis
- Ondersteuning bij kinderen die buitengesloten of gepest worden.
- Ondersteuning bij zelfstandig wonen
- Hulp bij de regievoering over het eigen leven.
- Training van vaardigheden die nodig zijn in het dagelijks leven.
- Hulp bij netwerkverbetering
- Hulp bij het kiezen van een succesvolle levensstijl.
- Ondersteunen bij het meedoen en van betekenis zijn in de samenleving

JONGERENCOACHING

Dit project is gericht op jongeren met een hoog schoolverzuim en risico op schooluitval, zonder ernstige overige problematiek. De interventie is gericht op het voorkomen van ernstiger problematiek zoals die in de gemeente Menterwolde bij een groep jongeren/jongvolwassenen geconstateerd is. Die jongeren/ jongvolwassenen zonder startkwalificatie hebben een uitkering, zitten veel thuis en hebben niets te doen. Zij kunnen hopeloos en hulpeloos raken en gaan hierdoor misschien destructief gedrag vertonen. Zij dragen niet bij aan de maatschappij en verstoren deze zelfs. De problemen waar jongeren mee kunnen worstelen zijn schoolverzuim, geen daginvulling hebben, verslavingsgedrag en een slecht netwerk hebben (eenzaamheid).

STEUNGROEP ALLEENSTAANDE OPVOEDERS

Alleenstaande opvoeders hebben een hoger risico op het uit balans raken van hun draagkracht en draaglast. Een te hoge draaglast en weinig draagkracht kan opvoedingsproblemen veroorzaken en daardoor misschien ontwikkelingsproblemen bij de kinderen. Dit project is gericht op het voorkomen van opvoedingsproblemen en emotionele- en gedragsproblemen bij kinderen. Er kan sprake zijn van transgenerationale overdracht, het herhalen van patronen van de ouders. Dit wil de gemeente voorkomen/ verhelpen door CS een steungroep voor alleenstaande opvoeders op te laten zetten. Alle alleenstaande ouders kunnen deelnemen aan deze steungroep. In eerste instantie zijn door gemeente Menterwolde alleenstaande opvoeders met een bijstandsuitkering benaderd met de vraag of zij belangstelling hadden om deel te nemen.

2. Doel

Community support is hulpverleningsmethode die zich richt op het verbeteren van sociale netwerken van de cliënt. Daarbij wordt het sociale netwerk van de cliënt opgebouwd, versterkt en verstevigd. Zoveel als mogelijk probeert de organisatie het sociale netwerk van de cliënt in te zetten bij de ondersteuning. Het doel is waar mogelijk de professionele

ondersteuning zoveel mogelijk overbodig te laten zijn, opdat het eigen sociale netwerk de ondersteuningsrol overneemt.

Community Support heeft als doel dat de cliënt leert om de regie over het eigen leven weer in handen te krijgen. Het streven is dat de cliënt zoveel mogelijk zelf de regie in eigen handen neemt en zijn of haar eigen netwerk zoveel als mogelijk benut in het oplossen van zijn of haar problemen

INTEGRALE METHODE

Het hoofddoel is dat de hulpvrager weer een zo normaal mogelijk leven leidt, doelen bereikt en meedoet in de samenleving. Een nevendoeel is het zoveel mogelijk overbodig maken van de professionele hulpverlening door vanuit het sociale netwerk steun te mobiliseren.

Het beoogd resultaat is:

- Dat er een gunstige verandering in het netwerk heeft plaatsgevonden op 1 of meerdere van de volgende aspecten: omvang, ervaren kwaliteit, ervaren steun of samen doen.
- Dat de ervaren eenzaamheid is afgenomen
- Dat men meer steun uit zijn omgeving ervaart
- Dat men daginvulling heeft gevonden; dit kan in verschillende vormen zoals dagbesteding, vrijwilligerswerk, opleiding of cursus of betaald werk.
- Dat men een individueel plan heeft
- Dat er doelen uit het individueel plan behaald worden

JONGERENCOACHING

Het doel is dat de jongeren een gezond sociaal netwerk opbouwen en leren grip te krijgen op hun leven en om vaardigheden te ontwikkelen om problemen aan te pakken en te voorkomen (zoals schooluitval, verslaving, criminaliteit).

Het beoogd resultaat vanuit CS komt overeen met de punten die onder de algemene beschrijving genoemd zijn.

STEUNGROEP ALLEENSTAANDE OPVOEDERS

Het doel is om de alleenstaande ouders een steunnetwerk te laten vormen om de sociale cohesie in de buurt te vergroten en de ouders in hun ouderrol te ondersteunen. Het motto van de steungroep is "Opvoeden doe je samen". Uiteindelijk is het doel om te voorkomen dat de ouders overbelast raken en de kinderen hier de dupe van worden; voorkomen van opvoedings- en ontwikkelingsproblemen.

Puntsgewijs weergegeven:

- vergroten van sociale netwerken
- ouders elkaar laten ondersteunen

- ouders opvoedingsvaardigheden leren
- verminderen van opvoedingsproblemen
- verbeteren van zelfmanagement
- verbeteren participatie

Het beoogd resultaat is dat de opvoeders grip op hun leven krijgen of houden en zicht hebben op hun mogelijkheden om volwaardig mee te doen met de samenleving

3. Doelgroep

INTEGRALE METHODE

Community Support is geschikt voor mensen met verschillende soorten hulpvragen. Bijvoorbeeld: mensen met een verstandelijke beperking, mensen met een psychiatrisch probleem, jongeren met (ernstig) probleemgedrag, senioren met beperkingen, gezinnen met opvoedingsproblemen, mensen met NAH, mensen die begeleiding nodig hebben van de reclassering enzovoort.

Iedere hulpvrager die zich aanmeldt wordt geholpen, er is geen sprake van selectie voor de poort. 80% van de hulpvragers zoekt uit eigen beweging contact met de organisatie.

De interventie is geschikt voor migrantengroepen. Het programma heeft geen speciale faciliteiten (zoals vertaalde schriftelijke instructies of tolken) om migrantengroepen in het bijzonder te kunnen bedienen.

JONGERENCOACHING

De doelgroep van jongerencoaching zijn jongeren in de leeftijd van 15-24 jaar die potentiële vroegschoolverlaters zijn.

STEUNGROEP ALLEENSTAANDE OPVOEDERS

In principe kunnen alle alleenstaande opvoeders gebruik maken van de steungroep. In eerste instantie is voornamelijk gericht op alleenstaande opvoeders die een bijstandsuitkering hebben.

4. Indicaties en contra-indicaties (voor toepassing van de methode)

INTEGRALE METHODE

Er zijn geen indicatie- of contra-indicatiecriteria van toepassing. De financiering vindt plaats d.m.v.:

- Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ zorg)
- WMO
- Bureau JeugdZorg (BJZ)

- Verwijzing en financiering van derden (zoals GGZ, loket gemeente)

De doelgroep zoekt grotendeels uit eigen beweging contact met de organisatie. In de overige gevallen worden cliënten doorverwezen door bijvoorbeeld een huisarts, leerkracht, maatschappelijk werker, Raad voor de Kinderbescherming, Bureau Jeugdzorg, GGZ, WMO loket gemeente, enzovoort.

Indien een cliënt zelf nog geen financieringsvorm heeft gevonden kan Community Support deze helpen om een aanvraag in te dienen, zodat dan de hulpverlening zal kunnen starten.

Contra-indicatie:

De hulpvrager kan niet goed ondersteund worden wanneer hij zich structureel niet aan afspraken kan houden en niet aan leerdoelen wil of kan werken. In een dergelijke situatie worden voorwaarden gesteld aan de cliënt om ondersteuning te ontvangen.

JONGERENCOACHING

Indicaties zijn schoolverzuim en eenzaamheid.

Contra-indicaties:

- te complexe problematiek van de jongere, bijvoorbeeld sterke verslavingsproblematiek of psychiatrische problematiek, waardoor het een AWBZ cliënt is. Toelichting: Project jongerencoaching is gericht op jongeren die beginnen af te glijden, maar waar het nog niet al te ernstig mee gesteld is en die nog weinig hulpverleningsgeschiedenis hebben.
- agressief gedrag van de hulpvrager
- lid zijn van de white power groepering in de gemeente Menterwolde.

STEUNGROEP ALLEENSTAANDE OPVOEDERS

Indicatie is alleenstaande opvoeder zijn.

een contra-indicatie is het niet kunnen of willen werken in een groep en je niet aan gemaakte afspraken kunnen houden.

5. Inhoud

INTEGRALE METHODE

Duur en intensiteit

Er wordt bij iedere cliënt zorg op maat geboden. Hierdoor zijn de duur en de intensiteit van de

ondersteuning per cliënt verschillend. In sommige gezinnen kunnen we meer dan 20 uur p.w. aanwezig zijn, terwijl bij andere situaties 1 á 2 uur p.w. meer dan voldoende is.

De duur en intensiteit van de geboden begeleiding hangt af van de hulpvraag van de cliënt en de begeleiding die per persoon nodig is.

Setting

Community Support biedt ambulante begeleiding. De begeleiding vindt plaats in de omgeving van de cliënt zelf. De ondersteuning kan dus plaatsvinden in de thuissituatie, op school, op het werk enzovoort.

Binnen Community Support worden vaardigheden (zoals bijvoorbeeld sociale vaardigheden) getraind daar waar het nodig is: in de eigen leefomgeving en in alledaagse situaties.

Volgorde van handelingen

- De cliënt en de supportmedewerker (iemand die volgens de methode community support werkt) brengen de waarden van de cliënt in kaart.
- Aan de hand van de waarden wordt richting bepaald, er worden lange termijndoelen gesteld.
- Deze worden vertaald in korte termijndoelen die SMART geformuleerd zijn, deze staan in het participatie- en ondersteuningsplan van de cliënt.
- Het netwerk van de cliënt wordt in kaart gebracht en geanalyseerd volgend de methode community support.
- Hulpbronnen in het netwerk worden systematisch opgespoord en benut bij de hulpverlening.
- Vastgesteld wordt wie wat kan doen. Hierbij wordt de volgende volgorde gehanteerd: Wat kan de cliënt zelf doen, wat kunnen hulpbronnen uit het netwerk doen, wat moet gedaan worden door hulpverleners.
- De cliënt stelt een steungroep samen met mensen uit zijn netwerk die mee willen helpen en met hulpverleners.
- De cliënt en de leden van de steungroep werken samen door middel van een digitaal volgsysteem.
- De cliënt werkt met steun van zijn steungroep aan zijn doelen.
- Er wordt met de cliënt gewerkt aan netwerkverbetering.
- De voortgang van de hulpverlening wordt systematisch gevolgd aan de hand van de Plan-Do-Study-Act cyclus.
- Het plan wordt regelmatig geëvalueerd en aangepast.

Werkwijze

Binnen de methode van Community Support voert de cliënt waar mogelijk de regie over zijn hulpverlening. Hij of zij bepaalt aan welke einddoelen wordt gewerkt. Om deze doelen te kunnen bereiken werkt de cliënt samen met een supportmedewerker (iemand die volgens methode community

support werkt en als voornaamste taak het behartigen van de belangen van de cliënt en zijn positie te versterken) en stellen zij samen een plan op. Gedurende het gehele hulpverleningsproces is de supportmedewerker de vaste contactpersoon van de cliënt en coördineert hij of zij de hulpverlening. De supportmedewerker is een deskundige, en een specialist op het gebied van netwerken. Daarnaast is hij een rolmodel en hanteert een houding van respect en het willen begrijpen van de cliënt. De supportmedewerker gaat in dialoog met de cliënt en roept de wens tot ontwikkeling en verandering op, of stimuleert deze. Hij heeft een stimulerende wijze van begeleiden, waarbij hij mogelijkheden ziet en vertrouwen heeft in de toekomst. Er wordt continu gezocht naar een passende manier van leren die aansluit op de vraag van de cliënt. Hierbij wordt de cyclus Plan- Do- Study-Act gebruikt.

Het uitgangspunt bij Community Support is dat ondanks indringende omstandigheden en langdurige tegenslag of aangeboren beperkingen iemand altijd in staat is zelf te kiezen welke richting hij op wil met zijn leven. De supportmedewerker ondersteunt de cliënt hierbij en heeft vertrouwen in de ontwikkelingspotentie van de cliënt.

Om de hulpvraag in kaart te brengen wordt er systematisch stilgestaan bij de waardegebieden van de cliënt. Als de waarden bekend zijn, of anders gezegd: als hij of zij weet welke richting hij kiest, dan kan de supportmedewerker aansluiten bij deze keuzen.

Bijvoorbeeld: de cliënt geeft aan dat het waardegebied "ouderschap" op dit moment het belangrijkste voor hem is. De waarde die hij hieraan koppelt is "ik wil een goede vader zijn".

De supportmedewerker en de cliënt formuleren op basis van de waarden van de cliënt de doelen. Eerst worden er lange termijndoelen gesteld, die daarna in korte termijndoelen worden vertaald. Goede korte termijndoelen zijn SMART. Aan de hand van een voor iedere cliënt specifiek participatie- en ondersteuningsplan wordt aan deze doelen gewerkt. De volgorde die wordt gehanteerd, is:

1. Wat kan de cliënt zelf doen?
2. Wat kan door mensen uit het netwerk gedaan worden?
3. Wat moet gedaan worden door professionele hulpverleners?

Om de doelen te behalen maken wordt er veelvuldig gebruik gemaakt van de mogelijkheden die het sociale netwerk van de cliënt geeft. Daarom besteedt de methode community support veel aandacht aan het met de cliënt in kaart brengen en analyseren van zijn netwerk. Waar nodig of gewenst, wordt er gewerkt aan het opbouwen, uitbreiden en versterken van het sociale netwerk van de cliënt.

Uit het netwerk stelt de cliënt met hulp van de supportmedewerker een steungroep samen. Binnen een steungroep werken professionals en mensen uit het eigen netwerk samen. Deze steungroep motiveert, ondersteunt, zorgt voor, beschermt en controleert de cliënt. De steungroepleden ondersteunen de cliënt bij het behalen van zijn doelen.

Bijvoorbeeld: het lange termijn doel dat wordt opgesteld is: "meer tijd besteden aan mijn kind". Dit wordt vertaald naar een korte termijn doel: "Ik ga iedere woensdagmiddag iets leuks doen met mijn dochter". Het netwerk van de cliënt wordt ingezet om deze hierbij te ondersteunen. Een buurvrouw biedt aan om de cliënt en de dochter af en toe naar het zwembad te rijden. De zus van de cliënt schaft een aantal gezelschapsspellen aan voor de cliënt.

Elk half jaar wordt er samen met de cliënt geëvalueerd of de juiste doelen nog gehanteerd worden. Het plan dat samen opgesteld is wordt doorgenomen en eventueel aangepast. Ook kunnen nieuwe doelen ontstaan. Het participatieplan is voortdurend aan verandering onderhevig, en hoeft geen vast protocol te zijn voor de cliënt. Het is een verduidelijking van de richtlijn waar de cliënt naar toe wil in de toekomst. In het plan staan de lange termijn doelen die uitgewerkt zijn in kleine haalbare subdoelen en trajectdoelen. Op deze manier kan er door de cliënt een succes behaald worden en kan hij of zij ervaren hoe er aan het grote doel wordt gewerkt, de visie en toekomst wordt visueel gemaakt voor de cliënt.

JONGERENCOACHING

Duur en intensiteit

Een jongere kan 10 maanden coaching ontvangen. De student (stagiaire van een HBO opleiding Social Studies) loopt over het algemeen een (school)jaar stage van 8 uur per week bij Community Support. De student coacht 1 tot 2 jongeren, afhankelijk van de uren die per jongere ingezet worden.

Setting

De coaching heeft dezelfde vorm als de ambulante begeleiding zoals deze bij de integrale methode beschreven is.

Werkwijze

De student krijgt als taak om bij de jongere in kaart te brengen waardoor de problemen ontstaan zijn en hoe de jongere ondersteund kan worden bij de problemen die hij of zij ervaart. Daarbij wordt methodisch gezocht naar hulpbronnen in het sociale netwerk. Doordat gewerkt wordt met hulpbronnen uit het netwerk is het effect van de hulpverlening optimaal en wordt het meedoen in de samenleving als vanzelf bevorderd.

Met de jongere en voor hem relevante anderen wordt een samenwerkingsplan opgesteld. In het plan staat wat de doelen zijn en wie wat gaat doen om de doelen te bereiken. De werkwijze van de student komt overeen met die van de CS medewerker in het algemene deel van de beschrijving.

De student zal samen met de jongere o.a. de volgende activiteiten uitvoeren:

- In kaart brengen en analyseren van het sociale netwerk van de jongere.

- Een verbeterplan opstellen voor het netwerk, zodat de jongere de juiste mensen om zich heen krijgt.
- Een steungroep formeren van mensen uit het netwerk die de jongere mee gaan helpen.
- Organiseren van bijeenkomsten van de steungroep.
- Verdelen van de taken binnen de steungroep.
- Faciliteren van alle bij deze ondersteuning betrokken personen
- Bijhouden van het digitaal cliënt volgsysteem.

Voorbeelden van ondersteuning:

- Er met de jongere naar toe werken dat deze de juiste mensen om zich heen krijgt.
- De jongere ondersteunen bij het ontwikkelen van een gericht toekomstbeeld.
- De jongeren ondersteunen bij het op de juiste wijze communiceren.
- De jongere stimuleren tot een gezonde leefwijze.
- De jongeren ondersteunen bij het aanbrengen van structuur in zijn leven.
- De jongere leren om goed voor zichzelf te zorgen,
- Etc.

STEUNGROEP ALLEENSTAANDE OPVOEDERS

Duur en intensiteit

Een steungroep komt om de week 1,5 uur bijeen gedurende een jaar.

Setting

De groep komt bijeen in een buurtcentrum dat centraal gesitueerd en algemeen bekend is.

Werkwijze

In de eerste bijeenkomst bepaalt iedere deelnemer richting aan de hand van vragenlijsten die ook bij de integrale methode gebruikt worden. Elke deelnemer stelt persoonlijke doelen op.

De bijeenkomst wordt standaard begonnen met een rondje “wat gaat goed”, elke keer worden de persoonlijke doelen besproken; wat heb je gedaan, hoe is dat gegaan en hoe ga je nu verder. Per keer wordt ook gekeken naar gezamenlijke doelen;

- opvoeding,
- omgaan met je ex,
- (vrijwilligers)werk,
- gebruiken van financiële regelingen,
- voorzieningen,
- eventueel sport of cursus/ vrijetijdsbesteding,
- de combinatie van werken & opvoeden,

- de planning van sociale activiteiten,
- hoe je sociale netwerken kan uitbreiden,
- het vinden van tijd voor jezelf en het vinden van oppas.

Met betrekking tot bovenstaande thema's worden onderling informatie en ervaringen uitgewisseld, men kan elkaar tips geven en soms geeft de professional informatie.

6. Materiaal

Nederlandse handleiding (boek)

L. Mur en M. de Groot (200), *Community Support en Hulpverleners*. Uitgeverij Nelissen, Soest. ISBN 90 244 1640x

L. Mur en N. Heijs (2007), *Ondersteuning Mobiliseren vanuit Netwerken*. Soest, Uitgeverij Nelissen. ISBN 978 90 244 174 2

Relevante website

<http://www.communitysupport.nl>

Op de website staan ook diverse artikelen verschenen in vaktijdschriften.

De organisatie Community Support beschikt over verschillende materialen zoals bijvoorbeeld:

- Formulier voor het afnemen van de waardegebieden
- Formulier voor het afnemen van een sterkte- zwakteanalyse
- Netwerkaart voor het in kaart brengen van het netwerk
- Formulier voor het analyseren van het netwerk
- Mindmaps
- Formulier voor het in kaart brengen van de huidige dagelijkse routine en de gewenste dagelijkse routine
- Checklist methodisch werken

7. Benodigde competenties van de professional

Uitvoerend werkers oftewel supportmedewerkers, moeten in het bezit zijn van een functiegerichte HBO of WO opleiding (bijv. SPH /PABO /MWD /Pedagogiek /toegepaste psychologie). De supportmedewerkers ontvangen binnen de organisatie supervisie van een gedragswetenschapper.

Binnen de organisatie wordt de training tot supportmedewerker en supervisor aangeboden, hiermee valt een certificaat te behalen. Het uitgangspunt hierbij is “learning by doing”, een certificaat is daarom alleen te behalen als ook daadwerkelijk gewerkt wordt volgens de methode community support.

Supportmedewerker

De supportmedewerker in opleiding wordt voorgedragen voor een certificaat aan het management wanneer hij of zij voldoet aan de volgende eisen:

- De theorie van Community Support goed beheerst.
 - Onder supervisie twee klanten methodisch juist heeft begeleid.
 - In een presentatie aan twee collega’s en een supervisor kan toelichten hoe er gewerkt is bij twee cliënten volgens de methode community support.
- Vervolgens zal er met behulp van de checklist “methodisch werken” een beoordelingsgesprek plaatsvinden met het management en de supervisor.

Supervisor

Een supervisor moet minimaal drie jaar met de methode community support gewerkt hebben. Gedurende die periode moet de supervisor in opleiding meedoen aan de verdiepingscursus. Daarnaast moet hij minimaal twee jaar als supervisor in opleiding werkzaam zijn geweest. Vervolgens wordt de supervisor in opleiding voorgedragen aan het management voor certificering.

Benodigde beroepscompetenties (generiek en specifiek)

Generieke competenties

<u>Kennis</u>
Opleiding: MWD, SPH, SPW(= afhankelijk van de persoon) ook werken er pedagogen en sociologen als ondersteuner en supervisor bij Community support. Dit betekent dat een zekere theoretische kennis van psychologie, pedagogiek, sociologie, ethiek, groepsdynamica, gespreksvoering en dergelijke verondersteld wordt.
HBO denkniveau, opleiding HBO Social Studies
Sociale kaart, regelingen, formulieren, wegen in welzijnsland kennen en vaardig kunnen

bewandelen.
Kennis hebben van psychopathologie bij kinderen en volwassenen, een gezonde levensstijl, verslavingsproblematiek, bemoeizorg, meldcode kindermishandeling, coachings theorieën, online hulpprogramma's.
Kennis hebben van theorie over de inclusieve samenleving, theorie over timemanagement, theorieën m.b.t. opvoedingsondersteuning kennen, theorieën m.b.t. oplossingsgericht werken en positieve psychologie (zie ook bij specifieke kennis)
<u>Houding</u>
Leergierig en gedreven, jezelf blijven ontwikkelen
Open houding
Assertief, proactief, initiatiefrijk
Vriendelijk, open, benaderbaar. Passie hebben voor ondersteuning van mensen
Mens tot mens- benadering
Relativerend, succes in kleine dingen zien
'het kind eerst' als uitgangspunt
<u>Vaardigheden</u>
Kunnen stimuleren en motiveren, complimenteren, weerstand kunnen doorbreken.
Zelfstandig kunnen werken: flexibel, bereikbaar, kunnen plannen en flexibel met een planning om kunnen gaan, veel verantwoordelijkheid kunnen dragen.
Plan kunnen opstellen en deze uitvoeren, PDSA kunnen volgen
Administratie kunnen voeren en hier stipt en secuur in zijn; deadlines. Time-management. Kunnen werken met een klantvolgsysteem en kwaliteitssysteem

Stress kunnen hanteren
Oplossingsgericht werken
Snel kunnen schakelen; ad hoc beslissingen nemen, situaties snel in kunnen schatten en aan de hand daarvan direct jouw handelen daarop aanpassen.
Initiatief nemen; richting klant, collega's, andere partijen. Hulp kunnen vragen.
Communicatief vaardig; helder, transparant, aansluiten bij de klant
Humor en relativeringsvermogen hebben
Grenzen kunnen stellen
Samenwerken met je klant maar ook andere professionals; ook bv niet onder de indruk zijn van een psychiater. Multidisciplinair samenwerken en jezelf profileren. (M) T shaped professional
Klant ondersteunen bij zelfzorg, sociale omgangsvormen, stoppen met verslavingsgedrag. Vaardigheden aanleren.

Specifieke competenties

<u>Kennis</u>
Theorie betreffende communitysupport
Netwerkexpert; kennis van netwerken, het nut en effecten van netwerken, in kaart brengen van netwerken en hoe deze geactiveerd kunnen worden. O.a. theorie van familieopstellingen, theorie van Elaine Aron (de kracht van zelfwaardering), Interactiewijzer, familiesystemen, buurtnetwerken
Weten wanneer je directief moet zijn en wanneer niet
Kennis hebben van theorie over de inclusieve samenleving, theorie over timemanagement, theorieën m.b.t. opvoedingsondersteuning kennen, theorieën m.b.t. oplossingsgericht werken en positieve psychologie
<u>Houding</u>
Klant als burger zien en benaderen
Positieve psychologie: uitgaan van mogelijkheden, eigen kracht, stimulerend, ontwikkelingsgericht
Transparant
Regie bij de klant, niet overnemen. Het gaat niet om de hulpverlener; geen groot ego hebben
Het belang van een netwerk inzien en ervaren hebben; levenservaring is een pré
“Out of the box” denken
Niet puur op de klant focussen, de hulpverlening komt ook ten goede aan andere leden van het gezin

<u>Vaardigheden</u>
Minder praten meer (samen) doen, niet overnemen
Directief kunnen zijn; het heft tijdelijk in eigen hand nemen en vervolgens de regie weer kunnen overdragen aan de klant
Rolmodel zijn; verzorging, houding, bejegening, communicatie, houden aan afspraken, gezond leefgedrag en sociale vaardigheden. Zie theorie van Covey
De klant leren gebruik te maken van zijn eigen kracht
Dialoggestuurde gespreksvoering; d.w.z. kennis en kunde van de ondersteuner spelen ook een rol
Kunnen aansluiten bij de leerstijl van de klant
Netwerk kunnen betrekken, met een steungroep kunnen werken, netwerkkaart afnemen (M, I, D), relaties meer diepgang gev
Mantelzorgers en vrijwilligers kunnen ondersteunen en aansturen, hun deskundigheid bevorderen

Benodigde specifieke competenties voor het werken met deze methode

- Uitgaan van de eigen kracht van de klant, deze kunnen versterken en inzetten
- Het belang inzien van het netwerk van de klant, een netwerk in kaart kunnen brengen, de klant kunnen ondersteunen bij het benutten en inzetten van zijn netwerk bij het werken aan doelen
- Het spanningsveld tussen de eigen regie van de klant en regie overnemen kunnen hanteren.
- Dialoggestuurd communiceren; gelijkwaardig naast de klant staan en toch jouw kennis en ervaring als professional kunnen inzetten.
- Transparant werken; niets buiten de klant om.
- Een brede blik hebben; out of the box kunnen denken en niet alleen focus op de klant; ook het netwerk en de omgeving kunnen baat hebben bij de hulpverlening
- Een rolmodel kunnen zijn

- Veel theoretische kennis hebben, is een generalist (bijvoorbeeld inclusieve samenleving, psychopathologie bij kinderen en volwassenen, theorieën over opvoedondersteuning, etc.)

Benodigde bij- of nascholing of trainingen voor deze methode

Training in de community support methode is nodig om de methode uit te kunnen voeren. De specifieke competenties voor het werken met deze methode zijn nog onvoldoende opgenomen in bestaande curricula en beroepsprofielen.

Voor professionals (maatschappelijk werkers, sociaal psychiatrisch verpleegkundigen) en instellingen biedt Community Support cursussen aan op maat. Daarnaast adviseert Community Support onderwijsinstellingen, gemeentes, vrijwilligersorganisaties over het gebruikmaken van de methode community support.

Trainingen die gegeven worden zijn o.a.:

- De richting van de hulpverlening bepalen aan de hand van een sterkte-zwakteanalyse, waardengebieden en de dagelijkse routine.
- Dialooggestuurd werken en de regie bij de cliënt laten.
- Analyse van een sociaal netwerk en opstellen van een plan voor netwerkverbetering.
- Hulp vanuit het sociaal netwerk organiseren.
- Het ondersteunen van de cliënt bij het innemen van sociaal gewaardeerde rollen.
- Werken met een steungroep
- Het samenwerken van verschillende hulpverleners aan één integraal hulpverleningsplan (één cliënt, één plan).
- Werken met de cyclus Plan-Do-Study-Act, SMART doelen en het gebruik van een scorebord.
- Nadruk leggen op krachten in plaats van op problemen.
- Werken met de Roos van Leary.
- Integrale cursus Community Support.

Benodigde supervisie, intervisie of werkbegeleiding.

Hulpverleners van Community Support hebben

- één keer in de twee weken een supervisiegesprek van een uur.
- het eerste jaar dat zij bij Community Support werken eens per twee weken een intervisiebijeenkomst.
- De werkbegeleiding vindt binnen de supervisie en intervisiebijeenkomsten plaats.

8. Overige randvoorwaarden

Er is geen indicatiestelling van toepassing

Eisen t.a.v. de kwaliteitsbewaking en evt. hulpmiddelen die daartoe worden gebruikt

Community Support is ISO 9001-2001 gecertificeerd.

Community Support heeft een kwaliteitssysteem ontwikkeld dat blijvend moet voldoen aan de eisen van de norm NEN-EN-ISO 9001. De normen verantwoorde zorg vanuit de landelijke kwaliteitskaders GGZ en GZ zijn voor zover beschikbaar geïntegreerd in het kwaliteitsmanagementsysteem.

Daarnaast voldoet Community Support aan de wettelijke eisen van de AWBZ, WMG, Kwaliteitswet zorginstellingen, Wet Klachtrecht Klanten Zorgsector, Wet BIG, WGBO (indien van toepassing), WBP, Wet medezeggenschap klanten zorgsector, Mededingingswet.

In 2006 is Community Support gaan werken met een digitaal cliëntvolgsysteem, waarmee afwijkingen in het hulpverleningsproces sneller inzichtelijk worden en het voor de hulpverleners makkelijker wordt de kwaliteit van hun eigen handelen te bewaken.

Kosten van de interventie, in welke kostenposten zitten de meeste kosten (licentie, materiaal, menskracht, trainingen, kwaliteitsbewaking)

ALGEMEEN

Omdat Community Support “zorg op maat” biedt is niet aan te geven wat de kosten zijn. Door de samenwerking tussen mantelzorgers en professionals zijn de kosten per uur duidelijk lager dan reguliere hulpverlening.

Daarnaast zijn er minder overheadkosten dan normaal en minder vergadertijd. Gebruik van respectievelijk studenten en groepsbijeenkomsten drukt de kosten.

JONGEREN

Studenten worden begeleid door een ervaren supportmedewerker en een gedragswetenschapper. De kosten voor de begeleiding van 10 studenten gedurende 10 maanden, inclusief reiskosten, exclusief BTW wordt begroot op € 4800,-

ALLEENSTAANDE OUDERS

De alleenstaande oudergroep wordt begroot op € 5.940,-

Er worden 3 kostenposten onderscheiden: de intakegesprekken met 6 ouders (€ 360,-), eens per 2 weken een steungroepsbijeenkomst (€ 4140,- 23 keer 3 uur) en het opstellen van 6

opvoedingsplannen (€ 1440,-).

9. Overeenkomsten met andere interventies

Community support is een hulpverleningsmethode die bestaat uit een aantal geïntegreerde onderdelen, waaruit principes naar voor komen van andere interventies als:

- positieve psychologie / oplossingsgericht werken
- systeemgericht werken
- netwerkbenadering

Bijlage 2. Vragenlijst Community Support medewerkers

- Algemene gegevens
 - Vooropleiding(en)
 - Andere werkervaring
 - Leeftijd, geslacht
 - Hoe lang werk je al bij CS?

- Beschrijving methode
 - Wat is voor jou de CS methode?
 - Je eerste gesprek- wat doe je, wat vraag je, wat spreek je af (veel doorvragen)
 - Hoe ziet de ondersteuning eruit (hoe vaak per week, hoe lang, wat doe je exact in die contacten, met wie werk je samen (andere hulpverleners/organisaties), hoe activeer je, hoe laat je mensen meer participeren, wat is je houding/attitude, wat werkt echt goed aan de methode, wat zijn knelpunten, of wat vind jij lastig om te doen (als hier niets uit komt; wat breng je in in intervisie/ supervisie)?
 - Hoe sluit je af? (waarom of wanneer sluit je af, zijn de doelen behaald, hoe leg je dat vast of stel je dat vast)

- Effect methode
 - Is er iets veranderd in de situatie van je cliënten?
 - Wat is er precies veranderd in de situatie van de gezinnen die je hebt begeleid? (op gebied van kwaliteit van leven, participatie, activering, netwerk, eigen kracht en bejegening, evt anders) 2 voorbeelden bespreken; 1 waarbij het erg goed ging, waar lag dit aan? 1 waarbij het niet zo goed ging, waar lag dat aan?

- Monitoring methode
 - Zijn er in het afgelopen jaar dingen gewijzigd in de methode? (n.a.v. intervisie, supervisie, een dilemma uit de praktijk, het werken via WMO financiering b.v.) of Heb je bepaalde dingen anders gedaan dan oorspronkelijk je idee was/ de richtlijn was?
 - Heb je nieuwe dingen geleerd?
 - Is het begeleiden van WMO klanten anders/ veranderd?

- Randeffecten/ voorwaarden
 - Heb je het idee dat jullie werkwijze ook bijeffecten heeft op meso of macro niveau, dus op de buurt/ wijk of omgeving? Worden jullie klanten minder buitengesloten of minder vreemd bekeken? (stigmabestrijding).

- Competenties
- Wat heb je in je inwerkperiode (eerste 6 mnd dat je bij CS werkte) geleerd/ wat was de inhoud van je inwerkprogramma? (sloot de CS methode aan bij wat je al wist, was het grotendeels nieuw voor je, waar liggen de accenten, wat moet een nieuwe medewerker echt weten voor hij aan de slag kan)
- Als jij een vacature voor een CS medewerker zou moeten opstellen, welke eisen zouden daar dan in gesteld moeten worden? (Welke competenties vindt jij dat een medewerkers van CS moet bezitten? (Wat moet je aan kennis, vaardigheden en houdingsaspecten in huis hebben)).
- Zijn er door de WMO hierin dingen veranderd?
- Waar zou je nog aanvulling op willen, qua kennis, vaardigheden of houdingsaspecten?

Specifieke vragen:

Vragen voor begeleider studenten

- Wat moet je kunnen en kennen om studenten te kunnen coachen zodat zij jongeren kunnen begeleiden?
- Wat is de inhoud van de begeleiding van de jongeren door studenten bij het project jongerencoaching?
- Wat is de inhoud van het inwerkprogramma van de studenten?
- Hoe worden de studenten begeleid door de CS medewerker?

Vragen voor begeleider steungroep

- Wat moet je kunnen en kennen om een steungroep voor alleenstaande ouders te kunnen organiseren en begeleiden?
- Hoe wordt de groep alleenstaande ouders begeleid en wat is de inhoud ervan (thema's, inhoud, opbouw)?

Vragen voor supervisor

- Hoe verloopt de aanmelding en intake?
- Hoe stuurt de gemeente Menterwolde Community Support aan en hoe wordt dit door beide partijen ervaren en geëvalueerd?

Bijlage 3. Vragenlijst voor klanten/ deelnemers

vragen	Doorvragen/ suggesties	Doel
<p>Algemeen:</p> <p>Waarvoor heb je je aangemeld bij CS? Waarbij ben je ondersteund? Hoe vaak zag je je ondersteuner? Wat deden jullie als ze langskwam? Hoe maakten jullie afspraken?</p> <p>Maakte jij gebruik van het scorebord? Hoe? Wat vond je daarvan?</p>	<p>...keer per week/ per maand Ter plekke of telefoon of mail of scorebord</p>	
<p>Werkwijze;</p> <p>Wie bepaalt aan welk doel je (eerst) gaat werken en hoe je dat gaat aanpakken? Kan je een doel beschrijven dat je behaald hebt? Wat heb jij gedaan om dit doel te bereiken? Wat deed je ondersteuner, en wat je netwerk?</p>	<p>doorvragen op wie de meeste acties ondernam; gegevens verzamelen mbt wmo doelen; eerst cliënt, dan netwerk, dan vrijwilligers, dan professionals</p>	
<p>Eigen kracht:</p> <p>Heb je meer grip op je leven gekregen? Heb je meer zelfvertrouwen gekregen?</p> <p>Heb je nu meer of minder ondersteuning (van professionals) nodig dan in het begin?</p>	<p>Het gevoel dat je meer aankan, grotere draagkracht, zelf je problemen kunnen aanpakken/ oplossen en onafhankelijk voelen, zelf kiezen wat je wil</p>	
<p>Bejegening:</p> <p>Wat vond je goed aan je</p>	<p>doorvraagmogelijkheden: luistert goed, respect, gelijkwaardig,</p>	

<p>ondersteuner? Wat vond je minder prettig van je ondersteuner?</p>	<p>betrokken, present, optimistisch, motiverend, houdt zich aan afspraken</p>	
<p>Kwaliteit van leven; Als je een rapportcijfer aan je leven moest geven voordat CS je ging ondersteunen, welk cijfer zou je dan geven? Als je een rapportcijfer aan je leven moest geven nadat CS je ging ondersteunen, welk cijfer zou je dan geven?</p>	<p>Waarom geef je dat cijfer? Waarom geef je dat cijfer? Wat is er veranderd?</p>	
<p>Participatie; Is je deelname aan de samenleving groter geworden in de periode dat je ondersteuning kreeg van CS? Vervul je nu meer betekenisvolle rollen? welke?</p>	<p>Wat deed je buitenshuis voor en na de ondersteuning? Werk, studie/school, hobby's buitenshuis, sociale contacten Steun je anderen? Krijg je waardering van anderen?</p>	
<p>Netwerk; CS werkt met in kaart brengen van het netwerk; is jouw netwerk nu anders dan in het begin? Wat is er veranderd? Is je netwerk ingezet bij de doelen die je wilde bereiken?</p>	<p>kwaliteit van relaties, groter netwerk, (minder rode stippen)? wie uit jouw netwerk hebben jou ondersteund? En hoe?</p>	
<p>Competenties; Wat moet een goede ondersteuner</p>		

volgens u kunnen? Wat heeft hij/zij gedaan dat echt goed heeft gewerkt voor jou?	Kennis, houding en vaardigheden	
--	---------------------------------	--

Bijlage 4. Stroomdiagram van het digitaal klantvolgsysteem/ kwaliteitssysteem



Bijlage 5. Dossieranalyse

De dossieranalyse is uitgevoerd onder 16 klanten die in de gemeente Menterwolde ondersteuning van CS ontvingen. Het gaat om 10 jongens/ jongemannen en 6 meisjes/ jonge vrouwen. In leeftijd variëren zij tussen de 5 en 26 jaar.

Man	Vrouw
5	13
6	15
13	21
14	23
15	23
19	23
20	
21	
24	
26	

Leeftijd respondenten in jaren.

In onderstaande tabel is weergegeven of bij de betreffende klant de kwaliteit van leven verbeterd (+) of verslechterd (-) is en of zij meer (+) of minder (-) zijn gaan participeren in de samenleving. Onder netwerk is genoteerd uit hoeveel personen het netwerk bestond bij het begin van het traject, wanneer dat geregistreerd was is daaronder genoteerd of het netwerk in grootte of kwaliteit vergroot of verbeterd (+) of verkleind of verslechterd (-) was. In de laatste kolom is vastgelegd aan hoeveel doelen er gewerkt is en binnen welke periode welk aantal doelen behaald is. Bijzonderheden zijn hier in tekst aan toegevoegd.

Klant	Kwaliteit van leven	Participatie	Netwerk	Behalen van doelen	
1	?	=	24	2 van 2 doelen behaald in half jaar	100%
2	+	+ van niks naar 5 dagen pw bij heemtuin, voetbal en fitness	17	7 van 9 doelen behaald na 1 jaar	77%
3	-	-	34	Veel acties	

		Gestopt met studie vanwege financiën		ondernomen, nog geen doelen afgesloten.	
4	+	=	20	Na start geen contact meer met klant te krijgen.	
5	+	=	Ervaren veel steun, tevreden over het netwerk	3 van de 9 doelen behaald in een half jaar	33%
6	+	+ Verzuim van kind is teruggedrongen, vader is afgekeurd (=) en moeder mocht van vader niet aan het werk (=).	26	7 van de 10 doelen behaald na half jaar	70%
7	?			5 van de 12 doelen behaald. Enkele doelen niet aan gewerkt en enkele acties op ondernomen	42%
8	+	+ Van isolatie naar volgen opleiding en afspreken met vrienden.	8 + heeft een vriend gekregen en netwerk is uitgebreid, beter van kwaliteit en wordt goed onderhouden. Relatie met moeder is een stuk gezonder geworden.	22 doelen, waarvan tussen 2008 en 2010 13 behaald zijn. Veel golfbewegingen waar te nemen. Het gaat beter en weer minder, sommige doelen zijn behaald maar blijven aandachtspunt, sommige doelen zijn echt	59%

				afgerond en er komen ook nieuwe doelen bij doordat er tot nieuwe inzichten gekomen wordt.	
9	+	+ Zorgboerderij en judo zijn erbij gekomen. Vader en moeder werkten beide, beide kinderen gingen en gaan naar school.	25 + logopedie en zorgboerderij toegevoegd aan het netwerk. Er is ruimte gecreëerd zodat 2 ^e kind en ouders ontlast werden. Kwaliteit van de relaties is hierdoor verbeterd. Ouders gaan nog niet veel andere contacten aan ivm bescherming van zichzelf en kind met aandoening	7 van de 14 doelen zijn behaald in een half jaar, 3 andere doelen zijn afgesloten omdat deze te hoog gegrepen waren.	50%
10	?	-, = Gestopt met studie en wil gaan werken. Wil geen ondersteuning meer. Heeft veel hobby's.			
11	+		Veel vrienden en kennissen	2 van de 4 doelen behaald, 1 is niet meer van	50%

				toepassing en de 4 ^e is actie op ondernomen	
12	-	Vanwege psychische problemen kan klant nog niet werken	22	2 van de 6 doelen behaald in 2 maanden, de andere doelen zijn nog werkpunten	33%
13	-	Verzuim is teruggedrongen, Opgenomen bij Base groep.	5	1 doel behaald, de andere 2 doelen niet.	33%
14	-	- Traject baanvak stopgezet, teveel psychische problemen.	4	Depressie verslechterde, is naar Amsterdam vertrokken, bij moeder.	
15	?	= Bij st limor gaan wonen, taakstraf uitgevoerd, geen dagbesteding mag nog niet bij UWV in traject.	5 - netwerk lijkt kleiner omdat moeder is opgenomen en oma naar een ouderenwoning is betrokken.	3 van de 8 doelen zijn behaald, aan 3 doelen is gewerkt en er zijn 2 doelen geparkeerd; hier bestond teveel weerstand tegen.	38%

Operationalisatie van begrippen

Kwaliteit van leven is in dit onderzoek gedefinieerd als een combinatie van factoren binnen het psychisch domein

- psychische klachten; zoals angstige of depressieve gevoelens
- positieve gevoelens van welbevinden),

het sociale domein

- aantal en de kwaliteit van de sociale contacten (eerst familie dan de rest) en

- de mogelijkheid om sociale rollen te vervullen; zoals het functioneren in gezin, werk, vriendenkring of vrije tijd en

het maatschappelijk domein

- het deelnemen aan de arbeidsmarkt, betaald of onbetaald (gevoel van meedoen, nuttig zijn, jezelf kunnen onderhouden) of
- het volgen van onderwijs (de mogelijkheid krijgen je te ontwikkelen en kans te maken op een hoger inkomen, participeren),
- inkomen en koopkracht (schulden problematiek zal de ervaren kwaliteit van leven verminderen en een zeer beperkt besteedbaar inkomen ook),
- woon en leefomgeving (tevredenheid met de woon en leefomgeving kan de kwaliteit van leven vergroten, een prettige woning, leuke inrichting, een veilige buurt, contact met burens, geen overlast etc.)

Voor deze definiëring is gebruik gemaakt van <http://www.nationaalkompas.nl/gezondheid-en-ziekte/functioneren-en-kwaliteit-van-leven/kwaliteit-van-leven/wat-is-kwaliteit-van-leven-en-hoe-wordt-het-gemeten/> van het RIVM, Rijksinstituut voor Volksgezondheid en milieu. Ministerie van volksgezondheid welzijn en sport en een *Startdocument voor het NWO-programma* (De Nederlandse Organisatie voor Wetenschappelijk Onderzoek) *Kwaliteit van Leven* (van Hees & Robeyns, 2010).

Bij **participatie** is gekeken naar:

- het deelnemen aan de arbeidsmarkt, betaald of onbetaald (gevoel van meedoen, nuttig zijn, jezelf kunnen onderhouden) of
- het volgen van onderwijs (de mogelijkheid krijgen je te ontwikkelen en kans te maken op een hoger inkomen, participeren)
- activiteiten buitenshuis, zoals sporten, hobby's beoefenen en hierbij anderen (kunnen) ontmoeten.

Het netwerk is door de ondersteuner van CS in kaart gebracht samen met de klant, hier is een analyse van geschreven, maar ook een cijfer genoemd van het aantal contacten. Voor de overzichtelijkheid is gekozen om alleen het cijfer over te nemen.