

Handboek Community Support



©2015, drs. Luuk Mur

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever. Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16 h Auteurswet, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.reprorecht.nl). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet) kan men zich wenden tot Stichting PRO (Stichting Publicatie- en Reproductierechten Organisatie), Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.stichting-pro.nl.

NUR 100, 190

ISBN 978-94-62543-86-7

Eerste druk 2015

Redactie: dr. Klaas van Assen

Eindredactie: Marita Weener, www.redactiebureauamaritaweener.nl

Illustraties: Aida bureau voor communicatie

Ontwerp en vormgeving: Sabrina Wakker, www.wakkerdesign.nl

Uitgever: Sabine Kokee, www.leuker.nu

Druk: Maak je eigen onderwijsboek, www.maakjeeigenonderwijsboek.nl

Handboek Community Support

drs. Luuk Mur

2015

Inhoud

Voorwoord: Ontwikkeling van de methode Community Support	6
1 Community Support: een andere manier om problemen op te lossen	11
1.1 Inleiding	12
1.1.1 Sterkte kanten en onderlinge solidariteit centraal	12
1.1.2 Factoren in ongelijkheid tussen mensen	15
1.1.3 De nederlaagrespons	17
1.1.4 Samengevat: een vicieuze cirkel	18
1.2 Community Support is sterktingericht en bevordert samenredzaamheid	19
1.2.1 Sterktengericht en probleemgericht vergeleken	19
1.2.2 Samenredzaamheid	21
1.3 Het organiseren van eigen kracht	22
Inleiding: Opzet handboek	24
2 De supportcyclu	27
2.1 Bepalen van richting	28
2.1.1 Waardegebieden bepalen en evalueren	28
2.1.2 Eigen kracht vaststellen	30
2.1.3 Wat vinden mensen die er echt toe doen ervan?	32
2.1.4 Leefstijl	32
2.1.5 Doelen bepalen en evalueren	33
2.2 De coachingcyclus	35
2.2.1 De kwaliteitscyclus Plan-Do-Study-Act staat centraal	36
2.2.2 Leerstijl	36
2.3 Werken met netwerken	37
2.3.1 De steungroep	38
2.3.2 De buurt	39
2.4 Vastlegging van de ondersteuning	40
3 Bepalen van richting	43
3.1 Waardegebieden bepalen en evalueren	44
3.1.1 Tien waardegebieden	45
3.1.2 De levenscirkel	46
3.1.3 De big five	47
3.2 Eigen kracht vaststellen	47
3.2.1 Zoeken naar talenten en kwaliteiten	48
3.2.2 Sterkteanalyse	48
3.2.3 Met anderen zoeken naar sterke punten	49
3.2.4 Stoppen met zwakke punten	50
3.3 Wat vinden mensen die er echt toe doen belangrijk?	50
3.4 Leefstijl	51
3.4.1 Aandachtspunten bij leefstijl	53
3.5 Doelen bepalen en evalueren	54
3.6 Verslaafd aan urgentie versus het stellen van prioriteiten	56

4	De coachingcyclus	56
4.1	Plan-Do-Study-Act	61
4.2	Leerstijl	61
5	Werken met het netwerk	69
5.1	Oefeningen met als doel het netwerk te verbeteren	71
	Je netwerk in kaart brengen	
	Ik ken echt niemand	
	Ik ben veel contacten kwijtgeraakt	
	Ruzie met mijn familie	
	Aansluiten bij wat er is in de buurt	
	Als het aan mezelf ligt	
	Ik mis een vaste partner	
	Community's op internet	
5.2	Meedoen is belangrijker dan winnen	76
	Met wie voel je een band en bij wie rangorde?	
	Eén gewone dag	
	Kies de juiste groep	
	BOTS: Boven, Onder, Tegen, Samen	
5.3	De steungroep	79
6	Vastlegging van de ondersteuning	83
6.1	Het digitale samenwerkingsplan	85
6.2	Cyclisch werken	90
7	Grondhouding van de supportmedewerker: nieuwsgierigheid en vertrouwen	91
7.1	Gespreksvoering: de supportmedewerker is nieuwsgierig	92
7.2	Vertrouwen opbouwen door resultaten te boeken	94
7.3	Belangrijke houdingsaspecten van een Community Support-medewerker	95
8	Kantelpunt?	99
8.1	Meer invloed voor de professional	101
8.2	Meer invloed voor de klant	102
8.3	Belemmeringen en mogelijkheden voor het ontplooiën van eigen kracht	104
8.3. ¹	Belemmeringen	104
8.3. ²	Mogelijkheden	106
8.4	Community Support en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)	110
8.5	Maatschappelijk rendement als toegift	111
	Literatuur	114

Voorwoord

ONTWIKKELING VAN DE METHODE COMMUNITY SUPPORT

De moeilijkheid is niet zozeer het ontwikkelen van nieuwe ideeën,
maar het ontsnappen aan de oude.

John Maynard Keynes

Baanbrekend econoom, 1883-1946

Het is 1996, we zijn aan het einde van de 20ste eeuw. Ik werk als hoofd behandeling in Tjallinga Hiem, een orthopedagogische instelling voor de behandeling van kinderen en jongeren met een lichte verstandelijke beperking in Leeuwarden. Het is een periode gekenmerkt door schrijnend lange wachtlijsten voor mensen die vanwege een beperking opgenomen moeten worden in een instelling. De overheid investeert miljarden guldens extra om deze wachtlijsten weg te werken, zonder het beoogde resultaat. Het lijkt onmogelijk voldoende opnameplaatsen te realiseren teneinde tijdige opname mogelijk te maken.

Ook plaatsing in de instelling waar ik werk gaat via een wachtlijst van vaak langer dan een jaar. Kinderen en jongeren die hun periode in Tjallinga Hiem afsluiten, gaan als dit mogelijk is naar huis, maar vaker naar een gezinsvervangend tehuis (GVT). De wachttijd om in een GVT te komen is vaak nog langer, regelmatig enkele jaren. En dat terwijl de motivatie van de jongeren om in een GVT te wonen over het algemeen erg laag is. Ze willen niet de rest van hun leven in een soort instelling wonen, verplicht hulp ontvangen. Ze verlangen naar meer zelfstandigheid, willen zelf bepalen hoe ze leven. Vaak is de enige mogelijkheid voor de jongeren om zelfstandig te wonen het zoeken van woonruimte en starten met een bestaan in de marge van de samenleving. Veel jongeren komen op deze manier meteen na hun vaak verplichte verblijf in slechte netwerken terecht, raken aan de drugs, worden crimineel en verdienen hun geld door prostitutie. Eventuele positieve resultaten die hun verblijf in Tjallinga Hiem – van vaak vele jaren, soms tien jaar of langer – opleverden, worden natuurlijk geheel tenietgedaan door deze gang van zaken.

Ondersteund Wonen voor jongeren vanaf 18 jaar

Met een van de betrokken groepsleiders, Ramzy el Aridi, besluit ik de literatuur te gaan bestuderen om te zoeken naar een manier van werken die wel aansluit bij onze doelgroep. Ramzy el Aridi is een geboren Libanees en hij verbaast zich erover met welk gemak kinderen, jongeren, maar ook oudere mensen met beperkingen in Nederland uit huis geplaatst worden. Dat zou in Libanon een teken zijn van ernstig falen van de familie en miskennis van de behoeften van de uit huis geplaatste persoon.



We stuiten bij ons literatuuronderzoek op een methode genaamd 'Supported Living'. Een belangrijk kenmerk van Supported Living, door ons *Ondersteund Wonen* genoemd, is dat professionele hulp pas in beeld komt als de persoon met de beperking aangeeft daar behoefte aan te hebben. Eerst wordt gekeken naar de mogelijkheden die de persoon zelf heeft en naar mogelijkheden binnen zijn netwerk. Dat spreekt ons aan.

Hulpbronnen in het netwerk

Voor de methode *Ondersteund Wonen* gaan we gebruik maken van een netwerkinstrument waarmee iemands sociale netwerk in kaart gebracht kan worden (het Relatiediagram, www.johnschut.nl). Met het netwerkinstrument kunnen we analyseren welke hulpbronnen in het sociale netwerk aanwezig zijn en hoe het netwerk, indien nodig, verbeterd kan worden. We gaan een beroep doen op solidariteit uit de oorspronkelijke omgeving. Door de uithuisplaatsing van de jongeren en het langdurige verblijf in instellingen is er meestal weinig meer over van een goed functionerend sociaal netwerk. We leren hoe we oude contacten weer nieuw leven kunnen inblazen.

Naast *Ondersteund Wonen* voor jongeren van 18 jaar en ouder ontwikkelen we ook een project voor kinderen die op de wachtlijst staan. Het is een groot probleem dat kinderen in een crisissituatie die zo ernstig is dat uithuisplaatsing door de Kinderrechter als noodzakelijk gezien wordt toch een jaar of langer moeten wachten. In het nieuwe project kunnen ouders en hun op de wachtlijst staande kind gedurende de wachttijd steun krijgen vanuit onze netwerkbenadering.

Op sterkten gerichte netwerkbenadering

De resultaten van onze netwerkbenadering gebaseerd op vraagsturing, eigen kracht en solidariteit in het netwerk zijn boven verwachting. Niet eerder hebben we ouders, jongeren en kinderen zo tevreden en opgelucht gezien en vaak is residentiële opname in het geheel niet meer nodig. Het aantal kinderen dat met gelijkblijvend budget door Tjallinga Hiem geholpen wordt, stijgt flink en de wachtlijst smelt weg.

Als ons *projectplan Ondersteund wonen, hulpverlening vanuit het netwerk* op verzoek van het NIZW (tegenwoordig Vilans genaamd) vertaald wordt in het Engels en Ramzy el Aridi gevraagd wordt om te spreken op een internationaal congres over Coequality in Boedapest, Hongarije, (8, 9 en 10 november 2001) geeft dat ons een extra stimulans om door te gaan op de ingeslagen weg. Belangrijk is ook dat het zorgkantoor Friesland onze plannen vanaf het begin

ondersteunt, en een subsidie beschikbaar stelt. Hierdoor kan Ramzy el Aridi zich volledig richten op Ondersteund Wonen binnen Tjallinga Hiem. De op sterkten gerichte netwerkbenadering krijgt vaste grond onder de voeten.

Community Care

Tegelijkertijd begint de overheid een nieuwe ontwikkeling te stimuleren. In 1997 wordt door de toenmalige staatssecretaris van VWS, mevrouw Erica Terpstra, een Beraadsgroep Community Care ingesteld. Deze Beraadsgroep kreeg als opdracht na te gaan of en op welke wijze ten behoeve van (verstandelijk) gehandicapten een vorm van Community Care in ons land ingevoerd zou kunnen worden. Deze Beraadsgroep stond onder voorzitterschap van prof. dr. Van Lieshout (directeur NIZW).

De Beraadsgroep definieerde Community Care als volgt: *Het ondersteunen van mensen met beperkingen, door middel van hun sociale netwerk, bij het leven in, en deelnemen aan de sociale samenleving.*

Community Care gaat uit van het gedachtegoed dat het leven in de lokale samenleving, het deel uitmaken van sociale netwerken en het zelf invulling kunnen geven aan de wijze waarop je je leven leidt, voor iedere burger onmiskenbare elementen zijn voor tevredenheid met het eigen bestaan. Binnen Tjallinga Hiem kunnen we deze gedachtegang vanzelfsprekend volledig onderschrijven. We hebben zelfs al een methode die werkt. Ramzy el Aridi wordt als Community Care-deskundige contactpersoon voor het NIZW en het zorgkantoor.

Samenwerking

Er ontstaat een groeiende samenwerking tussen het NIZW en de afdeling Community Care van Tjallinga Hiem. Het NIZW is dermate enthousiast over onze plannen en de resultaten daarvan dat ze een expertisecentrum van het NIZW in het Noorden willen openen, met als taak het uitrollen van Community Care in het Noorden van Nederland.

Ook de provincie is geïnteresseerd en besluit om een subsidie te geven. De subsidie van de provincie Friesland wordt ter beschikking gesteld omdat onze manier van werken als vernieuwend wordt beschouwd en de provincie wil dat deze methode onder de aandacht gebracht wordt bij alle zorginstellingen in de provincie Friesland. Dit past in het streven van de provincie dat alle mensen met een handicap in 2010 zelfstandig wonen of in een kleine woonvoorziening. Het is dan november 2000.

Community Support

Inmiddels is Tjallinga Hiem verzeild geraakt in een slepende bestuurscrisis. Als deze crisis, na ruim twee jaar, uiteindelijk tot een oplossing komt, zit er een nieuw bestuur en een nieuwe (interim-)directeur. Ik besluit op zelfstandige basis

de netwerkmethode verder uit te gaan werken. Dit doe ik samen met een medewerker van het eerste uur, de sociaal pedagogisch hulpverlenster Marga de Groot. Eind 2001 starten we met onze nieuwe hulpverleningsinstelling. Deze instelling geven we de naam die we ook aan onze manier van werken geven, namelijk Community Support. Vanaf 2001 werken we de methode Community Support verder uit tot een complete hulpverleningsmethodiek. Er verschenen drie boeken en diverse artikelen over de methode in vaktijdschriften. De bijdrage van drs. Nelly Heijs, andragoge, moet ik hier zeker noemen. In 2005 studeert ze af met een scriptie over Community Support. Als kwaliteitsfunctionaris en gedragswetenschapper zet zij zich vervolgens in voor de verdere ontwikkeling van de methode Community Support.

Zorg op Maat

Ramzy el Aridi blijft vooralsnog werkzaam in Tjallinga Hiem. Zijn Community Care-team is inmiddels uitgebreid tot vier medewerkers. De interim-directeur wil echter weer terug naar de situatie dat Tjallinga Hiem alleen een residentieel behandelingsinstituut is. Van extramurale activiteiten wil hij weinig weten en er is geen ruimte meer voor Community Care. De plannen van het NIZW om een expertisecentrum in Leeuwarden te openen, kunnen mede hierdoor niet doorgaan. Ramzy el Aridi en het zorgkantoor Friesland, met ondersteuning van de provincie, besluiten vervolgens om toch het plan om vraaggestuurde hulpverlening op basis van Community Care mogelijk te maken in Friesland, door te zetten. Om dit te bereiken, richten ze in 2002 in Leeuwarden de stichting Zorg op Maat (ZOM) op, met als directeur Ramzy el Aridi. Het gehele team en alle deelnemende jongeren verhuizen naar deze nieuwe stichting.

Zorgtaken naar de gemeenten

Het resultaat is dat er vanaf het begin van deze eeuw twee organisaties in het Noorden werken die uitgaande van de eigen kracht van de betrokken klanten, met behulp van solidariteit in hun netwerk, vraaggestuurde hulpverlening verzorgen. Dat daar behoefte aan is, blijkt uit het feit dat beide organisaties een sterke groei hebben mogen doormaken. Het is inmiddels 2015 en we zijn een kleine twintig jaar verder. We constateren dat de gedachtegang die we vanaf 1996 verder zijn gaan uitwerken gemeengoed wordt en herkennen daar de uitgangspunten van de huidige Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning) in. Bij de huidige decentralisaties, waarbij belangrijke zorgtaken naar de gemeenten zijn overgedragen, zijn dezelfde idealen te herkennen als waarmee wij vanaf 1996 werken. Om enkele kenmerken te noemen: gelijkwaardige verhoudingen tussen hulpverlener en klant, vraaggestuurd werken, een anti-bureaucratische en onorthodoxe manier van oplossingen zoeken, de burger blijft eigenaar van de hulpvraag en besluit zelf, uitgaan van de eigen kracht van de burger en vergroting van de onderlinge solidariteit.

Kantelen

Er is een sterk groeiende belangstelling voor methodes die uitgaan van eigen kracht en onderlinge solidariteit. We leven nu in een periode die bruist van nieuwe op eigen kracht gebaseerde initiatieven. Er is ons inziens sprake van een kanteling in de wereld van zorg en welzijn. Het gaat niet langer om het aanbod van de welzijns- en zorginstellingen, maar om oplossingen die bij de burger passen. Het gaat om gelijkwaardige verhoudingen tussen hulpverleners en burgers, het gaat erom dat iedereen kan meedoen en meetelt, het gaat om onderlinge solidariteit.

Bewezen effectief

De methode Community Support is geschikt voor kinderen, jongeren en volwassenen met een beperkte zelfredzaamheid. Vaak gaat het om mensen die door een beperking of langdurende problemen de alledaagse opgaven van het leven niet meer aankunnen.

De methode is bewezen effectief (databank Movisie) en op dit moment reeds beschikbaar in meer dan 100 gemeenten, en er zijn gemeenten die volledig gekozen hebben voor de methode Community Support. Diverse instellingen hebben hun medewerkers de laatste jaren laten scholen in de methode en de vraag naar opleiding is groot.

Om die reden heb ik besloten een handboek te schrijven voor hulpverleners die op deze basis willen werken. We denken daarbij aan hulpverleners die werkzaam zijn voor gemeenten, in een wijkteam zitting hebben, betrokken zijn bij een Centrum voor Jeugd en Gezin of in een welzijns- of hulpverleningsinstelling werkzaam zijn. Gemeenten kunnen van Community Support gebruik maken bij het invullen van hun regiefunctie.

Het boek kan ook heel goed gebruikt worden bij opleidingen, omdat de methode geheel beschreven wordt. Bij de methode behoort ook een kwaliteitssysteem met protocollen, documenten, checklists, enzovoort. Deze zijn niet opgenomen in dit boek maar kunnen aangevraagd worden bij de stichting Community Support te Groningen (info@communitysupport.nl).

Leeswijzer

Het boek biedt naast een uitgebreide beschrijving van de methode Community Support ook meer theoretisch achtergronden. Is iemand alleen geïnteresseerd in de methode, dan kan hij in het boek beginnen bij hoofdstuk 2 en doorlezen tot en met hoofdstuk 7. Voor iemand die ook geïnteresseerd is in meer theoretische aspecten, zijn de hoofdstukken 1 en 8 interessant.



Community Support: een andere manier om problemen op te lossen

Psychology is much bigger than just medicine or fixing unhealthy things. It's about education, marriage – it's even about sports. What I want to do is see psychologists working to help people build strengths in all these domains.

Martin Seligman
hoogleraar en voorzitter van Positive Psychology Network



1.1 Inleiding

Als je het de psychiater, de psycholoog of een andere professional vraagt, volgen er diagnoses en hebben klanten therapie, residentiële behandeling en medicatie nodig. Bij de vele besprekingen over cliënten die ik heb bijgewoond wordt meestal gedacht en gesproken vanuit een diagnose-behandelmodel. Groepsleiders, leerkrachten, maatschappelijk werkers, welzijnswerkers, casemanagers, gezinsvoogden, reclasseringsambtenaren: iedereen lijkt bedreven te zijn in deze manier van denken en handelen. Op basis van de diagnose wordt de behandeling uitgestippeld. In een jeugdpsychiatrische kliniek worden vanzelfsprekend de diagnose en behandeling centraal gesteld: daarvoor hebben we het kind er naartoe gestuurd, daar zitten de mensen met de juiste competenties. Maar bij begeleid wonen of in een welzijnsinstelling of op een school is het meer voor de hand liggend om de bewoners of leerlingen te ondersteunen bij het oplossen van de dagelijkse problemen. Natuurlijk zullen een psychiater en een psychotherapeut werken vanuit het diagnose-behandelmodel, tenminste als ze in een instelling werken waar behandeld wordt. Maar waarom kiezen onderwijzers, maatschappelijk werkers, groepsleiders, opbouwwerkers ook als vanzelfsprekend voor het diagnose-behandelmodel?

1.1.1 Sterke kanten en onderlinge solidariteit centraal

De hulpvraag van de persoon nemen wij bij de methode Community Support als uitgangspunt. Niet de diagnose stellen we centraal, maar de mogelijkheden van de persoon. De supportmedewerker brengt zijn knowhow in op het gebied van coaching en het benutten van eigen kracht en hulpbronnen uit het sociale netwerk. De klant houdt de regie over zijn eigen leven. In dialoog met elkaar wordt bepaald wat er nodig is. We noemen dit dialooggestuurde hulpverlening. We praten niet meer over patiënten en cliënten, maar over klanten, burgers, wijkbewoners. We hebben het niet meer over wat ziek is of gestoord, maar over doelen, eigen mogelijkheden en wat lukt. De vragen die we stellen, zijn: Wat kunnen mensen nog wel? Wat kunnen anderen uit het netwerk? En indien gewenst daarna: waar zijn professionele hulpverleners nodig?

Professionals – hiermee bedoelen we hulpverleners met veel kennis en deskundigheid op een specifiek vakgebied – vinden vaak dat hun eigen beroep de hoogste prioriteit heeft. De supportmedewerker mag van ons om die reden zelf geen behandelingen uitvoeren. Het risico is te groot dat ook zij hun eigen specialisme gaan voorschrijven. En dan wordt het weer aanbodsturing. Weliswaar heel goed bedoeld, maar niet passend bij onze manier van werken. Als behandeling nodig is, dan wordt behandeling ingekocht, de supportmedewerker blijft naast de klant staan als zijn coach.

Bij onze werkwijze moet de klant zelf de regie houden, moeten er geen gesprekken buiten hem om gevoerd worden, moet het gehele proces transparant zijn voor de klant. De supportmedewerker helpt de klant bij de regie. Het diagnose-behandelmodel is één manier om naar de situatie te kijken. De klant zien als een volwaardig burger die de regie kwijt is en vastgelopen is in de dagelijkse gang van zaken is een andere manier. Hulpverleners moeten zich