

Wat is de meest wenselijke manier om contact te leggen met de doelgroep 'zorgwekkende zorgmijders'?

Naam: Sanne Stoeten
Publicatie: mei 2008
Opdrachtgever: Team Via, bemoeizorg Zwolle
Begeleider opleiding: Johan Bootsma
Elegeleider instelling: Wim van der Vegt
School: Christelijke Hogeschool Windesheim
Opleiding: Maatschappelijk Werk- en dienstverlening.

Inhoudsopgave

Voorwoord

Inleiding

Hoofdstuk 1: Uitgangspunten van bemoeizorg

- 1.1. Inleiding
- 1.2. Walt is Team Via?
- 1.3. Wat is bemoeizorg?
- 1.4. De doelgroep

Hoofdstuk 2: Literatuuronderzoek contactlegging bemoeizorg

- 2.1. Inleiding
- 2.2. Mijn dilemma
- 2.3. Uitgewerkte literatuurgegevens

Hoofdstuk 3: Praktijkonderzoek contactlegging bemoeizorg

- 3.1. Inleiding
- 3.2. Het interview
- 3.3. Uitgewerkte praktijkgegevens

Hoofdstuk 4: Conclusie

- 4.1. Inleiding
- 4.2. Vergelijking literatuur- en praktijkonderzoek
- 4.3. Conclusie

Literatuurlijst & praktijkbronnen

Bijlagen

Samenvatting interviews

Voorwoord

Voor u ligt het essay dat geschreven is door mij, Sanne Stoeten. Ik heb dit essay geschreven naar aanleiding van mijn jaarstage bij Team Via. Dit team bood mij de mogelijkheid om af te studeren binnen de instelling.

Ik wil hierbij de mensen bedanken die het mogelijk hebben gemaakt om dit essay tot een succes te maken. Als eerste bedank ik mijn opdrachtgever Wim van der Vegt. Wim heeft mij begeleid tijdens het schrijven van dit essay.

Verder wil ik de volgende bemoeizorgers bedanken voor het meewerken aan dit essay: Herman te Pas, Team Via Zwolle, Bart Kroon en Hans Evers, Janus project Almelo, Harry Meijerink, De Gelderse Roos Arnhem en Florentine Nutbey, GGD Deventer.

Vanuit de opleiding bedank ik Johan Bootsma voor zijn altijd kritische en goede begeleiding.

Inleiding

In september 2006 ben ik begonnen met de opleiding Maatschappelijk Werk- en Dienstverlening. Deze vierjarige opleiding volg ik in twee jaar, omdat ik hiervoor de opleiding Sociaal Pedagogisch Hulpverlener met succes heb afgerond.

Mijn stage heb ik gelopen bij Team Via, bemoeizorg Zwolle. Naar aanleiding van deze stage heb ik dit essay geschreven. Team Via is een team dat werkt binnen de bemoeizorg. Bemoeizorg is een speciale manier van hulpverlening. Deze hulp wordt geboden aan mensen die in zorgwekkende situaties leven en de zorg afwijzen.

Door een ongebruikelijke werkwijze slaagt de bemoeizorg er dikwijls in om contact te krijgen met moeilijk benaderbare cliënten om hen vervolgens de weg te wijzen naar een stabiel en leefbaarder bestaan. De hulpverlening heeft een actief, outreachend en laagdrempelig karakter. De samenwerking tussen verschillende disciplines en organisaties is van wezenlijk belang om deze groep cliënten met de hulpverlening in contact te brengen.

Naar aanleiding van het boek *"Bemoei je ermee"*¹ heb ik tijdens mijn stage collega's gevraagd op welke manier ze contact maken met de doelgroep. Hierop kreeg ik geen duidelijk antwoord. Juist omdat ik geen duidelijk antwoord kreeg werd ik nieuwsgierig en heb ik besloten om mijn essay te schrijven over de contactlegging binnen de bemoeizorg.

Voordat dit essay tot stand kwam wist ik niet wat een wenselijke manier was om contact te leggen met een 'zorgwekkende zorgmijder'. Uit de reacties van mijn collega's kon ik opmerken dat zij ook niet direct wisten op welke manier er contact gelegd wordt. Voor de (aankomende) beroepsgroep was het dus onduidelijk hoe het contact tot stand kwam. Het gebeurt "gewoon" was voor mij geen antwoord waar ik voldoening uit kon halen. Ik vind dat een bemoeizorger bewust bezig moet zijn met handelen en dus ook met de manier waarop contact met een 'zorgwekkende zorgmijder' tot stand komt.

Ik heb voor het schrijven van mijn essay gebruikt gemaakt van literatuur, maar tevens heb ik ook een praktijkonderzoek (interview) gedaan. Ik heb het één en het ander gedaan om antwoord te kunnen geven op de vraag:

Wat is de meest wenselijke manier om contact te leggen met de doelgroep 'zorgwekkende zorgmijders'?

In mijn essay zal ik in het eerste hoofdstuk uitleggen wat Team Via is, vervolgens beschrijf ik wat bemoeizorg inhoudt en als laatste met welke doelgroep er gewerkt wordt.

Vervolgens richt ik mij op de contactlegging binnen de bemoeizorg. Als eerste zal ik de contactlegging vanuit de literatuur beschrijven. Ik beschrijf middels een aantal auteurs wat de belangrijkste aandachtspunten zijn wanneer je contact legt. Ik geef antwoord op de volgende vragen: wat moet een bemoeizorger weten, wat moet hij/zij kunnen en wat is zijn of haar houding om contact te kunnen leggen met een 'zorgwekkende zorgmijder'?

¹ Van de Lindt, S - Bemoei je ermee; Leidraad voor assertieve psychiatrische hulp aan zorgmijders. Van Gorcum & Comp. B.V. Assen, 2000.

In het volgende hoofdstuk bespreek ik de contactlegging met de doelgroep vanuit de praktijk. Hierin beschrijf ik wat de verschillende bemoeizorgers vanuit de praktijk zeggen over contactleggen. Ook in dit hoofdstuk maak ik weer gebruik van de hierboven beschreven vragen.

Tot slot geef ik bij wijze van een conclusie aan wat vanuit het literatuur- en praktijkonderzoek en mijn eigen ervaring de meest wenselijk manier is om contact te leggen met de doelgroep 'zorgwekkende zorgmijders'.

Hoofdstuk 1

Uitgangspunten van bemoeizorg

1.1. Inleiding

Voordat ik de hoofdstukken met betrekking tot de contactlegging uitwerk, wil ik de lezer eerst een beeld geven wat Team Via is en wat bemoeizorg inhoudt. Tevens geef ik een doelgroepomschrijving van de 'zorgwekkende zorgmijders', zodat duidelijk wordt over welke mensen het gaat wanneer ik het heb over de contactlegging met de doelgroep.

1.2. Wat is Team Via?

"Team Via staat voor Vangnet, informatie en advies. Team Via biedt hulp aan mensen die tussen de wal en het schip dreigen te raken. Iedereen (burgers en instanties) kan hier terecht met een melding over een zorgwekkende situatie. Het gaat om situaties waarbij de persoon die gemeld wordt kampt met één of meerdere problemen. Dit kunnen problemen zijn op de volgende gebieden:

- psychisch
- alcohol-, drugs- of medicijnverslaving
- verstandelijke handicap
- vervuiling
- dak- thuisloos
- enzovoorts"²

Als de melding is aangenomen worden er verschillende stappen ondernomen. Als eerste wordt de situatie van de aangemelde cliënt zorgvuldig in kaart gebracht. Daarna probeert Team Via contact te leggen met de cliënt, zonodig langdurig en steeds opnieuw. Vervolgens kijken ze of er alvast wat praktische knelpunten opgelost kunnen worden, dit kan het vertrouwen ten goede komen. Dan wordt er een zorgplan gemaakt. Hierbij wordt de hulpbehoefte van de cliënt in kaart gebracht en direct vertaald naar concrete acties. Deze zijn gericht op maatschappelijk herstel van de cliënt. Regelmatig wordt er binnen Team Via geëvalueerd. Hierbij komt aan bod welke problemen er zijn opgelost en welke hulpbehoefte de cliënt nog heeft. Als laatste wordt er samen met de cliënt en zijn of haar omgeving gekeken hoe er een stevig vangnet kan worden gespannen voor de cliënt. Als dit gerealiseerd is wordt het contact langzamerhand afgebouwd.

Team Via is een team dat samengesteld is uit verschillende participerende organisaties. De participerende organisaties die informatie beschikbaar stellen voor het programma Bemoeizorg zijn: Stichting CAD, Riagg over de IJssel (Riagg Zwolle), RIBW (Regionale Instelling voor Beschermd Wonen), Gemeente Zwolle (Team probleemhuishoudens, schakelfuncties), Zwolse Poort, MEE IJsseloevers, GGD Regio IJssel-Vecht, Bureau Jeugdzorg Overijssel en AMW (Algemeen Maatschappelijk Werk) de Kern.

Daarnaast wordt frequent samengewerkt met "partners" die niet fysiek participeren binnen het programma, maar die wel van groot belang zijn met betrekking tot samenwerking. Bijvoorbeeld:

² GGD Regio IJssel-Vecht. Folder Team Via, ik maak me zorgen om iemand, Wat moet ik; doen?

Woningcorporaties in de regio, ambtenaren van de verschillende gemeentes, sociale diensten, schuldsanering, politie (met name wijkagenten), thuiszorgorganisaties etc.

1.3. Wat is bemoeizorg?

Bemoeizorg is het bieden van (ongevraagde) hulp aan "zorgwekkende zorgmijders" met een (vaak) complexe problematiek, waarbij verbetering van de kwaliteit van leven en reductie van overlast als uitgangspunten dienen. Deze 'zorg op maat' hulpverlening maakt gebruik van verschillende, op elkaar afgestemde methodieken en strategieën. De hulpverlening heeft een aictief, outreachend en laagdrempelig karakter. De samenwerking tussen verschillende disciplines en organisaties is van wezenlijk belang om deze groep cliënten met de hulpverlening in contact te brengen.

Minister Borst van Volksgezondheid zegt het volgende over de bemoeizorg: "Bij verkommering en verloedering gaat het om mensen die gezien hun omstandigheden zorg of opvang nodig hebben, maar om de één of nadere reden geen of onvoldoende gebruik maken van het bestaande aanbod aan zorg- en opvangvoorzieningen. Het kan daarbij zowel gaan om het bewust als onbewust mijden van zorg. Het gevolg hiervan is dat hun maatschappelijk functioneren en welbevinden beneden een maatschappelijk aanvaardbaar minimumniveau raakt of dreigt te raken."³ De uiteindelijke doelstelling van de bemoeizorg is om cliënten toe te leiden naar reguliere zorg.

1.4. De doelgroep

Definitie zorgwekkende zorgmijders:

"Een diffuse groep die in verschillende mate sociaal kwetsbaar is, die nauwelijks deelneemt aan het maatschappelijke leven en vaak een gebrekkige of geen huisvesting heeft.

Het is een groep die, een voor de hulpverlening vaak onzichtbaar, marginaal bestaan leidt of juist zichtbaar is vanwege het veroorzaken van overlast.

De groep heeft volgens derden outreachende hulpverlening nodig gezien hun overwegend meervoudige, complexe, ernstige en langdurige (psychische en/of verslaving)problematiek, maar de groep stelt hiervoor zelf geen hulpvraag. De hulpvraag ontbreekt, omdat de cliënt de hulpvraag niet durft, mag, kan, wil of niet weet te stellen. Het reguliere zorgaanbod heeft vaak geen adequaat hulpaanbod, het gevolg van de ontoereikende zorg is het ontstaan van een vicieuze cirkel waarin de gezondheidstoestand van de groep steeds slechter wordt".⁴

In de praktijk zijn dit voornamelijk mensen die:

- ¹¹ kampen met chronische psychiatrische problematiek en/of verslavingsproblematiek;
- ¹¹ problemen hebben op verschillende levensgebieden (meervoudige problematiek);
- in een zorgwekkende toestand verkeren;
- ¹¹ in ernstige mate sociaal disfunctioneren;
- ¹¹ geen aansluiting vinden bij de reguliere hulpverlening en/of reguliere hulpverlening mijden dan wel afwijzen.

³ Borst van Volksgezondheid, kabinetsstandpunt; evaluatie van de wet BOPZ, 1997, p. 56-59

⁴ Deze alinea is ontleend aan de website: www.ggdkenisnet.nl

Hoofdstuk 2

Literatuuronderzoek contactlegging bemoeizorg

2.1. Inleiding

Voor het schrijven van dit hoofdstuk heb ik verschillende boeken geraadpleegd. Het zijn voornamelijk boeken die geschreven zijn voor en door bemoeizorg(ers). In dit hoofdstuk zal ik een samenvatting geven van mijn literatuuronderzoek wat betreft het contactleggen met de doelgroep 'zorgwekkende zorgmijders'. Ik analyseer de informatie van de auteurs middels de drie vragen die ik in mijn inleiding heb beschreven: Wat moet een bemoeizorger weten, kunnen en wat is zijn/haar houding wanneer contact gelegd wordt? Als eerste zal ik per vraag beschrijven wat de overeenkomsten tussen de vier verschillende auteurs (zie onder) zijn. Daarna zal ik per auteur beschrijven wat hij/zij nog meer toevoegt over de contactlegging met 'zorgwekkende zorgmijders'.

Voor dit literatuuronderzoek heb ik gebruik gemaakt van de volgende boeken:

Harry Hendrix, Handboek Bemoeizorg Je gaf niet thuis'.

Gerard Lohuis, Ronald Schilderoort en Gert Schout, Van bemoei- naar groeizorg, methodieken voor de OGGz.

Gert Schout, Zorgvermijding & Zorgverlamming, Een onderzoek naar competentieontwikkeling in de openbare geestelijke gezondheidszorg.

Simone van de Lindt, Bemoei je ermee, Leidraad voor assertieve psychiatrische hulp aan zorgmijders.

2.2. Mijn dilemma

Voordat ik zal beschrijven wat een bemoeizorger moet weten, kunnen en wat zijn/haar houding is tijdens het contactleggen, wil ik aangeven dat ik moeite heb gehad om dit punt uit te werken. In de verschillende boeken die ik gelezen heb is het onderscheid tussen wat een bemoeizorger moet weten, kunnen en de beste houding tijdens de contactlegging, moeilijk uit elkaar te halen. Sommige auteurs hebben het over normen en waarden waarover een bemoeizorger moet beschikken. Mijn inziens komt hier een stuk ethiek bij kijken. Aan de hand van een voorbeeld probeer ik mijn dilemma uit te leggen.

Dhr. Schout heeft het in zijn boek over 'vasthoudendheid' tijdens de contactlegging (een norm), daarnaast heeft hij het over 'trouw zijn' (waarde). Ik zie normen als gedragingen die voortkomen uit ideeën die je als mens bezit (waarden). Het één heeft dus niet het ander te maken, je kunt ze moeilijk los van elkaar zien. Vervolgens speelt bij mij de vraag of deze normen en waarden vallen onder de vraag: wat moet een bemoeizorger kunnen? Of vallen ze onder de vraag: wat is zijn/haar houding wanneer contact gelegd wordt? Ik denk beide, ook dit zal ik proberen uit te leggen.

'Vasthoudend zijn' is iets wat je moet kunnen als bemoeizorger, maar je kunt het ook zien als iets wat in jou zit als persoon (een waarde waar je over beschikt/moet beschikken). Het heeft er dus mee te maken hoe je deze normen en waarden interpreteert. Daarom vind ik dat de normen en waarden waar dhr. Schout het over heeft zowel vallen onder 'het kunnen' van een bemoeizorger als onder het 'aannemen van een houding' van een bemoeizorger.

Op deze manier wil ik jullie als lezer een beeld geven hoe lastig ik het vond om deze punten zo goed mogelijk uit te werken. In de literatuur wordt wel alles benoemd, maar er wordt geen

duidelijk onderscheidt gemaakt tussen: weten, kunnen en de houding. Deze worden door elkaar gebruikt en dat maakt het voor de lezer niet gemakkelijker.

2.3. Uitgewerkte literatuurgegevens

Hieronder geef ik een overzicht van de overeenkomsten tussen de auteurs qua contactlegging. Daar voeg ik vervolgens per auteur aan toe wat hij/zij daar nog meer over schrijft.

A. Wat moet een bemoeizorger weten om contact te leggen? Een bemoeizorger moet weten:

- dat de doelgroep soms in een bizarre leefwereld leeft. De bemoeizorger moet dus rekening houden met het 'anders zijn/functioneren' van deze groep mensen.
- welke leefgebieden er zijn.

Harry Hendrix schrijft dat bemoeizorgers:

- weet moeten hebben van de DSM IV, hij/zij moet dus de betekenis van psychiatrische symptomen en klachten kennen.
- moeten weten welke rollen hij/zij tijdens de contactlegging kan vervullen. Dit zijn de volgende zes rollen: onderwijzer of ouder, koopman, onderhandelaar, diplomaat, voogd en casemanager of zorgcoördinator. De bemoeizorger vervult vaak meerdere rollen tegelijk of kort na elkaar." ⁵

Gerard Lohuis, Ronald Schilderoort en Gert Schout schrijven dat bemoeizorgers:

- moeten weten wat contact is. Dat contact hebben betekend dat wat ontstaan is, betekenis heeft voor beide partijen. Het gaat om een wederkerige/betekenisvolle relatie.
- "kennis moeten hebben van de presentietheorie van A. Baart" ⁶

Simone van de Lindt schrijft dat bemoeizorgers:

- moeten weten waar de 'zorgwekkende zorgmijders' zich bevinden.
- doelbewust een fasering aanbrengen tijdens het contactleggen:
 - ze kijkt vanaf een afstand naar de cliënt (no contact)
 - ze maakt oogcontact (eye contact)
 - ze maakt zomaar een praatje, als de cliënt herkenning toont (nonsense contact)
 - ze bespreekt met de cliënt gericht een onderwerp (focused contact)
 - ze snijdt een onderwerp aan, dat met de problemen van de cliënt heeft te maken (problem-oriented contact)."⁷

Ook bij Simone van de Lindt vind ik het lastig om aan te geven of de doelbewuste fasering onder de vraag weten of kunnen hoort. Ik heb ervoor gekozen om het onder de vraag weten te plaatsen, omdat een bemoeizorger moet weten dat contactlegging bestaat uit het aanbrengen

⁵ Deze alinea is ontleend aan: Hendrix, H- Handboek Bemoeizorg; Je gaf niet thuis. RIAGG, 1998 p. 44-45.

⁶ Deze alinea is ontleend aan: : Lohuis, G, Schilperoort, R, Schout, G- Van bemoei- naar groeizorg, methodieken voor de OGGz, Wolters- Noordhoff. Groningen/Houten, 2002, p. 83

⁷ Deze alinea is ontleend aan: Van de Lindt, S - ibidem, p. 69.

van een doelbewuste fasering. Hoe deze fasering er vervolgens uitziet heeft met het kunnen van een bemoeizorger te maken, vandaar dat deze uitwerking ook onder de vraag kunnen staat.

B. Wat moet een bemoeizorger kunnen om contact te leggen? Een bemoeizorger moet:

- een relatie op kunnen bouwen.
- invoegen en aansluiten bij de leefwereld (werkelijkheidsbeleving) van de cliënt.
- de cliënt kunnen begrijpen. Zien welke behoeften de cliënt heeft.
- vertrouwen kunnen winnen.
- betrouwbaar zijn (zeggen wat je doet en doen wat je zegt).
- de juiste golflengte kunnen vinden en deze iedere keer kunnen aanpassen. Dit proces wordt omschreven als tuning. Op deze manier wordt gezocht naar de juiste ingang voor het contact. (Aanvoelen welk onderwerp op dat moment geschikt is).
- kunnen denken vanuit de cliënt.
- kunnen overleggen met het eventuele netwerk van de cliënt (samenwerken).
- kunnen luisteren.

Harry Hendrix schrijft dat bemoeizorgers:

- voordat er contact gelegd wordt eerst informatie moeten verzamelen over de cliënt, dit in verband met het bepalen van een goede strategie.
- de taal van de cliënt leert verstaan en spreken. Woorden en vooral gedrag van de cliënt zal gedecodeerd moeten worden tot de betekenis die ze voor de cliënt hebben.
- vraag- en resultaat gericht te werk gaan.
- moeten kunnen inschatten in hoeverre de cliënt zijn/haar cliëntenrol wil accepteren en in staat is tot een werkrelatie.

Gert Schout schrijft dat bemoeizorgers:

- bepaalde normen en waarden moeten hebben om überhaupt te kunnen werken met 'zorgwekkende waarden moeten hebben, zoals: trouw, erkenning, respect, barmhartigheid, respect voor anders-zijn, er zijn voor mensen, opkomen voor zwakkeren, naast mensen staan.
- normen moeten hebben, zoals: vasthoudendheid, cliënten zo behandelen als ik zelf behandeld wil worden, aanspreekbaar zijn, 'gewoon doen' in ongewone situaties, inleven in een ander, geen veroordeling van mensen maar hen juist 'binnenboort' houden, niet in de steek laten, kunnen rommelen met regels.
- 'zorgmijders'. Ook zijn deze normen en waarden belangrijk voor de contactlegging met de doelgroep.

Simone van de Lindt schrijft dat bemoeizorgers:

- moeten kunnen uitzoeken waar de cliënt zich bevindt en moet een geschikte plek zoeken voor een eerste benadering.
- praktische problemen uit de weg kunnen helpen.
- doelbewust een fasering aanbrengen tijdens het contactleggen:
ze kijkt vanaf een afstand naar de cliënt (no contact)

- ze maakt oogcontact (eye contact)
- ze maakt zomaar een praatje, als de cliënt herkenning toont (nonsense contact)
- ze bespreekt met de cliënt gericht een onderwerp (focused contact)
- ze snijdt een onderwerp aan, dat met de problemen van de cliënt heeft te maken (problem-oriented contact).

C. Wat is de houding van een bemoeizorger om contact te kunnen leggen met een 'zorgwekkende zorgmijder'? Een bemoeizorger moet:

- betrokkenheid uitstralen.
- ongehaast zijn (zowel qua tijd als problemen bespreken).
- een accepterende houding aannemen. De cliënt mag er zijn zoals hij/zij is.
- vasthoudend zijn en continuïteit waarborgen.

Harry Hendrix schrijft dat bemoeizorgers:

- "de drempel voor de cliënt zo laag mogelijk moeten houden. Dat betekend onder andere zoveel mogelijk beschikbaar zijn en reageren op elk appél dat de cliënt op hem of haar doet. De cliënt moet langzamerhand het gevoel krijgen dat de bemoeizorger er voor hem is en dat deze hem niet als het er op aan komt in de steek zal laten."⁸

Gerard Lohuis, Ronald Schilderoort en Gert Schout schrijven dat bemoeizorgers:

- een houding aannemen, zowel tijdens de contactlegging als tijdens de verdere hulpverlening, die overeenkomsten laat zien met de presentietheorie van A. Baart.

Gert Schout schrijft dat bemoeizorgers:

- rekening moeten houden met een gemis aan competenties bij cliënten en proberen in plaats van het stellen van doelen en eisen, vanuit acceptatie van wat er is (aan competenties) contact zoeken. Dit komt uit de presentietheorie van A. Baart.
- bepaalde normen en waarden moeten hebben om überhaupt te kunnen werken met 'zorgwekkende waarden moeten hebben, zoals: trouw, erkenning, respect, barmhartigheid, respect voor anders-zijn, er zijn voor mensen, opkomen voor zwakkeren, naast mensen staan.
- normen moeten hebben, zoals: vasthoudendheid, cliënten zo behandelen als ik zelf behandeld wil worden, aanspreekbaar zijn, 'gewoon doen' in ongewone situaties, inleven in een ander, geen veroordeling van mensen maar hen juist 'binnenboort' houden, niet in de steek laten, kunnen rommelen met regels.
- zorgmijders'. Ook zijn deze normen en waarden belangrijk voor de contactlegging met de doelgroep.
- "onorthodox, eigenwijs, creatief, flexibel, sociaal, optimistisch, stressbestendig, enthousiast moeten zijn.
- betrokkenheid, geduld, begrip en doorzettingsvermogen moet hebben."⁹

Simone van de Lindt schrijft dat bemoeizorgers:

Deze alinea is ontleend aan: Hendrix, H.- ibidem, p. 38.

⁹ Deze alinea is ontleend aan: Schout, G. Zorgvermijding & Zorgverlamming, Een onderzoek naar competentieontwikkeling in de openbare geestelijke gezondheidszorg. SWP, Amsterdam (2007) p. 120.

- een actieve houding aan kunnen nemen. Hij/zij moet niet wachten totdat de cliënt naar het kantoor komt, maar gaat actief op zoek naar de cliënt.
- niet noodzakelijk hulpverlener hoeft te zijn. Zolang je maar bewust bent welke rol je aanneemt.

Hoofdstuk 3

Praktijkonderzoek contactlegging bemoeizorg

3.1. Inleiding

Om beter antwoord te kunnen geven op de onderzoeksvraag: Wat is de meest wenselijke manier om manier te leggen met de doelgroep 'zorgwekkende zorgmijder'? heb ik besloten om ook een praktijkonderzoek te doen (interview). Hierbij maak ik gebruik van dezelfde vragen als bij de literatuurverkenning. Voor het praktijkonderzoek heb ik verschillende bemoeizorgers uit verschillende teams geïnterviewd. Zo ben ik voor dit onderzoek naar bemoeizorgteams in Arnhem, Deventer, Almelo en Zwolle geweest.

3.2. Het interview

Het interview bestaat uit negen vragen. Achteraf gezien had ik de vragen van mijn interview anders op moeten stellen en bepaalde zaken achterwege moeten laten. Ik was enthousiast met het interviewen van de verschillende bemoeizorgers, maar ik vergat om mijn onderzoeksvraag als uitgangspunt te houden. Ik vond alles interessant en leuk om uit te zoeken, maar het resultaat was dat ik van veel dingen een beetje wist, maar geen duidelijk antwoord kon geven op mijn onderzoeksvraag. Met behulp van Johan Bootsma kreeg ik weer helder waar ik eigenlijk antwoord op wilde geven. Ik wilde antwoord geven op de drie verschillende vragen: wat moet een bemoeizorger weten en kunnen en wat is zijn/haar houding wanneer contact gelegd wordt. Met behulp van deze vragen kan ik mijn onderzoeksvraag beantwoorden.

Vraag 1

Hoe lang bent u werkzaam binnen de bemoeizorg?

Vraag 2

Wat is uw achtergrond qua scholing?

Vraag 3

In hoe verre speelt u scholing mee in de manier waarop u contact legt met de doelgroep 'zorgwekkende zorgmijders'?

Vraag 4

Wat is de reden dat u bent gaan werken binnen de bemoeizorg, wat was u drijfveer om met de doelgroep 'zorgwekkende zorgmijders' te gaan werken

Vraag 5

Wat zijn essentiële vaardigheden wanneer je contact legt met de doelgroep 'zorgwekkende zorgmijders'?

- Wat moet je juist wel doen tijdens de contactlegging?
- Wat moet je juist niet doen tijdens de contactlegging?

Vraag 6

Op welke manier legt u contact met de doelgroep 'zorgwekkende zorgmijders'?

Vraag 7

Wat is uw attitude wanneer u contact legt met de doelgroep 'zorgwekkende zorgmijders'?

Vraag 8

Is de manier waarop u contact met de doelgroep 'zorgwekkende zorgmijders' legt iets wat u geleerd hebt uit de boeken

Vraag 9

Bent u bekend met de presentietheorie van A. Baart?

Zo ja, wat past u toe tijdens de contactlegging?

3.3. Uitgewerkte praktijkgegevens

Ik heb in totaal vijf interviews gehouden met verschillende bemoeizorgers, werkzaam binnen verschillende instellingen. De uitgewerkte interviews heb ik als bijlage toegevoegd aan mijn essay. Ik vond het erg interessant om deze interviews te houden. Ondanks dat ik er later achter kwam dat mijn vragen niet allemaal even passend waren, heb ik ook voor mijn praktijkonderzoek een overzicht weten te maken van de drie verschillende vragen: wat moet een bemoeizorger weten en kunnen en wat is zijn/haar houding wanneer hij/zij contact legt.

A. Wat moet een bemoeizorger weten om contact te leggen? Een bemoeizorger moet:

- weten welke levensgebieden er zijn.
- kennis hebben van het psychisch (dis)functioneren van de mens.
- weten hoe een gesprek te voeren. Welke rol kan een bemoeizorger aannemen om aan te sluiten bij de cliënt?
- weet hebben van de presentietheorie van A. Baart.
- kennis hebben van een relatieopbouw (vertrouwensband).

B. Wat moet een bemoeizorger kunnen om contact te leggen? Een bemoeizorger moet:

- aanknopingspunten kunnen vinden om in te voegen en aan te sluiten bij de leefwereld van de cliënt.
- de cliënt in zijn of haar totaliteit kunnen zien. Hierbij moet een analyse gemaakt worden van de verschillende levensgebieden van de cliënt.
- erkenning kunnen geven aan de situatie en aan de cliënt. (Je moet dus oog hebben voor de cliënt, wie is hij/zij, wat zijn zijn/haar interesses).
- kunnen reflecteren op zijn/haar handelen.
- de cliënt in zijn/haar maatschappelijke/sociale context zien.
- overtuigt zijn dat hij/zij het goede doet. Hij/zij moet achter hetgeen staan waar hij/zij mee bezig is.
- lef hebben om contact te leggen.
- zijn/haar rol als hulpverlener weten te doseren. Je mag ook jezelf zijn tijdens het hulpverlenen (contactleggen), zolang je maar bewust bezig bent en weet wat je doet en waarom je dat doet.
- zichzelf kunnen presenteren en helder voor ogen hebben waarvoor hij/zij komt.
- op gelijk niveau met de cliënt zitten. Dit zowel qua houding als qua communicatie.
- kunnen inzien waar de cliënt trots op is en dit benoemen naar de cliënt.
- grenzen kunnen stellen.
- samen kunnen werken met de cliënt/netwerk.
- kunnen investeren in de relatie.

de nadruk leggen op de mogelijkheden en juist niet kijken naar de onmogelijkheden.

in kunnen schatten waar de cliënt behoefte aan heeft en hier op inspelen. Vooral tijdens de contactlegging is het belangrijk om in te schatten hoe lang de kennismaking moet duren (soms is 5 minuten effectiever dan een uur),

kunnen luisteren naar de cliënt,

niet direct oplossing- probleemgericht zijn.

in kunnen schatten hoe het gesteld is met de veiligheid. Dit heeft te maken met intuïtie.

humor kunnen gebruiken tijdens het contactleggen.

kunnen relativiseren.

zich kunnen verwonderen. Met een 'open mind' naar cliënten toegaan en kijken wat er op je pad komt.

goed kunnen observeren,

goed kunnen rapporteren.

Wat is de houding van een bemoeizorger om contact te kunnen leggen met een 'zorgwekkende zorgmijder'? Een bemoeizorger moet:

een open houding aannemen tijdens het contactleggen (handen niet over elkaar), proberen zichzelf en oprecht te zijn.

de cliënt niet in de watten leggen, eerlijk zeggen hoe het ervoor staat werkt vaak beter.

laten zien dat hij/zij er voor de cliënt is (regelmatig langskomen, interesse etc), een passieve houding aan kunnen nemen en geduld hebben met cliënten, een ongehaaste houding aannemen.

zich realiseren dat hij/zij te gast is bij de cliënt en zich hier ook na gedragen, een geïnteresseerde houding hebben.

zijn/haar houding aan kunnen passen aan de cliënt. Spreken over één houding is in dit vakgebied erg moeilijk.

de cliënt het gevoel geven dat hij/zij er toe doet. Dat de cliënt een waardig persoon is die er wezen mag.

Hoofdstuk 4

Conclusie

4.1. Inleiding

In mijn laatste hoofdstuk zal ik een conclusie trekken uit mijn bevindingen betreffende de contactlegging met de 'zorgwekkende zorgmijders'. Ik ben erachter gekomen dat contactleggen met deze specifieke groep mensen een zeer persoonlijk en moeilijk te onderzoeken iets is. Iedere bemoeizorger heeft zijn/haar eigen manier van contactleggen. Uit mijn onderzoek blijkt dat er overeenkomsten zijn tussen het literatuur- en praktijkonderzoek in de manier waarop contact gelegd wordt. Deze overeenkomsten zal ik als eerste beschrijven. Ik zal dit weer doen met behulp van de vragen: wat moet een bemoeizorger weten en kunnen en wat is de houding van een bemoeizorger om contact te kunnen leggen met een 'zorgwekkende zorgmijder'? Met behulp van deze gegevens zal ik antwoord geven op de vraag: wat is de meest wenselijke manier om contact te leggen met de doelgroep 'zorgwekkende zorgmijders'?

4.2. Vergelijking literatuur- en praktijkonderzoek

- A. Wat moet een bemoeizorger weten om contact te leggen? Een bemoeizorger moet kennis hebben van:

De verschillende levensgebieden van de cliënt^o, het psychisch functioneren van de mens en de presentietheorie van A. Baart (zie volgende pagina).

- B. Wat moet een bemoeizorger kunnen om contact te leggen? Een bemoeizorger is in staat tot:

Invoegen en aansluiten, investeren in de relatieopbouw, denken vanuit de cliënt, vertrouwen opbouwen, luisteren, samenwerken met cliënt en zijn/haar netwerk, vraag- en resultaatgericht werken, kijken naar de mogelijkheden van de cliënt.

- C. Wat is de houding van een bemoeizorger om contact te kunnen leggen met een 'zorgwekkende zorgmijder'? Een bemoeizorger moet:

Betrokkenheid uitrusten, ongehaast zijn, een accepterende houding hebben, een hulpverlener mag ook zichzelf zijn (doserend), oprechtheid/eerlijk zijn, betrouwbaar en vasthoudend zijn.

4.3. Conclusie

Ik denk achteraf dat het juist goed is om geen vastliggende contactlegging methodiek te hebben, want iedere cliënt is immers verschillend. Dit is ook de reden dat ik mijn onderzoeksvraag in de loop van de tijd veranderd heb. In eerste instantie wilde ik onderzoeken op welke manier er contact gelegd wordt met de doelgroep 'zorgwekkende zorgmijders'?

Geïnterviewde bemoeizorgers verstaan onder levensgebieden: belangrijke terreinen waarop iemands leven zich afspeelt, zoals de woon- en leefomgeving, dagbesteding in de vorm van arbeid, onderwijs of dagactiviteiten, vrijetijdsofbesteding, lichamelijke en geestelijke gezondheid, sociale contacten, inkomen, persoonlijke levensstijl en omgeving

Ik ben erachter gekomen dat er niet één vastliggende manier is. Het is per bemoeizorger en per cliënt verschillend hoe de contactlegging tot stand komt. Ik zou het zonde vinden als de echtheid van de bemoeizorger en daarmee de echtheid van het contact tussen hulpverlener en cliënt verloren gaat wanneer de contactlegging methodisch vastgelegd wordt. Dit zal ten koste gaan van de cliënt en dat is niet de bedoeling.

Verder blijkt zowel uit mijn literatuur» en praktijkonderzoek dat de presentietheorie van A. Baart belangrijk is tijdens de contactlegging met 'zorgwekkende zorgmijders'? De houding van een presentiewerker laat veel overeenkomsten zien met de houding en het kunnen van een bemoeizorger. De presentiebenadering probeert door middel van nabije en betrokken zorg de kloof tussen de geïnstitutionaliseerde hulpverlening en chaotische leefwereld van de cliënt te overbruggen. Zij is gericht om cliënten het gevoel te geven dat ze erbij horen. "Door de betrokken en nabije zorg probeert de professional door te dringen in de werkelijkheidsbeleving van de cliënt. De presentiebenadering probeert door aandachtige betrokkenheid voor de ander te laten zien dat de ander hem interesseert en dat de hulpverlener bereid is de cliënt tot steun te zijn."¹¹ Dit is wat bemoeizorgers ook doen.

Om de ainder te benaderen maakt Baart gebruik van de volgende invalshoeken:

- De professional gaat op zoek naar de positieve kant van de marginale of alternatieve levensstijl.
- De professional moet zich bewust zijn van de gevaren wanneer mechanismen van uitsluiting of vernedering door hem worden voortgezet.
- Het behoud van eer(gevoel) is voor de cliënt van wezenlijke betekenis voor zijn zelfgevoel en daarmee voor zijn identiteit (empowerment).
- De professional is een sociale hulpbron of als hij/zij dat zelf niet kan zijn een hulpmiddel om sociale hulpbronnen te mobiliseren.

De presentiebenadering doet een beroep op de mogelijkheden die mensen hebben en probeert ze erbij te laten horen. Het is niet direct gericht op het oplossen van problemen. Het vraagt om een reflectieve benadering, dat wil zeggend dat de professional probeert mee te bewegen in de leefwereld van de cliënt en de regels van de eigen instelling negeert wanneer dat in het belang is voor de cliënt. Verder wordt er binnen de presentiebenadering actief op pad gegaan om contact te leggen. Er wordt de tijd voor genomen om elkaar beter te leren kennen. Op deze manier kan de professional erachter komen waarom de cliënt leeft zoals hij/zij leeft. De kenmerken van de presentietheorie komen terug in de houding van de bemoeizorgers, vandaar dat ik deze expliciet uitwerk in mijn conclusie.

Wanneer ik naar de resultaten van mijn onderzoek kijk valt het mij op dat er in de literatuur en praktijk weinig gesproken wordt over methodieken. Sjef de Vries heeft een stuk: geschreven over de common factors. "Common factors zijn de gemeenschappelijke factoren die werkzaam zijn in alle vormen van hulpverlening."¹²

De methodieken waarmee het maatschappelijk werk werkt, steunen voornamelijk op een goede werkrelatie, aansluiten bij de wensen, doelen en mogelijkheden van de cliënt en het toewerken naar gedragsverandering, waarbij het herstellen van relaties en het leren hanteren van de problemen centraal staan. De werker kenmerkt zich door een niet oordelende houding. Ze zijn betrokken, warm en persoonlijk en kunnen flexibel en deskundig omgaan met veranderende situaties van de cliënt. Zij geloven in wat zij doen.

¹¹ Deze alinea is ontleend aan: Lohuis, G, Schilperoort, R, Schout, G - ibidem, p. 86.

¹² Artikel: De Vries, S- Waarom zijn mw- ers zo effectief? Batenburg 2006

Uit de resultaten van mijn onderzoek blijkt dat niet de methodieken bepalen of er contact gelegd wordt met de 'zorgwekkende zorgmijder'. Het is de houding en het kunnen van de bemoeizorger, zoals ik die hiervoor heb genoemd die bepaald of dit contact er komt of niet.

Literatuurlijst & praktijkbronnen

Literatuur:

Hendrix, H. (1998), *Handboek Bemoeizorg. 'Je gaf niet thuis' * Nijmegen: Stuurgroep bemoeizorgproject.

Lohuis, G, Schilperoort, R, Schout, G. (2002), *Van bemoei- naar groeizorg. Methodieken voor de OGGz*. Groningen/Houten: Wolters- Noordhoff.

Schout, S. (2007), *Zorgvermijding & Zorgverlamming, Een onderzoek naar competentieontwikkeling in de openbare geestelijke gezondheidszorg*. Amsterdam: SWP

Van de Lindt, S (2000), *Bemoei je ermee; Leidraad voor assertieve psychiatrische hulp aan zorgmijders*. Assen: Van Gorcum & Comp.

Folder Team Via, *ik maak me zorgen om iemand, Wat moet ik doen?* Zwolle: GGD Regio IJssel-vecht.

Borst, van Volksgezondheid (1997), *kabinetsstandpunt; evaluatie van de wet BOPZ*

Internet:

www.ggdkennisnet.nl

www.zorgnet.nl

www.ggzkennisnet.nl

Praktijkbronnen:

Dhr. H. te Pas, Team Via Zwolle.

Dhr. W. van der Vegt, Team Via Zwolle.

Dhr. B. Kroon, Janusproject Almelo.

Dhr. H. Evers, Janusproject Almelo.

Dhr. H. Meijerink, De Gelderse Roos Arnhem.

Mevr. F. Nutbey, GGD Deventer.

Eigen stage/werk ervaring.

Bijlage

Vraag 1

Hoe lang bent u werkzaam binnen de bemoeizorg?

Medewerker bemoeizorgteam Zwolle	7 jaar
Medewerker bemoeizorgteam Arnhem	13 jaar
Medewerker bemoeizorgteam Deventer	2,5 jaar
Medewerker bemoeizorgteam Almelo	9 jaar
Medewerker bemoeizorgteam Almelo	4 jaar

Vraag 2

Wat is uw achtergrond qua scholing?

Medewerker bemoeizorgteam Zwolle	Weg- en waterbouw, Sociaal pedagogisch hulpverlener (sph), Maatschappelijk werk- en dienstverlening (mwd)
Medewerker bemoeizorgteam Arnhem	Sociaal psychiatisch verpleegkundige (spv)
Medewerker bemoeizorgteam Deventer	HBO V
Medewerker bemoeizorgteam Almelo	Sociaal psychiatisch verpleegkundige (spv)
Medewerker bemoeizorgteam Almelo	Sociaal psychiatisch verpleegkundige (spv)

Vraag 3

In hoe verre speelt u scholing mee in de manier waarop u contact legt met de doelgroep 'zorgwekkende zorgmijders'?

Medewerker bemoeizorgteam Zwolle	- Sph en mwd in feite marginaal. In zijn tijd weinig bemoeizorgmodules - Tijdens sph stage als veldhoekwerker geleerd om de levensgebieden van mensen te analyseren. Dit past hij nu nog toe. - Tijdens stage geleerd om erkenning te geven aan de cliënt (wie is de cliënt). - Aanknopingspunten te zoeken (wat interesseert de cliënt, wat zijn de behoeftes etc).
--	--

Medewerker bemoeizorgteam Arnhem	- Kijken naar alle levensgebieden. - Kijken naar de mens in zijn sociaal maatschappelijke context. - De medische kant belichten. Somatisch functioneren kan opening van gesprek/contact zijn.
Medewerker bemoeizorgteam Deventer	- Jaren lang huisvrouw geweest. Ze heeft het idee dat haar levenservaring meer meeweegt als haar opleiding. - Post HBO bemoeizorg gevolgd bij de RINO in Utrecht. 11 daagse cursus. - Tijdens opleiding tot HBO Ver niet specifiek les gehad in contactleggen. - Tijdens opleiding wel aandacht aan de psychiatrische kant, ze begrijpt hierdoor cliënten met een psychiatrische stoornis beter. - Geleerd te reflecteren tijdens haar opleiding
Medewerker bemoeizorgteam Almelo	- Breed kijken naar de cliënt en zijn of haar omgeving. - Cliënten zien in zijn of haar maatschappelijke/sociale context. - Somatisch functioneren houdt hij in het achterhoofd. - Invoegen en aansluiten is een must.
Medewerker bemoeizorgteam Almelo	- Breed kijken naar: de cliënt. - Kijken naar sociale omgeving. - Somatisch functioneren in het achterhoofd. - Een intake houden heeft hij geleerd tijdens de opleiding (levensgebieden aangaan).

Vraag 4

Wat is de reden dat u bent gaan werken binnen de bemoeizorg, wat was u drijfveer om met de doelgroep 'zorgwekkende zorgmijders' te gaan werken

Medewerker bemoeizorgteam Zwolle	- 16^{de} weg- en waterbouw gaan doen tot 18^{de}. Destijds vrij idealistisch. - 18 Sph studie. Tijdens stage als veldhoekwerker leerde hij de mensen kennen die aan de onderkant van de maatschappij leefden. - Via zijn stagebegeleidster destijds is hij twee dagen in de week bemoeizorg gaan doen. Vond hij eerst niets, hij had zelf het idee; "waar bemoei ik me mee?" Heeft één jaar geduurd voordat het gevoel goed zat. - Iedereen heeft recht op zorg. Zorg belangrijker als autonomie (sommige cliënten zijn niet in staat zelf te kiezen). - Binnen gerold, vrijheid spreekt hem aan.
Medewerker bemoeizorgteam Arnhem	- Komt uit PvdA gezin. Opgevoed als sociaal persoon met sympathie voor de arbeidersklasse. Thuis normaal om op te komen voor de zwakkeren. - Drijfveer heeft te maken met socialisatie. - Voelt als soort van zorgplicht om op te komen voor de minder bedeelden. - Het ambulant werken heeft hem geboeid. - Wanneer je te gast bent bij de cliënt zie je meer.
Medewerker bemoeizorgteam Deventer	- Onderkant samenleving altijd geboeid. - Overtuiging dat mensen iemand nodig hebben om hen de weg te wijzen wanneer dit zelf niet meer lukt. - Niet willen scoren, maar er zijn voor de cliënt. - Leuk om zich met mensen te bemoeien, natuurlijke nieuwsgierigheid.

	- Werken in een ziekenhuis leek haar niets, ze vindt het veel interessanter om bij de mensen thuis te komen en hen in de eigen omgeving te zien.
Medewerker bemoeizorgteam Almelo	- Teveel klinisch gedacht, mensen haken af bij het reguliere hulpaanbod. - Het vraaggericht werken is goed, cliënt staat centraal. - Meer ruimte om je eigen ding te doen. - Contact met cliënt is persoonlijker dan binnen de reguliere zorg. - Gewerkt met dak- en thuislozen, nieuwsgierig gemaakt naar deze doelgroep. - Geld interesseert hem niet zo, cliënt des te meer. - Kijken naar de cliënt in zijn totaliteit is belangrijk, daarom vraaggericht werken.
Medewerker bemoeizorgteam Almelo	- Visie op de mens: iedereen verdient een plek in de maatschappij. - Hoopt dat mensen ook hem zullen ontfermen wanneer het 'verkeerd' gaat. - Het werk is erg leuk, verassend, prikkelend en uitdagend. - De reguliere hulpverlening is te gemakkelijk. Het draait teveel om geld en te weinig om de cliënt.

Vraag 5

Wat zijn essentiële vaardigheden wanneer je contact legt met de doelgroep 'zorgwekkende zorgmijders'?

- Wat moet je juist wel doen tijdens de contactlegging?

Medewerker bemoeizorgteam Zwolle	- Overtuigd zijn dat je het goede doet. - Je moet durf hebben. - Invoegen en aansluiten bij de cliënt. - Rol als hulpverlener doseren. Je mag ook jezelf zijn tijdens het hulpverlenen, zolang je maar bewust bezig bent en weet wat je doet en waarom je dat doet. - Duidelijk zijn in wie je bent en waarvoor je komt. - Zorgen uitspreken en vragen of hij iets voor de cliënt kan betekenen. - Op gelijk niveau met de cliënt te zitten. Zowel qua houding als communicatie. - Ingaan op dingen waar cliënten trots op zijn. - Niet mooier maken als het is. - Grenzen stellen is erg belangrijk. - Samen met de cliënt dingen op gaan pakken. - Vaardigheden verder zijn: humor, relativeren en een open houding. - Kritisch nadenken wanneer er een belofte gedaan wordt.
Medewerker bemoeizorgteam Arnhem	- Bewust kort houden. - 'Naïeve onschuldigheid' - Leefgebieden screenen is belangrijk tijdens de contactlegging. - Zoeken naar aanknopingspunten. - Zorgen uitspreken. - Rol aan nemen die bij de cliënt past. - Een vaardigheid is luisteren. - Het aannemen van een passieve houding en geduld hebben.

Medewerker bemoeizorgteam Deventer	- Je moet humor hebben. - Aanknopingspunten zoeken. - Proberen om met de cliënt op één niveau te komen. - Je moet de tijd nemen voor een gesprek . - Je moet beleefd zijn en respect hebben voor de cliënt. - Cliënt gevoel geven dat hij/zij er toe doet. Dat de cliënt een waardig persoon is die er mag wezen. - Een brief sturen voordat er een huisbezoek plaatsvindt.
Medewerker bemoeizorgteam Almelo	- 'Verwonderen'. Stel je open voor de cliënt en ga er niet direct gekleurd heen. - Op je hoede zijn, veiligheid realiseren. Dit heeft te maken met intuïtie en goed observeren - Melding goed screenen. - Luisteren. - Ingaan op wat de cliënt aangeeft, behoeften. - Aandacht aan de relatie tussen cliënt en hulpverlener besteden. - Zorgen uitspreken. - Volhouden. Cliënten niet te snel opgeven, maar juist tijd in investeren. - Goed rapporteren.
Medewerker bemoeizorgteamQ Almelo	- Verwonderen. Kijk neutraal naar de cliënt, laatje verrassen met datgene wat de cliënt aankaiart. - Aanknopingspunten zoeken. - Als bemoeizorger moet je de mensen kunnen verstaan. Aansluiten bij het niveau van de cliënt. - Niet met problemen beginnen. - Luisteren is een essentiële vaardigheid als bemoeizorger.

- Wat moet je juist niet doen tijdens de contactlegging?

Medewerker bemoeizorgteam Zwolle	- Niet praten in termen van het komt wel goed. - Niet teveel moeten. - Lichamelijk contact met cliënten (wel hand geven). - Niet direct mobile nummer geven. - Niet zeggen waar je woont. - Niet afspreken buiten werktijd.
Medewerker bemoeizorgteam Arnhem	- Niet direct het probleem bespreken. - Cliënten niet dwingen ofte snel willen gaan. - Besteed dus aandacht aan de relatie. - Niet op één levensgebied vast zitten, (bio-psycho-sociaal kijken). - Nooit te laat komen.
Medewerker bemoeizorgteam Deventer	- Je moet geen kritiek hebben. - Niet beginnen met doe dit, doe dat, je moet etc.
Medewerker	- Begin een gesprek niet met de problemen die de cliënt ervaart.

bemoeizorgteam Almelo	- Heb geen psychiatrische insteek tijdens de contactlegging. - Geen oplossingen aandragen tijdens de contactlegging., luisteren. - Geen controle freak zijn.
Medewerker bemoeizorgteam Almelo	- Begin een gesprek niet met de problemen die de cliënt ervaart. - Iets moeten, teveel verwachten.

Vraag 6

Op welke manier legt u contact met de doelgroep 'zorgwekkende zorgmijders'?

Medewerker bemoeizorgteam Zwolle	- Stuurt altijd een brief waarin hij vraag of hij iets kan betekenen voor de cliënt. Tevens staat er een dag en tijdstip op waarop hij de cliënt zal bezoeken. Hij vindt het belangrijk dat mensen de kans hebben om te reageren. - Wanneer de afspraak gemaakt is, komt hij stipt op tijd. - Wanneer de cliënt niet open doet tijdens het eerste bezoek stuurt hij een nieuwe brief met de mededeling dat hij volgende week opnieuw langs zal komen (nu niet specifiek met datum en tijdstip). - Aan de deur bij mensen belt hij eerst aan, daarna begint hij met kloppen op de deur en als laatste zal hij pas door een brievenbus roepen. - Veiligheid checken (navraag bij collega's of bij wijkagent) - Tijdens het screenen belt hij alle partijen om informatie in te winnen. - Tevens zijn de antwoorden op vraag 5 zijn hier ook van toepassing.
Medewerker bemoeizorgteam Arnhem	- Met een blanco hoofd naar mensen toestappen, met naïeve onschuldigheid. - (O'n)bewust stuurt hij een gesprek wel. - Eerste contact is kort en geeft hij aan weer te zullen komen. - Maakt gebruik van een figuurlijke dubbele agenda. Agenda voor persoon en voor probleem. - Harry heeft een soort van slakkenhuis getekend om uit te leggen hoe de relatie tot stand komt (zie interview in de bijlage).
Medewerker bemoeizorgteam Deventer	- Een brief sturen voordat ze de cliënt bezoekt. Deze brief stuurt ze vanuit de GGD. - Ze is vriendelijk en respectvol. - Wanneer cliënten haar koffie of thee aanbieden neemt ze dit altijd aan. - De zorgen die er zijn omtrent de cliënt maakt ze later in het gesprek bespreekbaar. - Eerst aanknopingspunten zoeken om het gesprek op gang te brengen. - Niet teveel druk op de cliënt leggen. - Aansluiting vinden bij de behoefte van de cliënt, vertrouwen winnen. - Voor de opbouw van een vertrouwensband proberen dingen te regelen voor de cliënt.
Medewerker bemoeizorgteam Almelo	- Zichzelf voorstellen. - Uitspreken dat er zorgen zijn. - Aansluiting te zoeken bij de cliënt. - Goed luisteren naar wat de cliënt te vertellen heeft en daar op in spelen.

	- Wanneer de cliënt aangeeft geen probleem te hebben, geen gelijk willen krijgen en toch doorvragen. Juist eronder gaan zitten. - Altijd realiseren in welke ruimte hij zich bevindt en wat deze ruimte voor betekenis heeft op dat moment.
Medewerker bemoeizorgteam Almelo	Hij maakt een verschil tussen een warme en een koude start. - Warme start: cliënt weet dat hij aangemeld is bij de bemoeizorg. Wanneer dit het geval is dan spreekt hij zijn zorgen naar de cliënt uit. - Koude start: wanneer de cliënt niet op de hoogte is van de melding (meestal het geval). Hij geeft aan dat het dan erg afhankelijk is van de persoon. Hij heeft niet één manier van contactleggen. - Open houding heeft, hij spreekt uit dat hij er voor de cliënt is, hij luistert. - Zoeken naar aanknopingspunten.

Vraag 7

Wat is uw attitude wanneer u contact legt met de doelgroep 'zorgwekkende zorgmijders'?

Medewerker bemoeizorgteam Zwolle	- Open houding, zijn handen zijn naast zijn lichaam (dus niet over elkaar, gesloten). - Hij houdt zijn veiligheid in acht. - Hij geeft aan dat hij mogelijk wat te bieden heeft. Niet gebonden aan tijd. - Voor zover mogelijk aanpassen aan de cliënt. - Nieuwsgierig zijn. - Tijdens het contactleggen (aankloppen aan de deur) staat hij twee meter van de deur, wanneer de cliënt open doet, maakt hij een stapje naar voren. - Nooit een agenda bij zich. - Hij vraagt; waar hij mag zitten, hij is immers te gast bij de cliënt.
Medewerker bemoeizorgteam Arnhem	- Zie vraag 6
Medewerker bemoeizorgteam Deventer	- Proberen om jezelf te zijn en oprecht te zijn. - Niet te betuttelend zijn naar cliënten toe. - Proberen op gelijkwaardig niveau te communiceren.
Medewerker bemoeizorgteam Almelo	- Zie vraag 6. - Open en geïnteresseerde houding aannemen. - Latten zien datje er voor de cliënt bent.
Medewerker bemoeizorgteam Almelo	- Zie vraag 6.

Vraag 8

Is de manier waarop u contact met de doelgroep 'zorgwekkende zorgmijders' legt iets wat u geleerd hebt uit de boeken

Medewerker bemoeizorgteam Zwolle	- Draait om: opleiding, ervaring en persoonlijkheid. - Bemoeizorgers zijn zit in zijn bloed. Maakt gemakkelijk contact, zijn vader deed dit overigens ook. - Je moet iets in je hebben, soort van 2^e natuur wat maakt dat je om wil gaan met mensen. - De presentietheorie kent hij van zijn tijd als veldhoekwerker. - Je leert door te doen en dit vervolgens te bespreken met collega's. - Van zijn studie is vooral de psychiatrische en psychologische kant hem bijgebleven. - Van zijn mwd studie is het vooral de interactie tussen mensen hem bijgebleven (methodisch werken).
Medewerker bemoeizorgteam Arnhem	- Hij haalt wel dingen uit vakliteratuur en heeft zeker baat gehad bij zijn opleiding. Theorieën vormen een basis, maar... - Een natuurlijke interesse in mensen hebben is belangrijk. - Een gevoel van humor hebben. - Bewust zijn van de dingen die je doet. - Het bewust leren kijken en reflecteren heeft hij geleerd tijdens zijn opleiding.
Medewerker bemoeizorgteam Deventer	- Contactleggen heeft ze nooit geleerd op haar opleiding. - Cursus bemoeizorg was meer als bevestiging.
Medewerker bemoeizorgteam Almelo	- Heeft toch veel te maken heeft met intuïtie. - Hij gebruikt theorieën als kader, als basis methodiek. - Relatieopbouw heeft hij uit boeken geleerd. - Het 7 stappenmodel van de bemoeizorg heeft hij in zijn achterhoofd. - Het stellen van goede vragen heeft hij uit boeken geleerd. - De juridische kanten van het vak haalt hij ook uit boeken/vakliteratuur. - Veel geleerd door ervaring binnen het werken. - Veel geleerd door levenservaring.
Medewerker bemoeizorgteam Almelo	- Niet uit boeken geleerd. - Het is belangrijk niet bang te zijn tijdens het werken. - Ervaring speelt een belangrijke rol - Een netwerk en samenwerking met verschillende organisaties is erg belangrijk.

Vraag 9

Bent u bekend met de presentietheorie van A. Baart?

Zo ja, wat past u toe tijdens de contactlegging?

Medewerker bemoeizorgteam Zwolle	Hij begon juist met te vertellen wat hij niet letterlijk toepaste. - Het onvoorwaardelijk er altijd zijn voor de cliënt (en de situatie accepteren). - Presentie zonder werktijden werkt niet. - Presentie een houding is en geen methodiek. - Wel meer rust gevonden tijdens het werken. Er moet niet altijd iets gebeuren, voorzichtig niets doen kan ook zeer effectief zijn. De cliënt bepaald wat er moet en gaat gebeuren.
Medewerker bemoeizorgteam Arnhem	- Het laten vertellen van het levensverhaal. - Erkenning geven in de ellende die de cliënten ervaren. - Aangeven dat de cliënt een beter lot verdiend als het lot dat hem nu getroffen heeft. - Invoegen en aansluiten. - Investeren in de relatie.
Medewerker bemoeizorgteam Deventer	- Er zijn voor de cliënt, aansluiten bij de leefwereld van de cliënt.
Medewerker bemoeizorgteam Almelo	- Het laten vertellen van het levensverhaal. Hij is degene die luistert en invoegt en aansluit op wat de cliënt verteld.
Medewerker bemoei2 orgteam Almelo	- Het kijken naar mogelijkheden.

