

# INLEIDING OUTREACHEND WERKEN

MODULE I WMO WERKPLAATS AMSTERDAM

KENNISCENTRUM MAATSCHAPPIJ EN RECHT

LECTORAAT OUTREACHEND WERKEN EN INNOVEREN

CREATING TOMORROW

Rosalie Metze  
Simona Gaarhuis  
Marc Räkers  
Tineke Bouwes  
Fatima Bichbich



## COLOFON

Deze module is ontwikkeld door het Lectoraat Outreachend werken en innoveren.

Doelgroep: 1e of 2e jaars studenten HBO

Omvang: 7 dagdelen van 2,5 uur

Het lectoraat Outreachend werken en innoveren ondersteunt opleidingen, instellingen en organisaties in de sociale sector bij het integraal en vraaggestuurd werken met burgers in kwetsbare posities en hun sociale omgeving.

Het lectoraat maakt deel uit van het Kenniscentrum Maatschappij en Recht dat zich ten doel stelt de uitvoeringskracht van sociale professionals en organisaties in de metropool Amsterdam te versterken.

### **Auteurs**

Rosalie Metze, Simona Gaarhuis, Marc Räkers, Tineke Bouwes, Fatima Bichbich

© Hogeschool van Amsterdam

Januari 2013

Niets van deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op enige andere wijze zonder voorafgaande schriftelijke toestemming.

### **Lectoraat Outreachend werken en innoveren**

Kenniscentrum Maatschappij en Recht

Wibautstraat 80-86

Postbus 1025

1000 BA Amsterdam

T 020 548 82 91

[www.hva.nl/outreachendwerken](http://www.hva.nl/outreachendwerken)

# INHOUDSOPGAVE

|                                        |    |
|----------------------------------------|----|
| INLEIDING                              | 4  |
| ALGEMENE INFORMATIE                    | 6  |
| • LEERDOELEN                           | 6  |
| • COMPETENTIES                         | 7  |
| • DOELGROEP EN BEGINVEREISTEN          | 8  |
| • OPZET VAN DE MODULE ALS GEHEEL       | 8  |
| LITERATUUR EN ANDERE LESMATERIAAL      | 9  |
| CURSUSKALENDER                         | 10 |
| INHOUD PER LES/BIJEENKOMST             | 12 |
| LES 1: INLEIDING OP OUTREACHEND WERKEN | 13 |
| LES 2: CONTACT MAKEN (1)               | 14 |
| LES 3: CONTACT MAKEN (2)               | 16 |
| LES 4: CONTACT MAKEN (3)               | 20 |
| LES 5: SAMENWERKEN                     | 22 |
| LES 6: ECHT EROP AF                    | 25 |
| LES 7: OUTREACHEND WERKEN EN DENKEN    | 26 |
| TOETSING EN BEOORDELING                | 27 |

## INLEIDING

Nog geen tien jaar geleden was het volslagen ongepast en niet professioneel om mensen ('cliënten') ongevraagd te benaderen. Inmiddels buitelen de teams die '**Eropaf**' gaan en niet rusten voor zij een indringende blik '**achter de voordeur**' geworpen hebben al op het tuinpaadje, in het portiek of op de galerij over elkaar heen. De overheid heeft het 'achter de voordeur' komen opnieuw ontdekt en omarmd als instrument om grip op de burgers te krijgen. Door indringend achter de voordeur te (laten) komen en zich daar vergaand met de levens van burgers te bemoeien, eigent de overheid zich de leefwereld van burgers weer toe. Daar lijkt het af en toe op tenminste.

Aan de andere kant betekent '**Eropaf!**' voor veel professionals dat zij zich een fundamenteel andere beroepshouding aan het eigen maken zijn. Voor zover deze houding al ontwikkeld is tenminste. Contact maken met de leef- en belevingswereld, ondersteunen, Eigen Krachten verzamelen en aanspreken, netwerken versterken, zelfbeheer en cliëntsturing zijn termen die bij deze nieuwe beroepshouding passen. De Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) en het door de vorige staatssecretaris (Jet Bussemaker) geïntroduceerde Welzijn Nieuwe Stijl, in combinatie met de fikse bezuinigingen op zorg en welzijn, dwingen de sociale sector om in sneltreinvaart methoden en technieken te vinden waarmee (groepen) burgers ondersteund, empowered en met elkaar verbonden kunnen worden. Van 'wij weten wel wat goed voor u is' naar 'waarmee denkt u dat we u en de uwen van dienst kunnen zijn?' Voor veel professionals, organisaties, docenten en opleidingen in de sociale sector is dit nog een enorme stap.

Deze twee varianten van outreachend werken en denken bevinden zich op de twee uiteinden van de 'outreachende' schaal. Tussen deze twee uiteinden moeten we als professionals op een verantwoorde manier balanceren. We moeten resultaten boeken en mensen verder helpen met hun maatschappelijke en sociale participatie. Over de vraag hoe je dat zou kunnen doen gaat de module Outreachend Werken. Dit gebeurt niet in de vorm van uitgekauwde methoden en technieken, maar meer door denken en kijkmanieren aan te reiken. We helpen je zoeken naar de vraag achter de vraag. Definitieve antwoorden bestaan niet; zeker in de ingewikkelde sociale processen en structuren waarmee we als sociale professionals te maken krijgen. Vragen bestaan wel.

### WAAROM OUTREACHEND WERKEN EN DENKEN?

De maatschappij is de afgelopen eeuw zo complex en ingewikkeld geworden dat op vrijwel alle terreinen specialismen en specialisten zijn ontstaan. Ook hulp- en dienstverlenende organisaties kennen professionals die hoog opgeleid en vergaand gespecialiseerd zijn. Langzaam beginnen we echter weer in te zien dat zelfs een heel peloton specialisten vaak niet in staat is bij gecompliceerde sociale problemen enig verschil te maken. Er is niemand meer die het overzicht bewaart, niemand meer die problemen in hun totale samenhang bekijkt en aanpakt. Aan generalisten is op vele vakgebieden een enorm gebrek en dit geldt ook voor het sociaal werk. Wie overzicht wil hebben moet outreachend kunnen denken; hij of zij moet zich kunnen verplaatsen in de belevingswerelden van iedereen die bij een probleem betrokken is. Dit zijn de in de eerste plaats 'cliënten', maar ook alle specialisten die betrokken kunnen zijn: medici, zorgverleners, psychiaters, juristen, politie, schuldhulpverleners, sociale zekerheidsdeskundigen, jeugdzorgers, deurwaarders, enzovoort enzoverder. Zo wordt generalisme vanzelf weer een specialisme, maar; is de cirkel zo ook weer rond?

In de module 'Outreachend werken' ondersteunen we de deelnemers om, met hun eigen vakgebied als ondergrond, meer integraal, verbindend, duurzaam en outreachend te gaan denken en te werk te gaan. We hopen te bereiken dat de deelnemers zich aan het einde van de minor deze uitspraak van Francis Picabia (kunstenaar) hebben eigen gemaakt: "unser **Kopf** ist rund, damit das **Denken** die **Richtung** wechseln kann".

Deze basismodule Outreachend Werken rust op drie pijlers: de leefwereld van burgers, de belevingswereld van burgers, en de handelingsruimte van professionals bij het vinden van oplossingen samen met (systemen van) burgers, instanties en bestuurders/leidinggevenden.

Onderwerpen en vraagstukken die aan de orde komen, zijn bijvoorbeeld: hoe leg je als professional ongevraagd contact, en start je het proces met de klant/burger en de klant/burgersystemen? Op welke manier kun je mensen 'verleiden' met je in contact te komen of ondersteuning te accepteren? Hoe initieer of activeer je steun- en leuncontacten geboden vanuit het persoonlijke netwerk van de klant/burger? En op welke wijze ga je vervolgens als sociale professional verder: overdracht naar vervolghulpverlening, zorgen dat burgerinitiatieven duurzaam worden et cetera? Al bovenstaande vragen komen aan bod in deze module.

## ALGEMENE INFORMATIE

### LEERDOELEN

Algemene leerdoelen zijn de volgende:

- De student beschrijft en gebruikt de krachten en kansen van de cliënt/ burger;
- De student demonstreert in het cliëntcontact proactief en ondernemend te werken;
- De student hanteert en demonstreert een oplossingsgerichte werkwijze in het contact met de cliënt (en andere stakeholders);
- De student beschrijft en vergelijkt de betrokkenheid en invloed van de verschillende stakeholders binnen en buiten het eigen vakgebied op een gegeven casus;
- De student stemt af en sluit coalities met stakeholders binnen en buiten eigen vakgebied;
- De student organiseert coalities met krachten binnen en buiten bestaande kaders, grenzen en protocollen;
- De student combineert zowel het op de voorgrond als op de achtergrond bewegen in een cliëntcontact of gegeven casus;
- De student demonstreert te kunnen werken vanuit persoonlijke passie, creativiteit en zelfbewustzijn.

## COMPETENTIES

De competenties die bij deze leerdoelen horen, staan hieronder uitgebreid weergegeven in de Outreachend Werken Competentiematrix. Alleen de competenties op microniveau komen in deze basismodule aan de orde:

| Competentiebasis →<br>Context<br>↓                                                                               | Deskundigheid.<br>Volgens de professionele logica                                                                                                                                                                                                                                                                           | Inbedding.<br>Normatief handelen vanuit het beroep, bijdragen aan het beroep                                                                                                   | Belichaming.<br>Handelen vanuit persoonlijke en beroepsovertuiging                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Microniveau: directe samenwerking vanuit de belevingswereld van kwetsbare individuen, systemen en groepen</b> | Werkt samen met en vanuit de belevingswereld van kwetsbare individuen, systemen en groepen aan problemen die zich psychisch, sociaal en/of materieel voordoen in diverse vrijwillige en onvrijwillige (maatschappelijke) contexten en bevordert daarbij interculturele communicatie, vanuit grootstedelijk perspectief. (1) | Kan vanuit de organisatie netwerkrelaties aangaan met andere positieve krachten (instellingen, burgers) die kunnen bijdragen aan positieverbetering van kwetsbare burgers. (4) | Werkt aan persoonlijke en professionele ontwikkeling (Bildung) en ontwikkelt daarbij zijn of haar persoonlijke kwaliteiten en beroepskwaliteiten. (7)                                       |
| <b>Mesoniveau: op georganiseerd niveau, vanuit de leefwereld van groepen kwetsbare burgers</b>                   | Werkt vanuit de krachten in de leefwereld van kwetsbare burgers en organiseert interorganisatiele samenwerkingsverbanden. (2)                                                                                                                                                                                               | Levert een bijdrage aan beleid, beheer, kwaliteitszorg in projecten van samenwerking tussen formele en informele zorg. (5)                                                     | Draagt bij aan ontwikkeling van zichzelf en het beroep door reflectie, wederkerend leren, kennisontwikkeling, kennis delen, intervisie en coaching. (8)                                     |
| <b>Macroniveau: samen met en namens kwetsbare burgers en hun sociale omgeving in onze maatschappij</b>           | Werkt, waar nodig en zo mogelijk aan: signalering, preventie en herstel, ook ter verbetering van (maatschappelijke) omstandigheden van kwetsbare burgers. (3)                                                                                                                                                               | Draagt bij aan de ontwikkeling van outreachend werken door onderzoek en innovatie. (6)                                                                                         | Positioneert het beroep en entameert publiek debat, neemt daarin stelling, is gericht op de ontwikkeling van de samenleving en toont daarin maatschappelijk verantwoordelijkheidsbesef. (9) |

## DOELGROEP EN BEGINVEREISTEN

De module is bedoeld voor studenten van Sociaal Werk studies (Sociaal Pedagogische Hulpverlening, Maatschappelijk Werk en Dienstverlening, Cultureel Maatschappelijke Vorming, Sociaal Juridische Dienstverlening) en wordt gegeven aan het einde van het eerste of in tweede jaar van de studie. Verder gelden er geen beginvereisten.

## OPZET VAN DE MODULE ALS GEHEEL

Deze module is zo opgebouwd dat in de lessen voornamelijk geoefend wordt met rollenspelen aan de hand van casussen, in groepen wordt gediscussieerd, en hoorcolleges worden gevolgd met de focus op het outreachend werken. Ook wordt er een dag daadwerkelijk “eropaf” gegaan.

De verbinding van (actuele) theorie en (actuele) praktijk speelt een belangrijke rol binnen deze module. Voor de sociale professional is het van groot belang op de hoogte te zijn van de ontwikkelingen binnen hun vakgebied. Vandaar de keuze om voor alle onderdelen actuele literatuur verplicht te stellen. We raden echter aan dat docenten altijd op zoek gaan naar nog recentere literatuur om de module zo up-to-date mogelijk te houden.

Aan de orde komen onder andere:

- Contact maken als outreachende professional: met de klant/burger, netwerken/omgeving, collega professionals, ervaringsdeskundigen (intern en extern);
- Verschillende rollen aannemen als professional naar cliënt/burger(systeem) toe;
- Onderhandelen;
- Ethische dilemma's;
- Het benutten van krachten en kansen.

Belangrijke leermiddelen zijn de volgende:

- Literatuur/ theorievorming
- Gastlessen van experts en ervaringsdeskundigen
- Media (filmpjes en websites)
- Rollenspellen/ vaardigheidstraining
- Groepsopdrachten
- Discussie



## LITERATUUR EN ANDER LESMATERIAAL

### VERPLICHTE LITERATUUR EN ARTIKELEN (te vinden op [www.eropaf.org](http://www.eropaf.org), tenzij anders vermeld)

Baart, A. (2004) *Een Introductie in de presentietheorie* (te vinden via google of op [www.eropaf.org](http://www.eropaf.org)).

Gunster, B. (2011) *Ja-maar.... Huh?! 9<sup>e</sup> druk*, Utrecht: Bruna uitgevers (verkrijgbaar bij Atheneum boekhandels of via bol.com).

Hout, A. van, Spinder, S. (2004) *Activerende vragen* (te vinden via google of op [www.eropaf.org](http://www.eropaf.org)).

Munter, B. de (1997). Motivationale gespreksvoering, een eerste kennismaking. *Caleidoscoop*, vol. 9, no. 5, pp. 28-31 (te vinden via google).

Räkers, M., Huber, M.A. (2009) *Manifest Eropaf! 2.0 Tien kernwaarden* (voor € 6,- aan te schaffen via de Stichting Eropaf!).

Systeem in beeld. (2008). *Cirkel van onmacht* (te vinden via google of op [www.eropaf.org](http://www.eropaf.org)).

### MEDIA

Twee filmpjes van Andries Baart over de presentiebenadering, te vinden op [www.eropaf.org](http://www.eropaf.org)

Film 'The boy is mine' over tienermoeder Miranda, te vinden via google.

Filmpje 'Korte klap', te vinden op [www.eropaf.org](http://www.eropaf.org).

### AANBEVOLEN LITERATUUR

Boer, N., Lans, J. van der (2011) *Burgerkracht. De toekomst van het sociaal werk in Nederland*. Den Haag: Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling.

Driessens, K. (2008) *Bind-Kracht in armoede*. Sozio. nr.81, april 2008, blz 20-24.

Jansen, S. (2008) *Het Pauperparadijs. Een familiegeschiedenis*. Amsterdam: Uitgeverij Balans.

Kruiter, A.J. et al. (2008) *De rotonde van Hamed. Maatwerk voor mensen met meerdere problemen*. Den Haag: NICIS Institute (gratis te downloaden van de Nicissite).

Lans, J. van der (2007) *WMO-ladder*. TSS, nr. 11.

Lans, J. van der (2012) *Loslaten, vertrouwen, verbinden*. Amsterdam: Jos van der lans/ Project Binding (downloaden via: [http://www.socires.nl/downloads/20120338\\_Loslaten.pdf](http://www.socires.nl/downloads/20120338_Loslaten.pdf))

Nicis instituut (2010) *Eerste hulp bij sociale stijging. Literatuuronderzoek naar de 'Achter de Voordeur' aanpakken door Nicis Institute*, Nicis instituut, in opdracht van het ministerie van VROM (zie: Nicissite).

Pool, M. (2008) *Alle dagen schuld*. Praktijkverhalen over armoede. 4<sup>e</sup> druk, Amsterdam - Antwerpen: Uitgeverij Augustus.

Schlatmann, T. (2012) *Zo wordt het spel gespeeld*, Buurtpastoraat Rivierenwijk, Utrecht (te verkrijgen via uitgeverij Van der Ros Communicatie Ootmarsum: [peter@vanderros.eu](mailto:peter@vanderros.eu)).

Weggemans, H., Meiberg, L. (2009) *Dringen(d) achter de voordeur*. Sociaal bestek, nr. 3.

Winsemius, P. (2012) *Vertrouwen in burgers*. WRR rapport nr. 88, Amsterdam University Press.

# CURSUSKALENDER

De bijeenkomsten duren ieder 2 ½ uur.

| DAT. | PROGRAMMA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | VOORBEREIDING<br>DOCENT                                                                                                                                                                                                                                                                                  | VOORBEREIDING<br>STUDENT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | LITERATUUR                                                                                                                                                                               | INLEVEREN |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1.   | <p><b>Thema:</b><br/><u>Inleiding op Outreachend werk</u></p> <p>1. Kennismaking en Introductie aan de hand van de Studiehandleiding</p> <p>2. Gastcollege: De tien kernwaarden van het Outreachend werken door de auteur, Marc Räkera</p> <p>3. 1<sup>e</sup> deel film Miranda (kijkopdracht + discussie)</p> <p>4. In groepjes de eerste 3 kernwaarden bespreken, wat houden ze in (in je eigen woorden)?</p> <p>5. Opdracht volgende week bespreken</p>                                     | <p>Kennismaking: Bedenk een onderwerp voor introductie om er achter te komen wat studenten bezighoudt bv welke film/boek heb je het laatst gezien/gelezen.</p> <p>Vraag wat ze al weten van ORW en wat ze hopen te leren van de module.</p>                                                              | Studiehandleiding doornemen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Räkera, M., Huber, M.A. (2009) <i>Manifest Eropaf! 2.0</i> Tien kernwaarden                                                                                                              |           |
| 2.   | <p><b>Thema:</b><br/><u>Contact maken (1)</u></p> <p>1. Introductie</p> <p>2. Gastcollege spv'er , ambulante hulpverlener, 2 filmpjes van Andries Baart als illustratie</p> <p>3. 1<sup>e</sup> deel film Miranda, daarna oefenen aan de hand van rollenspelen: aanbellen en gesprekken voeren in het trappenhuis.</p> <p>4. Verbinden theorie en praktijk, bespreking opdracht. Optie: proeftoets over literatuur van de 1<sup>e</sup> twee lessen</p> <p>5. Opdracht volgende bijeenkomst</p> | <p>Houd het gastcollege kort en ga daarna met de informatie aan de slag, of maak het college interactief.</p> <p>De vertelopdracht kan in samenwerking met Studieloopbaanbegeleiding (SLB), waar ze en bewijsstuk moeten hebben van het overbrengen van informatie op iemand anders (in SLB verslag)</p> | <p><b>Bestudeer:</b> Introductie in de presentie-theorie</p> <p><b>Bestudeer:</b> Ja...maar Huh?! Beschrijf in eigen woorden één onderwerp naar keuze (bv liefde of spel of strijd) met de verschillende strategieën op max ½ a 1 A4. Maak daarbij de link naar een situatie in je eigen leven /werk/stage (kan van alles zijn) en leg uit waarom je hiervoor hebt gekozen.</p> <p><b>Vertel</b> min. 1 persoon in je omgeving iets over Ja maar... Huh?! Kijk hoe de persoon op je verhaal reageert.</p> | <p>Gunster.B (2011, 9de druk) <i>Ja-maar.... Huh?!</i></p> <p>Introductie in de presentie-theorie</p> <p>Räkera, M., Huber, M.A. (2009) <i>Manifest Eropaf! 2.0</i> Tien kernwaarden</p> |           |
| 3    | <p><b>Thema:</b><br/><u>Contact maken (2)</u></p> <p>1. Introductie</p> <p>2. Gastles door ervaringsdeskundigen</p> <p>3. Rollenspelen: weerstanden en activerende vragen stellen (aansluitend op film Miranda, kan maar hoeft niet)</p> <p>4. Bespreken opdracht</p> <p>5. Opdracht volgende bijeenkomst: voorbeeld</p>                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <p><b>Bestudeer:</b> Activerende vragen</p> <p><b>Bestudeer:</b> Motivationale gespreksvoering</p> <p><b>Bestudeer:</b> Manifest en</p> <p><b>Beschrijf</b> op ½ A4 2 kern-waarden uit het Manifest die volgens jou zouden kunnen helpen bij de hulpverlening aan Miranda. Geef daarbij</p>                                                                                                                                                                                                               | <p>Activerende vragen</p> <p>Motivationale gespreksvoering</p> <p>Räkera, M., Huber, M.A. (2009) <i>Manifest Eropaf! 2.0</i> Tien kernwaarden</p>                                        |           |

| mcvragen |                                                                                                                                                                                                                                                                                      | je argumenten.                                                                                 |                                                                                                 |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4        | <p><b><u>Thema:</u></b><br/><b><u>Contact maken (3)</u></b></p> <p>1. Toets theorie mc</p> <p>2. Speeddate contact maken: telefoongesprekken tussen hulpverlener en klant aan de hand van een casus.</p> <p>3. Opdracht volgende bijeenkomst: filmpje korte klap als illustratie</p> | Alle opgegeven en tot nu toe behandelde literatuur en theorie                                  | MC toets van alle opgegeven en tot nu toe behandelde literatuur en theorie                      |
| 5.       | <p><b><u>Thema:</u></b><br/><b><u>Samenwerken</u></b></p> <p>1. Introductie</p> <p>2. Cirkel van onmacht aan de hand van casus</p> <p>3. Tweede deel Miranda + discussie</p> <p>4. Volgende bijeenkomst (Echt Eropaf) voorbespreken</p>                                              | De begrippen 'samensturing' en 'samenredzaamheid' staan centraal                               | <p><b>Lees:</b> de Cirkel van Onmacht</p> <p>Cirkel van onmacht</p>                             |
| 6        | <p><b><u>Echt eropaf</u></b></p> <p>Op stap met ervaringsdeskundigen in een achterstandswijk</p>                                                                                                                                                                                     | <b>Verwerken</b> van de theorie ter voorbereiding op Eropaf en op eind-assessment              |                                                                                                 |
| 7        | <p><b><u>Thema:</u></b><br/><b><u>Outreachend werken en denken</u></b></p> <p>Toets: Assessment met ervaringsdeskundigen</p>                                                                                                                                                         | <b>Verwerken</b> van de theorie en al het andere geleerde, als voorbereiding op het assessment | <p><b>Assesment in tweetallen</b></p> <p>Beoordelingsformulier: zie toetsing en beoordeling</p> |

## INHOUD PER LES/BIJEENKOMST

# LES 1: INLEIDING OP OUTREACHEND WERK

## INSTRUCTIE VOOR DOCENTEN PER LES/BIJEENKOMST

### INTRODUCTIE EN KENNISMAKING

- Kennismakingsrondje: studenten vertellen kort iets over zichzelf en bijvoorbeeld laatste film die ze hebben gezien, favoriete muziek o.i.d.
- Doornemen van de handleiding: aandacht voor de aanpak van de module, de leerdoelen/competenties, de literatuur, de cursuskalender en de toetsing.
- Programma eerste bijeenkomst:
  - o Kennismaking en introductie
  - o Gastcollege over 10 kernwaarden van Outreachend Werken door Marc Räkera
  - o Film: The boy is mine -> met kijkopdracht en discussie
  - o Bespreken van de opdracht voor volgende bijeenkomst

### GASTCOLLEGE

- Marc Räkera, één van de oprichters van Stichting Eropaf!
- Daarna een groepsopdracht: neem in kleine groepjes kernwaarde 4 en 9 door en beschrijf in eigen woorden wat deze twee kernwaarden inhouden.

### FILM 'THE BOY IS MINE'

- Kijk het eerste deel (tot ongeveer de helft)
  - o Kijkopdracht: Vind je dat de hulpverleners in de film outreachend werken uit het oogpunt van kernwaarde 4 en 9?
- Discussie: wat zou je doen als Miranda je vriendin was? Wat zou je verwachten van de hulpverlening? En wat zou je doen als je zelf professional was?

### VOLGENDE BIJEENKOMST

- Voorbespreken opdracht voor volgende bijeenkomst:
  - o Lees: Ja maar...huh?!
  - o Beschrijf in eigen woorden één onderwerp naar keuze (bv liefde of spel of strijd) met de verschillende strategieën op max ½ a 1 A4 en leg uit wat je er in aanspreekt.
  - o Vertel minimaal 1 persoon in je omgeving iets over Ja maar...huh?!
  - o Lees de introductie in de presentietheorie

## SPECIFIEKE LEERDOELEN

- Student heeft kennis genomen van de inhoud van de Module
- Student is in staat uitgangspunten van Outreachend werken te verwoorden

## LESMATERIAAL/LITERATUUR

Räkera, M., Huber, M.A. (2009) *Manifest Eropaf! 2.0 Tien kernwaarden*: nummer 4 en 9

Studiehandleiding

## LES 2: CONTACT MAKEN (1)

### INSTRUCTIE VOOR DOCENTEN PER LES/BIJEENKOMST

|                                     |                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>INTRODUCTIE<br/>PROGRAMMA</i>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gastcollege Sociaal Psychiatrisch Verpleegkundige/ opbouwwerker over presentietheorie</li> <li>• Verwerking opdracht Ja maar...huh?!</li> <li>• Voorbespreken volgende bijeenkomst</li> </ul> |
| <i>GASTCOLLEGE</i>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• SPV'er of opbouwwerker over presentietheorie</li> <li>• Tussendoor: filmpjes van Andries Baart laten zien ter illustratie</li> </ul>                                                          |
| <i>OPDRACHT JA<br/>MAAR...HUH?!</i> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opdracht in kleine groepjes bespreken</li> <li>• Boek Ja maar...huh?! toelichten (zie hieronder)</li> <li>• Opdracht in paren (zie hieronder)</li> </ul>                                      |
| <i>VOLGENDE<br/>BIJEENKOMST</i>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschrijf op ½ A4 twee kernwaarden uit het manifest die volgens jou zouden kunnen helpen bij de hulpverlening aan Miranda. Geef daarbij je argumenten.</li> </ul>                             |

### TOELICHTING BOEK JA MAAR...HUH?!

#### UITGANGSPUNTEN

- Van probleem>>naar feit>>naar mogelijkheid
- Geen wiskundige formules, kost tijd, als pianospelen >>oefenen>> de techniek van het omdenken
- Strategie: soms aanvallen, soms verdedigen, soms wachten, overleggen, onderhandelen.
- Van Ja-maar naar Ja-en, van omdenken naar omdoen

#### JA MAAR...HUH?! -> OPDRACHT IN PAREN

- Geef elkaar een compliment, maakt niet uit waarover en zeg ook waarom. Geef aan hoe het voelt een compliment te geven en te ontvangen.
- Rollenspel: A. Schuldenklant in instroomhuis en B. professional -> Situatie: schuldenklant heeft wekelijks gesprek met klant, prof. gaat weg en vraagt: "kan ik nog iets voor je betekenen" klant antwoordt: "wil je de volgende keer sigaretten voor me meenemen". Hoe reageer je hierop als professional? Hou de volgende punten in je hoofd:
  - o Stop met vastdenken
  - o Accepteer de realiteit (is niet gelijk aan berusten)
  - o Neem goed waar, feiten zijn de kern van het omdenken
  - o Ga er vanuit dat problemen niet bestaan
  - o Leer leven met stress en instabiliteit
  - o Omdenken gedijt het best bij voortdurende vernieuwing
  - o Omdenken is een combinatie van logica en intuïtie

### BESPREKEN VAN STRATEGIEËN DIE NODIG ZIJN VOOR OMDENKEN

- Wachten, accepteren, bekrachtigen, respecteren, doorzetten, focussen, terugdenken, elimineren, importeren, collaboreren, verleiden, etaleren, rolverwisselen, ontregelen, omkeren.

### LEERDOELEN

- Voelen hoe stemmingen een rol kunnen spelen in contact met de klant
- Ervaren welke woorden/bejegening wel of niet (minder) aanslaan
- De grondbeginselen kunnen benoemen van de Presentiemethode

### LESMATERIAAL/LITERATUUR

Räkers, M., Huber, M.A. (2009) *Manifest Eropaf! 2.0 Tien kernwaarden*: nummer 6 en 7

Gunster, B (2011) *Ja-maar.... Huh?! 9<sup>e</sup> druk*, Utrecht: Bruna uitgevers

Baart, A. (2004) *Een Introductie in de presentietheorie*

Filmpjes Andries Baart

## LES 3: CONTACT MAKEN (2)

### INSTRUCTIE VOOR DOCENTEN PER LES/BIJEENKOMST

|                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>INTRODUCTIE<br/>PROGRAMMA</i>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Literatuurtoets noemen -&gt; is volgende bijeenkomst</li> <li>• Bespreken: hoe ga je om met gastsprekers?</li> <li>• Kernwaarden 5 en 8</li> <li>• Ervaringsdeskundigen vertellen en spelen een gastrol in de rollenspelen over weerstanden en activerende vragen stellen</li> <li>• Bespreken huiswerkopdracht</li> <li>• Voorbespreken volgende bijeenkomst</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <i>HOE GA JE OM<br/>MET<br/>GASTSPREKERS?</i> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Neem de tijd om met de studenten te bespreken wat belangrijk is om je hoofd te houden wanneer gastsprekers hun persoonlijke ervaringsverhaal komen vertellen.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <i>KERNWAARDEN</i>                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 5. Outreachend werken kiest de belevingswereld als spreekkamer.</li> <li>• 8. Outreachend werken verbindt. Hij herstelt contact bij zorg, overlast en maatschappelijke uitsluiting.</li> <li>• Bespreek de ideeën die de studenten hierbij krijgen en vraag naar voorbeelden.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <i>GASTLES</i>                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Twee ervaringsdeskundigen vertellen hun verhaal</li> <li>• Rollenspel 1 met de ervaringsdeskundigen als acteurs (zie hieronder)</li> <li>• Bespreken activerende vragen (zie hieronder)</li> <li>• Rollenspel 2 met de ervaringsdeskundigen als acteurs (zie hieronder)</li> <li>• Bespreken algehele ORW strategieën (zie hieronder)</li> <li>• Bespreken basishouding Outreachend Werker</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <i>OPDRACHT BIJ<br/>LITERATUUR</i>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• De studenten hebben op ½ A4 2 kernwaarden uit het manifest beschreven die volgens hem/haar zouden kunnen helpen bij de hulpverlening aan Miranda. Ze geven daarbij hun argumenten en bespreken dit met elkaar in kleine groepjes.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <i>VOLGENDE<br/>BIJEENKOMST</i>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bespreken voorbereiding literatuurtoets van volgende bijeenkomst, voorbeeldvragen:             <ul style="list-style-type: none"> <li>o Gunster (Ja maar...huh?!) heeft strategieën gebundeld in vier basishoudingen waarmee je de werkelijkheid kunt benaderen, dit zijn:                 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ a. Verleiden, spel, strijd en werk</li> <li>▪ b. Werk, spel, strijd en liefde</li> <li>▪ c. Liefde, strijd, accepteren en bekrachtigen</li> <li>▪ d. Spel, verleiden, strijd en elimineren</li> </ul> </li> <li>o Een van de gastsprekers (de SPV'er/ opbouwwerker) is een voorbeeld van een outreachend werker, hij handelt volgens de Presentietheorie. Wat houdt de presentietheorie o.a in?                 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ a. Je houdt je vast aan de regels die door de organisatie waar je werkt zijn geformuleerd, je wijkt daar nooit vanaf.</li> <li>▪ b. Je eigen kennis van de problematiek staat centraal, je behandelt alleen de door jou geformuleerde problemen</li> <li>▪ c. De presentiebeoefenaar werkt alleen één op één</li> <li>▪ d. De presentiebeoefenaar heeft geen haast, is trouw en aanspreekbaar</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> |



## TOELICHTING BIJ DE ROLLENSPELLEN

### ROLLENSPEL 1

- Situatie: Vorige week, het is - 10 en **Victor** zit op zijn vaste bank in het park helemaal in elkaar gedoken, verkleumd van de kou. Een buurtbewoner heeft toen hij de hond uitliet Victor zien liggen/zitten en maakt zich heel erg ongerust. Hij heeft het **Meldpunt zorg en overlast gebeld** en zijn zorgen uitgesproken.
- **Het Meldpunt** heeft aan de ambulante hulpverlener gevraagd na te gaan of er iets aan de situatie van Victor gedaan zou kunnen worden.
- In de kring zitten: Victor op de bank (één van de ervaringsdeskundigen), de hulpverlener (een student) probeert contact te krijgen. De kring (de rest van de groep) observeert.
- Doel van de oefening: de hulpverlener heeft contact gemaakt en de groep herkent het belang van verschillende soorten vraagstellingen.
- Aandachtspunten voor de observatoren:
  - o Begin/openingszinnen, wat werkt wel, wat niet?
  - o Wat voor soort vragen zijn gesteld (artikel activerende vragen)
  - o Welk soort vragen werkte bij Victor het beste?
  - o Welke weerstanden zie je?

### TUSSENDOOR

- Bespreken activerende vragen.
  - o Open vragen
  - o De wondervraag
  - o Vragen naar keuze mogelijkheden
  - o 'Wat ging er vroeger beter' vragen
  - o Copingvragen
  - o Contextuele vragen
  - o Scoringsvragen
  - o Vragen naar uitzonderingen
- Bespreken hoe je je als hulpverlener voorbereidt op een gesprek. Belangrijk daarbij:
  - o Onderzoek je eerst of ga je onvoorbereid?
  - o Ga je alleen?
  - o Taal van de straat (welzijn nieuwe stijl "U"?)
  - o Privacy?
  - o Wanneer stop je?
  - o Aan wie draag je over?
  - o Hoe zorg je dat iemand niet afhaakt?

- Bespreek het belang van kennis van de sociale kaart.
  - o Werk samen en zorg dat jij en je cliënt weten wie wat doet.
  - o Plaats van de Outreachende Hulpverlener in de sociale kaart is in de 'frontlinie'. Bouw een netwerk op met andere vroegsignaleerders ( van huisarts tot energie bedrijf ).
  - o Gebruik elkaars expertise.

#### *ROLLENSPEL 2 MET DE ERVARINGSDESKUNDIGEN*

- Situatie: Marcel (één van de ervaringsdeskundigen) slaapt bij het Stoelenproject (soort nachtopvang voor dak- en thuislozen). Marcel is een vrolijk mens die altijd in is voor een praatje, en ook niet te beroerd is om de vrijwilligers van het Stoelenproject te helpen als het nodig is. Sinds een paar weken vertoont Marcel ander gedrag, hij is stil en trekt zich in een hoekje terug. Hij wil niet praten. Eén van de vrijwilligers heeft het opgemerkt en probeert na te gaan wat er aan de hand is. Dit lukt niet, en de vrijwilliger ziet Marcel wegdwijnen, daarom roept hij de hulp in van een dienstverlener die Marcel al vaker heeft gesproken.
- De dienstverlener (een student) probeert er achter te komen wat er aan de hand is en gaat na wat er in die tussentijd is gebeurd.
- Dit doet hij aan de hand van activerende en motiverende vragen.
- Doelen van de oefening: Marcel heeft verteld wat hem scheelt en de aanwezigen kunnen benoemen welke technieken je kunt gebruiken om Marcel aan de praat te krijgen. Daarnaast beseffen de aanwezigen het belang van samenwerken/uitwisselen.
- Bespreken van de 12 vormen van weerstand (Kagan en Schlosberg) ontkennen, beschuldigen, zwak zijn, inductie, labelen, de gedreven ouder, vermijden, afkraken, hulpeloos zijn, de leefomgeving, crisis, weerstand bij de werker zelf.
- Bespreken van praktische tips voor het afleggen van huisbezoeken:
  - o Welke spullen heb je bij je: Mobiele telefoon, (dienst)fiets, folders/telefoonnummers, identiteitsbewijs/visitekaartje.
  - o En Verder: ga niet alleen, luister naar je gevoel, gebruik je discretionaire ruimte, benoem je gevoel en geef 'ik' boodschappen, stel grenzen, communiceer naar je organisatie.

#### *BESPREKEN VAN ALGEHELE ORW STRATEGIEËN*

- Tempo vertragen
- Aansluiten bij het angstniveau van de persoon die je treft
- Respect en erkenning geven
- Gezinsleden de controle geven
- Aanwezig blijven
- Meerzijdig partijdig zijn
- Humor en warmte tonen
- Gevoelens verwoorden
- Positief herformuleren (wat men wenst)

#### BESPREKEN VAN DE ALGEHELE BASISHOUDING VAN EEN OUTREACHEND WERKER

- Oprechte interesse tonen
- Feiten benoemen zonder te oordelen
- Ieder systeemlid accepteren zoals hij is
- Respect tonen voor de normen en waarden van het gezin, (bv schoenen uit als gewenst )
- Respect tonen voor de manier waarop het gezin tot nu toe heeft geprobeerd om te gaan met de problemen
- Het tempo van het gezin volgen
- Volhouden waar anderen afhaken
- Competenties van de systeemleden zien en benoemen
- Transparant zijn: maak zichtbaar wat je doet en waarom
- Maak duidelijke afspraken

#### SPECIFIEKE LEERDOELEN

De student kan mogelijke weerstanden van de cliënten en hulpverleners benoemen.

De student is in staat activerende vragen te reproduceren.

#### LESMATERIAAL/LITERATUUR

Räkers, M., Huber, M.A. (2009) *Manifest Eropaf! 2.0 Tien kernwaarden: nummer 5 en 8.*

Hout, A. van, Spinder, S. (2004) *Activerende vragen.*

Bernadette de Munter, M (1997). *Motivationele gespreksvoering.*

## LES 4: CONTACT MAKEN (3)

### INSTRUCTIE VOOR DOCENTEN PER LES/BIJEENKOMST

#### INTRODUCTIE PROGRAMMA

- Multiple choice toets
- Kernwaarden
- Speeddate contact maken en samenwerken
- Voorbespreken volgende bijeenkomst

#### MC TOETS

- Toets afnemen

#### KERNWAARDEN

- 6. Outreachend werkers zijn integer en niet veroordelend; zij zoeken naar de vraag achter de vraag en het verhaal achter het verhaal.
- 7. Outreachende professionals zijn de baas over hun eigen tijd en hebben adequate bevoegdheden; contactmakende vaardigheden zijn hun gereedschap, persoonlijke kwaliteiten hun kapitaal.
- Bespreek de ideeën die de studenten hierbij krijgen en vraag naar voorbeelden.

#### SPEEDDATE

- Voor uitleg, zie hieronder

#### VOLGENDE BIJEENKOMST

- Lees de Cirkel van Onmacht.
- Laat het filmpje 'Korte klap' zien als illustratie van het thema van de volgende bijeenkomst.

### TOELICHTING SPEEDDATE

- De studenten zitten in paren, met de ruggen naar elkaar toe.
- De één is Mike/Mieke (verpleegkundige) en de ander is hulpverlener.
- Uitgangspunt is situatie 1.
- Mike/Mieke belt de hulpverlener.
- Na drie minuten schuift Mike/Mieke door naar de volgende hulpverlener.
- Na vier keer oefenen verwisselen de studenten van rol, de oefening herhaalt zich aan de hand van situatie 2.

**SITUATIE 1:**

- Miranda is niet op de afspraak op het consultatiebureau verschenen. De verpleegkundige (Mieke/ Mike) van het bureau maakt zich ernstig zorgen met name ook over Sonnie (de zoon, inmiddels 8 maanden).
- Mike/Mieke belt de hulpverlener en deelt de zorgen met hem/haar over Miranda, en wil eigenlijk dat de hulpverlener zorgt dat Miranda alsnog met Sonnie op spreekuur komt.
- Echter, Miranda heeft niets meer van zich laten horen ondanks alle inspanningen van de hulpverlener. Eigenlijk vindt de hulpverlener dat hij/zij genoeg heeft gedaan.
- Opdracht : Mike/Mieke probeert de hulpverlener te motiveren om toch nog een actie te ondernemen.

Nabespreking: bespreek de algehele strategieën die tijdens de vorige bijeenkomst aan de orde zijn geweest nog eens en kijk of studenten dit hebben gebruikt/ hoe ze dit beter zouden kunnen gebruiken.

**SITUATIE 2:**

- Telefoongesprek tussen hulpverlener en Miranda.
- De hulpverlener vertelt aan Miranda dat ze zich zorgen maakt en zij niet alleen.
- De hulpverlener probeert erachter te komen waar Miranda woont.
- De hulpverlener probeert erachter te komen of en hoe Miranda aan geld komt.
- De hulpverlener probeert na te gaan hoe het met Sonnie gaat.
- De hulpverlener probeert ingang te krijgen bij Miranda met tot doel een afspraak samen bij Mieke/Mike
- Stel het lukt niet, wat zijn dan vervolgacties?

Nabespreking: hebben de studenten activerende vragen gebruikt en zo ja, hoe werkte dit? Hoe zouden ze de activerende vragen nog beter kunnen gebruiken?

**SPECIFIEKE LEERDOELEN**

- De verschillende activerende vragen kunnen benoemen.
- In staat om contact te maken middels de activerende vragen.

**LESMATERIAAL/LITERATUUR**

Räkers, M., Huber, M.A. (2009) *Manifest Eropaf! 2.0 Tien kernwaarden*: nummer 6 en 7

Hout, A. van, Spinder, S. (2004) *Activerende vragen*

Bernadette de Munter, M (1997). *Motivationele gespreksvoering*

Filmpje: 'Korte klap'

## LES 5: SAMENWERKEN

### INSTRUCTIE VOOR DOCENTEN PER LES/BIJEENKOMST

|                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>INTRODUCTIE<br/>PROGRAMMA</i>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• MC toets bespreken</li> <li>• Cirkel van onmacht bespreken</li> <li>• Casus over Klara Zwart</li> <li>• Oefenen met samenwerken en contact maken</li> <li>• Film Miranda: deel 2 kijken</li> <li>• Voorbespreken volgende bijeenkomst</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                           |
| <i>MC TOETS</i>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Antwoorden op de toetsvragen bespreken</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <i>CIRKEL VAN<br/>ONMACHT</i>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mogelijkheid: gastdocent uitnodigen (bv. één van de auteurs van het artikel)</li> <li>• Inhoudelijke toelichting: zie hieronder</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <i>CASUS</i>                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Casus over Klara Zwart, zie voor toelichting hieronder</li> <li>• Opdracht in viertallen (toelichting hieronder)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <i>AANSLUITEN EN<br/>CONTACT MAKEN</i> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geef een theoretische toelichting (zie hieronder)</li> <li>• Oefening 1</li> <li>• Oefening 2</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <i>DEEL 2 FILM<br/>MIRANDA</i>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Let op de volgende punten (klassikaal bespreken):             <ul style="list-style-type: none"> <li>o Van welke krachten van Miranda zou je kunnen uitgaan bij je hulpverlening?</li> <li>o Wat is voor Miranda het belangrijkste probleem?</li> <li>o Wat vind je zelf het meest urgente probleem, waar zou je de hulpverlening mee beginnen?</li> <li>o Zou je Miranda “bij de hand nemen” of zou je de verantwoordelijkheid bij haarzelf laten?</li> </ul> </li> </ul> |
| <i>VOLGENDE<br/>BIJEENKOMST</i>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Volgende keer: echt eropaf</li> <li>• Bespreek waar jullie heen gaan, wat jullie daar gaan doen en waar de studenten op moeten letten wanneer ze met zo'n grote groep bij mensen thuis komen.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                   |

### TOELICHTING CIRKEL VAN ONMACHT

- Veel verschillende hulpverleners
- Vanuit verschillende paradigma's
- Ieder doet zijn (deel)ding
- Hulpverlening is versnipperd, geen terugkoppeling
- Dossier van klant wordt afgesloten vanwege “gebrek aan motivatie”
- Interventies op basis van eigen intakes
- Gebrek aan gemeenschappelijke visie en strategie
- Hulpverlening vergeetachtig, negeren van de geschiedenis
- Terugval

- Eigen pad
- Grenzen oprekken
- Compleet beeld met eerder gezamenlijke visie.
- Noodzakelijk:
  - o Minder hulpverleners
  - o Kortere lijnen
  - o Meer overleg

### TOELICHTING CASUS OVER KLARA ZWART

- Klara is 60 jaar en heeft geen sociaal netwerk. Ze heeft last van hartfalen en astma. Als er een crisis is dan belt ze iedereen, iedereen doet iets zonder met elkaar te overleggen. Als de crisis voorbij is, komt ze afspraken niet na en belt ze iedereen af vanwege gebrek aan vertrouwen, of ze doet de deur niet open. De enige die nog contact heeft is Diaconie. De hulpverlening wordt op proef gesteld: er is sprake van bezorgdheid en gekwetstheid (als ze na veel inzet, toch gewoon aan de kant werden gezet), een soort onverschilligheid (mevrouw weet precies wie ze moet inschakelen als het water aan de lippen staat, dus maak je niet druk, we wachten gewoon af, ze komt vanzelf wel weer), teleurstelling, boosheid (mevrouw uit ineens wantrouwen) moedeloosheid (veel tijd besteed en het gevoel vertrouwen te hebben gewonnen en mevrouw sluit ineens de deur zodat dat ene formulier dat nog nodig was zorgt dat de uitkering niet wordt opgestart) machteloosheid, kortom alle vormen van emoties weet mevrouw op te wekken. De organisaties die mevrouw over de vloer heeft gehad:
  - o Meldpunt Zorg en Overlast, Mentrum, Diaconie, GG &GD (vangnet en advies), stadsdeelwethouder, stadsdeelbeleidsmedewerker, de deurwaarder, woningbouwcorporatie, Maatschappelijk werk, manager maatschappelijke dienstverlening, manager sociale dienst, medewerker sociale dienst, Schuldhulpverlening, de Voedselbank, het mobiele team van Mentrum, Sociaal Raadsman.
- Opdracht in viertallen: schrijf op een flipover je bevindingen naar aanleiding van de volgende drie situaties:

#### SITUATIE 1:

De zoveelste crisis: de deurwaarder belt naar de ambulante hulpverlener dat mevrouw huur niet heeft betaald, ze wordt uit huis gezet. Stel je bent die ambulante hulpverlener. Vraag: Wat doe je, ga je erheen en met wie? Bel je van te voren of ga je aanbellen?

#### SITUATIE 2:

Je hebt contact met mevrouw en er zijn afspraken gemaakt: 1) Je zult de sociale dienst bellen en verzoeken de uitkering op te starten; 2) Je belt de woningbouwcorporatie om een betalingsafspraken te maken, mevrouw is bereid een automatische machtiging af te geven voor inhouding huur en afbetaling. Vraag1: Vind je het juist dat de hulpverlener deze actie onderneemt? Zo niet hoe zou je het dan doen?

#### SITUATIE 3:

Mevrouw belt de volgende dag dat ze niets meer met je te maken wil hebben, dat ze zich onder druk gezet heeft gevoeld. Je weet dat als je het niet regelt met de sociale dienst en de woningbouwcorporatie dat mevrouw geen inkomen heeft en uit huis gezet wordt. Vraag: Onderneem je toch nog de stappen waarvoor mevrouw je in eerste instantie heeft gemachtigd?

## TOELICHTING M.B.T. AANSLUITEN EN SAMENWERKEN

- Bespreek de volgende basisprincipes van aansluiten en samenwerken: open en contactmakende houding; steunend en respectvol; zacht op de relatie; waar nodig hard, confronterend en moraliserend op de inhoud; en ook dan werkend vanuit interesse voor en contact met de belevingswereld; gericht op herstellen van verbindingen; gericht op versterken van draagkracht en participatie van de klanten, familie en groepen.
- Samenwerken en contact maken, oefening 1:
  - o Oefen in 4-tallen (Miranda, 2 hulpverleners en observator).
  - o De hulpverleners proberen binnen te komen bij Miranda.
  - o Maak gebruik van de samenwerking tussen de ambulante hulpverlener en de jeugdzorg (wie zegt/doet wat, afspraken?).
  - o Bedenk van te voren wat je van de oefening wil leren, vraag de observator om er specifiek op te letten.
  - o De observator kijkt welke woorden gebruikt worden en of dat wel dan niet helpt en geeft dit terug aan de hulpverleners.
- Samenwerken en contact maken, oefening 2:
  - o Casus: Het meldpunt zorg en overlast heeft een bericht gekregen van een buurvrouw van Miranda. Miranda woont ergens illegaal op een flat en de buurvrouw hoort Sonnie, inmiddels 8 maanden, vaak huilen. Verder ervaart de buurvrouw overlast van bezoek dat bij Miranda komt. Een ambulante hulpverlener en iemand van de jeugdzorg gaan op verzoek van het Meldpunt zorg en overlast er op af en bellen aan. Miranda antwoordt via intercom en vraagt wat ze willen.
  - o Nabespreking: Hoe vond je de oefening? Hoe introduceer je jezelf? Wie heeft er gemeld en waarom, vind je dat dit kan? Wat voor openingszinnen heb je gebruikt, wat werkt wat niet, welke woorden gebruik je? Wat zeg je wel en niet door de intercom?

## SPECIFIEKE LEERDOELEN

Contact kunnen maken middels de activerende vragen

De verschillende activerende vragen kunnen benoemen

Het belang van samenwerken tussen verschillende disciplines kunnen benoemen

## LESMATERIAAL/LITERATUUR

Systeem in beeld. (2008). *Cirkel van onmacht*.

Film 'The boy is mine' (Miranda)



## LES 6: ECHT EROPAF

### INSTRUCTIE VOOR DOCENTEN PER LES/BIJEENKOMST

- Op stap met ervaringsdeskundigen in een achterstandswijk. Ga, bijvoorbeeld in samenwerking met de ervaringsdeskundigen die een gastles hebben verzorgd, op zoek naar een gezin/persoon die in een achterstandswijk woont en de groep in zijn/haar huis wil ontvangen en wil vertellen over de situatie waarin hij/zij verkeert. Dit voelt misschien als een inbreuk, aangezien je met de hele klas iemands huiskamer binnen stapt, maar het is een cruciaal onderdeel van de module en het heeft eerder zeer goed uitgepakt!
- Leg het aan de studenten uit als een kans om in de praktijk te oefenen voor het eindassessment.
- Zorg dat er voor de studenten die willen de mogelijkheid is om een afsluitend drankje te drinken samen met de betrokken bewoners en de ervaringsdeskundigen.

## LES 7: OUTREACHEND WERKEN EN DENKEN

### INSTRUCTIE VOOR DOCENTEN PER LES/BIJEENKOMST

- Tijdens de laatste bijeenkomst doen de studenten een assessment, als afsluitende toets.
- De studenten gaan in tweetallen op huisbezoek.
- De bewoners worden gespeeld door ervaringsdeskundigen, zij geven na afloop weer wat voor gevoelens de studenten bij hen oproepen. De docenten van de module zijn observatoren en beoordelen het assessment.
- Het doel van het huisbezoek tijdens het assessment is: vertrouwen winnen (met of zonder daadwerkelijk 'binnenkomen' bij de bewoner) en er achter komen wat er echt aan de hand is, de vraag achter de vraag.
- De beoordeling vindt plaats aan de hand van een beoordelingsformulier (zie onder *toetsing en beoordeling*).

## TOETSING EN BEOORDELING

### PRESENTIEPLICHT

De presentieplicht houdt in dat je als student actief aan alle zeven bijeenkomsten van de module deelneemt.

### TOETSING EN BEOORDELING

Naast 100% aanwezigheid wordt de student beoordeeld aan de hand van een tussentijdse multiplechoice-toets en een eindassessment (zie hieronder voor beoordelingsformulier). De module is afgerond wanneer beide met een voldoende zijn beoordeeld. Bij (een) onvoldoende(s) heeft de student recht op een herkansing. De mc-toets kan voor de eerste keer herkanst worden nog binnen de zeven weken van de module. Een eventuele tweede herkansing kan na de module gemaakt worden en zal officieel gelden als eerste herkansing.

### OPTIONEEL

Studenten kunnen een half bonuspunt krijgen wanneer ze alle tussentijdse opdrachten op tijd inleveren bij de docent.

### OBSERVATIEFORMULIER ASSESSMENT

Zie volgende pagina.

# OBSERVATIEFORMULIER ROLLENSPEL ASSESSMENT

Op onderstaande 10 te beoordelen vaardigheden vallen in totaal 100 punten te halen op basis van de beoordelingscriteria. Een punten schaal van 1 -10 wordt gehanteerd, waarbij 1 het minimaal aantal te geven punten is en 10 het maximale. Het totaal aantal behaalde punten tijdens 1) het rollenspel en 2) de verantwoording wordt bij elkaar opgeteld en gedeeld door 10.

Student:

Assessoren:

Datum:

| TE BEOORDELEN GEDRAGSVAARDIGHEDEN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | PUNTENSCHAAL<br>1 - 10 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| <b>1. Kan contact maken, en een relatie aangaan waarin vertrouwen kan groeien, o.a.:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- verplaatst de kandidaat zich in de belevingswereld van de ander?</li> <li>- toont de kandidaat empathie?</li> <li>- stelt kandidaat de cliënt op zijn gemak?</li> <li>- onderneemt kandidaat pogingen om in gesprek te komen?</li> <li>- wordt gevraagd naar het gevoelens, ideeën van de cliënt?</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                   |                        |
| <b>2. Kan een relatie met cliënt aangaan waarin afstand en betrokkenheid gedoseerd is en kan zich daarbij inleven in de cliënt, diens problematiek, o.a:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De kandidaat bedenkt verschillende (nieuwe en onconventionele) manieren om vragen, problemen en de toekomstvisie van cliënt op relevante levensgebieden boven tafel te krijgen.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                        |
| <b>3. Kan evenwicht vinden tussen leiden en volgen, o.a:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De kandidaat: <ul style="list-style-type: none"> <li>o laat de cliënt uitpraten;</li> <li>o luistert goed naar de cliënt;</li> <li>o sluit aan bij belevingswereld cliënt;</li> <li>o vraagt goed door;</li> <li>o vat samen en parafraseert;</li> <li>o gebruikt ik-boodschappen;</li> <li>o let op lichaamshouding.</li> </ul> </li> <li>- Houdt de kandidaat de dialoog in stand als de cliënt niet wilt meewerken?</li> </ul>                                                                                                                                                                          |                        |
| <b>4. Kan samen met de cliënt de situatie en de problematiek analyseren:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Werkt de kandidaat vanuit relevante sociaal, agogische concepten en modellen (SWOT-analyse, competentiemodel, etc)?</li> <li>- Is structuur zichtbaar in: <ul style="list-style-type: none"> <li>o oriënteren op het probleem(en)?</li> <li>o vanuit de oriëntatie het probleem(en) duiden / benoemen?</li> <li>o komen tot een probleemstelling?</li> <li>o hiervoor draagvlak bij de cliënt vinden?</li> </ul> </li> <li>- Werkt de kandidaat vanuit kleine doelstellingen tijdens het gesprek?</li> <li>- Kan de kandidaat de cliënt verleiden tot werken aan een oplossing?</li> </ul> |                        |
| <b>5. Kan het onbekende, het onvertrouwde onderzoeken en toont daarbij interesse en nieuwsgierigheid, en exploreert daarbij de krachten en kansen, o.a.:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- krachtgerichte kijk;</li> <li>- aandacht voor het systeem.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                        |
| <b>Totaal aantal punten rollenspel:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                        |

# OBSERVATIEFORMULIER VERANTWOORDING ASSESSMENT

Op onderstaande 10 te beoordelen vaardigheden vallen in totaal 100 punten te halen op basis van de beoordelingscriteria. Een punten schaal van 1 -10 wordt gehanteerd waarbij 1 het minimaal aantal te geven punten is en tien het maximale. Het totaal aantal behaalde punten tijdens 1) het rollenspel en 2) de verantwoording wordt bij elkaar opgeteld en gedeeld door 10.

Student:

Assessoren:

Datum:

| TE BEOORDELEN VAARDIGHEDEN EN KENNIS                                                                 | PUNTENSCHAAL<br>1 - 10 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| 1. Kan de situatie van de cliënt analyseren en mogelijkheden tot verandering inschatten.             |                        |
| 2. Kan op basis daarvan een plan van aanpak uitwerken.                                               |                        |
| 3. Kan in de verantwoording daarvan gebruik maken van methodische en theoretische kennis.            |                        |
| 3. Kan reflecteren op eigen methodisch handelen.                                                     |                        |
| 5. Kan op basis van reflectie komen tot het stellen van doelen die tot verandering in gedrag leiden. |                        |
| Totaal aantal punten verantwoording:                                                                 |                        |

Totaal aantal punten rollenspel + verantwoording / 10 = cijfer:



## MODULE 1 INLEIDING OUTREACHEND WERKEN - DAG 1

KENNISCENTRUM MAATSCHAPPIJ EN RECHT  
HOGESCHOOL VAN AMSTERDAM

CREATING TOMORROW

## PROGRAMMA DAG 1

1. Kennismaking en introductie, bespreking handleiding
2. Gastcollege: de tien kernwaarden van outreachend werken
3. Film: The boy is mine (Miranda) - kijkopdracht en discussie
4. Opdracht voor volgende week

MODULE 1 INLEIDING OUTREACHEND  
WERKEN\_DAG1

2

## HANDLEIDING

Zeven bijeenkomsten van 2 ½ uur

### Aanpak

1. Kennis opdoen van outreachend werken door colleges en gastlessen van ervaringsdeskundigen en professionals, middels hoorcollege, discussie, film, etc.
2. Door te oefenen in rollenspelen in de hele groep en in kleine groepjes en speeddate
3. Door daadwerkelijk de wijk in te gaan (dag 6)

MODULE 1 INLEIDING OUTREACHEND  
WERKEN\_DAG 1

3

## LITERATUUR VERPLICHT

- Räckers, M., Huber, M.A. (2009) *Manifest eropaf! 2.0, tien kernwaarden*. Amsterdam: Stichting Eropaf!
- Gunster, B. (2011) *Ja-maar...Huh?!*. Utrecht: Bruna uitgevers, 9<sup>e</sup> druk.
- Studiehandleiding met bijlagen:
  - Hout, A. van, Spinder, S. (2004) *Activerende vragen*
  - Baart, A. (2004) *Introductie in de presentietheorie*
  - Systeem in beeld (2008) *Cirkel van onmacht*
  - Bernadette de Munter, M. (1997) *Motivationele gespreksvoering*

MODULE 1 INLEIDING OUTREACHEND  
WERKEN\_DAG 1

4



## TOETSEN

- Multiple Choice kennistoets: halverwege
- Assessment in tweetallen in samenwerking met ervaringsdeskundigen: aan het eind

MODULE 1 INLEIDING OUTREACHEND  
WERKEN\_DAG 1

5

## LEERDOELEN

- De student heeft kennis genomen van de inhoud van de module outreachend werken
- De student is in staat uitgangspunten van outreachend werken te verwoorden

MODULE 1 INLEIDING OUTREACHEND  
WERKEN\_DAG 1

6

## THE BOY IS MINE/ MIRANDA

### Kernwaarde 4

Outreachend werken beweegt zich professioneel in het spanningsveld tussen autonomie en paternalisme.

### Kernwaarde 9

Outreachend werkers kunnen actief op hun handen zitten; ze ondersteunen mensen bij het mobiliseren van hun eigen krachten.

Vind je dat de hulpverleners in de film outreachend werken uit het oogpunt van deze twee kernwaarden?

MODULE 1 INLEIDING OUTREACHEND  
WERKEN\_DAG 1

7

## OPDRACHT VOOR VOLGENDE WEEK

Lees: Ja-maar...Huh?

- Werk naar keuze één onderwerp (bv. liefde of spel of strijd) met de verschillende strategieën uit op max. ½ a 1 A4 en leg uit wat je er in aanspreekt.
- Vertel minimaal 1 persoon in je omgeving iets over Ja-maar...Huh?.
- Lees de introductie in de presentietheorie (zie bijlage bij handleiding)

MODULE 1 INLEIDING OUTREACHEND  
WERKEN\_DAG 1

8

## MODULE 1 INLEIDING OUTREACHEND WERKEN - DAG 2

KENNISCENTRUM MAATSCHAPPIJ EN RECHT  
HOGESCHOOL VAN AMSTERDAM

CREATING TOMORROW

## PROGRAMMA

1. Introductie
2. Gastcollege over presentietheorie door Sociaal Psychiatrisch Verpleegkundige (SPV'er)
3. Verwerking opdracht 'Ja maar...Huh?'

MODULE 1 INLEIDING OUTREACHEND  
WERKEN\_DAG 2

2

## DOELEN

- Ervaren welke woorden/bejegening wel of niet (minder) aanslaan
- De grondbeginselen kunnen benoemen van de presentiemethode
- Eerste ervaring opdoen met het omdenken

MODULE 1 INLEIDING OUTREACHEND  
WERKEN\_DAG 2

3

## KERNWAARDEN

### Kernwaarde 6

- Outreachend werkers zijn integer en niet veroordelend; zij zoeken naar de vraag achter de vraag en het verhaal achter het verhaal.

### Kernwaarde 7

- Outreachende professionals zijn de baas over hun eigen tijd en hebben adequate bevoegdheden; contactmakende vaardigheden zijn hun gereedschap, persoonlijke kwaliteiten hun kapitaal.

MODULE 1 INLEIDING OUTREACHEND  
WERKEN\_DAG 2

4

## JA-MAAR...HUH?!

- Van probleem >> naar feit >> naar mogelijkheid
- Geen wiskundige formule, het kost tijd net zoals bv. pianospelen >> oefenen >> de techniek van het omdenken
- Strategie: soms aanvallen, soms verdedigen, soms wachten, overleggen, onderhandelen
- Van ja-maar naar ja-en, van omdenken naar omdoen

MODULE 1 INLEIDING OUTREACHEND  
WERKEN\_DAG 2

5

## OPDRACHT IN PAREN

1. Geef elkaar een compliment, maakt niet uit waarover en zeg ook waarom. Geef aan hoe het voelt een compliment te geven en te ontvangen.
2. Casus:
  - A. Schuldenklant in instroomhuis
  - B. Professional  
Situatie: de professional heeft wekelijks een gesprek met zijn/haar klant, de professional gaat weg en vraagt: "kan ik nog iets voor je betekenen?" De klant antwoordt: "wil je de volgende keer sigaretten voor me meenemen". Hoe reageer je als professional?

MODULE 1 INLEIDING OUTREACHEND  
WERKEN\_DAG 2

6

## TIPS

- **Stop met vastdenken**
- **Accepteer de realiteit** (dit is niet gelijk aan berusten)
- Neem goed waar, feiten zijn de kern van het omdenken
- Ga er van uit dat problemen niet bestaan
- Leer leven met stress en instabiliteit
- Omdenken gedijt het best bij voortdurende vernieuwing
- Omdenken is een combinatie van logica en intuïtie

MODULE 1 INLEIDING OUTREACHEND  
WERKEN\_DAG 2

7

## STRATEGIEËN NODIG VOOR OMDENKEN

- |                |                  |
|----------------|------------------|
| • Wachten      | • Elimineren     |
| • Accepteren   | • Importeren     |
| • Bekrachtigen | • Collaboreren   |
| • Respecteren  | • Verleiden      |
| • Doorzetten   | • Etaleren       |
| • Focussen     | • Rolverwisselen |
| • Terugdenken  | • Ontregelen     |
|                | • Omkeren        |

MODULE 1 INLEIDING OUTREACHEND  
WERKEN\_DAG 2

8



Hogeschool van Amsterdam  
Maatschappij en Recht

## MODULE 1 INLEIDING OUTREACHEND WERKEN - DAG 3

KENNISCENTRUM MAATSCHAPPIJ EN RECHT  
HOGESCHOOL VAN AMSTERDAM

CREATING TOMORROW



Hogeschool van Amsterdam  
Maatschappij en Recht

## PROGRAMMA

1. Introductie, omgaan met gastsprekers, literatuurtoets
2. Ervaringsdeskundigen vertellen en spelen een gastrol in de rollenspelen over weerstanden en activerende vragen stellen. Gebruik hierbij je kennis
3. Afsluiting, opdracht volgende week

MODULE 1 INLEIDING OUTREACHEND  
WERKEN\_DAG 3

## DOELEN

- De student kan mogelijke weerstanden van de cliënten en hulpverleners benoemen.
- De student is in staat activerende vragen te reproduceren en hanteren.

MODULE 1 INLEIDING OUTREACHEND  
WERKEN\_DAG 3

## VOORBEELD MULTIPLE CHOICEVRAAG 1

Gunster heeft strategieën gebundeld in vier basishoudingen waarmee je de werkelijkheid kunt benaderen:

- A. Verleiden, spel, strijd en werk
- B. Werk, spel, strijd en liefde
- C. Liefde, strijd, accepteren en bekrachtigen
- D. Spel, verleiden, strijd en elimineren

MODULE 1 INLEIDING OUTREACHEND  
WERKEN\_DAG 3



## VOORBEELD VRAAG 2

De sociaal psychiatrisch verpleegkundige, een van de gastsprekers, is een voorbeeld van een outreachend werker. Hij handelt volgens de presentietheorie. Wat houdt de presentietheorie o.a in?

- A. Je houdt je vast aan de regels die door de organisatie waar je werkt zijn geformuleerd, je wijkt daar nooit vanaf.
- B. Je eigen kennis van de problematiek staat centraal, je behandelt alleen de door jou geformuleerde problemen.
- C. De presentiebeoefenaar werkt alleen één op één.
- D. De presentiebeoefenaar heeft geen haast, is trouw en aanspreekbaar.

MODULE 1 INLEIDING OUTREACHEND  
WERKEN\_DAG 3

## KERNWAARDEN

### Kernwaarde 5

- De outreachend werker kiest de belevingswereld als spreekkamer.

### Kernwaarde 8

- De outreachend werker verbindt. Hij herstelt contact bij zorg, overlast en maatschappelijke uitsluiting.

MODULE 1 INLEIDING OUTREACHEND  
WERKEN\_DAG 3

## DE ERVARINGSDESKUNDIGEN VERTELLEN

MODULE 1 INLEIDING OUTREACHEND  
WERKEN\_DAG 3

## ROLLENSPEL 1

### Situatie:

- Vorige week, het is -10 graden en **Victor** zit op zijn vaste bank in het park helemaal in elkaar gedoken, verkleumd van de kou. Een buurtbewoner heeft toen hij de hond uitliet Victor zien liggen/zitten en maakt zich heel erg ongerust. Hij heeft het **Meldpunt Zorg en Overlast gebeld** en zijn zorgen uitgesproken.
- **Het Meldpunt** heeft aan de ambulante hulpverlener gevraagd na te gaan of er iets aan de situatie van Victor gedaan zou kunnen worden.
- In de kring: Victor ligt/zit op de bank, de hulpverlener probeert contact te krijgen. De kring observeert.

MODULE 1 INLEIDING OUTREACHEND  
WERKEN\_DAG 3

## DOEL OEFENING

- Contact maken
- Herkennen van het belang van het toepassen van verschillende soorten vraagstellingen

MODULE 1 INLEIDING OUTREACHEND  
WERKEN\_DAG 3

## AANDACHTSPUNTEN VOOR OBSERVATOREN

- Begin/openingszinnen, wat werkt wel, wat niet?
- Wat voor soort vragen zijn er gesteld (zie artikel activerende vragen)
- Welk soort vragen werkte bij Victor het beste?
- Welke weerstanden zie je?

MODULE 1 INLEIDING OUTREACHEND  
WERKEN\_DAG 3

## ACTIVERENDE VRAGEN

- Open vragen
- De wondervraag
- Vragen naar keuzemogelijkheden
- 'Wat ging er vroeger beter' vragen
- Copingvragen
- Contextuele vragen
- Scoringsvragen
- Vragen naar uitzonderingen

MODULE 1 INLEIDING OUTREACHEND  
WERKEN\_DAG 3

## HOE BEREID JE JE VOOR OP EEN GESPREK?

- Onderzoek je eerst of ga je onvoorbereid?
- Ga je alleen?
- Taal van de straat (bv. 'Jij' of 'U')?
- Hoe ga je om met privacy?
- Wanneer stop je?
- Aan wie draag je over?
- Hoe zorg je dat iemand niet afhaakt?

MODULE 1 INLEIDING OUTREACHEND  
WERKEN\_DAG 3

## SOCIALE KAART

- Werk samen en zorg dat jij en je cliënt weten wie wat doet.
- De plaats van de outreachend werker op de sociale kaart is in de 'frontlinie'. Bouw een netwerk op met andere vroegsignaleerders (van huisarts tot energiebedrijf).
- Gebruik elkaars expertise.

MODULE 1 INLEIDING OUTREACHEND  
WERKEN\_DAG 3

## ROLLENSPEL 2

- **Situatie:**  
Marcel slaapt bij het stoelenproject. Marcel is een vrolijk mens die altijd in is voor een praatje, en ook niet te beroerd is om de vrijwilligers van het stoelenproject te helpen als het nodig is. Sinds een paar weken vertoont marcel ander gedrag, hij is stil en trekt zich in een hoekje terug. Hij wil niet praten. Eén van de vrijwilligers heeft het opgemerkt en probeert na te gaan wat er aan de hand is. Dit lukt niet, en de vrijwilliger ziet marcel weggewijnen, daarom roept hij de hulp in van een dienstverlener die Marcel al vaker heeft gesproken.
- De dienstverlener probeert er achter te komen wat er aan de hand is en gaat na wat in die tussentijd is gebeurd.
- Dit doet hij aan de hand van activerende en motiverende vragen.

MODULE 1 INLEIDING OUTREACHEND  
WERKEN\_DAG 3

## DOELEN OEFENING

- Marcel heeft kunnen/ willen vertellen wat hem scheelt.
- Kunnen benoemen welke technieken je kunt gebruiken om Marcel aan de praat te krijgen.
- Het belang beseffen van samenwerken/ uitwisselen.

MODULE 1 INLEIDING OUTREACHEND  
WERKEN\_DAG 3

## 12 VORMEN VAN WEERSTAND, VOLGENS KAGAN & SCHLOSBERG

- |                     |                                |
|---------------------|--------------------------------|
| • Ontkennen         | • Vermijden                    |
| • Beschuldigen      | • Afkraken                     |
| • Zwak zijn         | • Hulpeloos zijn               |
| • Inductie          | • De leefomgeving              |
| • Labelen           | • Crisis                       |
| • De gedreven ouder | • Weerstand bij de werker zelf |

MODULE 1 INLEIDING OUTREACHEND  
WERKEN\_DAG 3

## INDUCTIE

- 'Wij mogen jou wel, dus doe niet...'
- Angst: eenzaamheid, afkeuring van buiten, verandering
- Wens: systeemgrenzen in tact houden



MODULE 1 INLEIDING OUTREACHEND  
WERKEN\_DAG 3

## PRAKTISCHE TIPS

Welke spullen heb je bij je:

- Mobiele telefoon
- (Dienst)fiets
- Neem folders/telefoonnummers mee
- Identiteitsbewijs/visitekaartje

En verder:

- Ga niet alleen???
- Luister naar je gevoel
- Gebruik je discretionaire ruimte
- Benoem je gevoel, geef ik boodschappen
- Stel grenzen
- Communiceer naar je organisatie

MODULE 1 INLEIDING OUTREACHEND  
WERKEN\_DAG 3

## ALGEHELE STRATEGIEËN

- Tempo vertragen
- Aansluiten bij angstniveau
- Respect en erkenning geven
- Gezinsleden controle geven
- Aanwezig blijven
- Meerzijdig partijdig zijn
- Humor en warmte
- Gevoelens verwoorden
- Positief herformuleren (wat men wenst)

MODULE 1 INLEIDING OUTREACHEND  
WERKEN\_DAG 3

## BASISHOUDING ALGEMEEN

- Oprechte interesse tonen
- Feiten benoemen zonder te oordelen
- Ieder systeemlid accepteren zoals hij is
- Meerzijdig partijdig zijn
- Respect tonen voor de normen en waarden van het gezin (bv. Schoenen uit als gewenst)
- Respect tonen voor de manier waarop het gezin tot nu toe heeft geprobeerd met de situatie om te gaan
- Het tempo van het gezin volgen
- Volhouden waar anderen afhaken
- Competenties van de systeemleden zien en benoemen
- Transparant zijn: zichtbaar maken wat je doet en waarom
- Duidelijke afspraken maken

MODULE 1 INLEIDING OUTREACHEND  
WERKEN\_DAG 3





Hogeschool van Amsterdam  
Maatschappij en Recht

## MODULE 1 INLEIDING OUTREACHEND WERKEN - DAG 4

KENNISCENTRUM MAATSCHAPPIJ EN RECHT  
HOGESCHOOL VAN AMSTERDAM

CREATING TOMORROW



Hogeschool van Amsterdam  
Maatschappij en Recht

## PROGRAMMA

1. Multiple Choice toets
2. Speeddate: contact maken en samenwerken
3. Afsluiting, opdracht volgende week

MODULE 1 INLEIDING OUTREACHEND  
WERKEN\_DAG 4

2

## DOELEN

1. De verschillende activerende vragen kunnen benoemen.
2. Contact kunnen maken middels de activerende vragen.

MODULE 1 INLEIDING OUTREACHEND  
WERKEN\_DAG 4

3

## KERNWAARDEN

### Kernwaarde 6

- Outreachend werkers zijn integer en niet veroordelend; zij zoeken naar de vraag achter de vraag en het verhaal achter het verhaal.

### Kernwaarde 7

- Outreachende professionals zijn de baas over hun eigen tijd en hebben adequate bevoegdheden; contactmakende vaardigheden zijn hun gereedschap, persoonlijk kwaliteiten hun kapitaal.

MODULE 1 INLEIDING OUTREACHEND  
WERKEN\_DAG 4

4

## SPEEDDATE OEFENEN

- In paren, met de ruggen naar elkaar toe
- De een is Mike/Mieke (verpleegkundige) de ander is hulpverlener.
- Mike/Mieke belt de hulpverlener
- Na 3 minuten doorschuiven
- 4 keer oefenen daarna andersom

MODULE 1 INLEIDING OUTREACHEND  
WERKEN\_DAG 4

5

## SITUATIE 1

Miranda is niet op de afspraak op het consultatiebureau verschenen. De verpleegkundige (Mieke/ Mike) van het bureau maakt zich ernstig zorgen met name ook over Sonnie (de zoon, inmiddels 8 maanden).

Mike/ Mieke belt de hulpverlener en deelt de zorgen met hem/haar over Miranda, en wil eigenlijk dat de hulpverlener zorgt dat Miranda alsnog met Sonnie op het spreekuur komt.

Echter Miranda heeft niets meer van zich laten horen ondanks alle inspanningen van de hulpverlener. Eigenlijk vindt de hulpverlener dat hij/zij genoeg heeft gedaan.

**Opdracht:** Mike/ Mieke probeert de hulpverlener te motiveren om toch nog een actie te ondernemen.

MODULE 1 INLEIDING OUTREACHEND  
WERKEN\_DAG 4

6

## ALGEHELE STRATEGIEËN

- Tempo vertragen
- Aansluiten bij angstniveau
- Respect en erkenning geven
- Gezinsleden controle geven
- Aanwezig blijven
- Meerzijdig partijdig zijn
- Humor en warmte
- Gevoelens verwoorden
- Positief herformuleren (wat men wenst)

MODULE 1 INLEIDING OUTREACHEND  
WERKEN\_DAG 4

7

## SITUATIE 2

Telefoongesprek tussen hulpverlener en Miranda:

- De hulpverlener vertelt aan Miranda dat ze zich zorgen maakt en zij niet alleen
- De hulpverlener probeert er achter te komen waar Miranda woont
- De hulpverlener probeert er achter te komen of en hoe Miranda aan geld komt
- De hulpverlener probeert na te gaan hoe het met Sonnie gaat
- De hulpverlener probeert ingang te krijgen bij Miranda met tot doel een samen een afspraak te maken bij Mieke/ Mike
- Stel het lukt niet, wat zijn dan vervolgacties?

MODULE 1 INLEIDING OUTREACHEND  
WERKEN\_DAG 4

8

## RECAPITULATIE: ACTIVERENDE VRAGEN

- Open vragen
- De wondervraag
- Vragen naar keuzemogelijkheden
- 'Wat ging er vroeger beter' vragen
- Copingvragen
- Contextuele vragen
- Scoringsvragen
- Vragen naar uitzonderingen

MODULE 1 INLEIDING OUTREACHEND  
WERKEN\_DAG 4

9

## OPDRACHT VOLGENDE BIJEENKOMST

- Lees de cirkel van onmacht

MODULE 1 INLEIDING OUTREACHEND  
WERKEN\_DAG 4

10





Hogeschool van Amsterdam  
Maatschappij en Recht

## MODULE 1 INLEIDING OUTREACHEND WERKEN - DAG 5

KENNISCENTRUM MAATSCHAPPIJ EN RECHT  
HOGESCHOOL VAN AMSTERDAM

CREATING TOMORROW



Hogeschool van Amsterdam  
Maatschappij en Recht

## PROGRAMMA

1. Multiple Choice toets bespreken
2. Cirkel van onmacht: Klara Zwart
3. Miranda deel twee
4. Afsluiting, opdracht volgende bijeenkomst

MODULE 1 INLEIDING OUTREACHEND  
WERKEN\_DAG5

2

## DOELEN

1. Contact kunnen maken middels de activerende vragen.
2. De verschillende activerende vragen kunnen benoemen.
3. Het belang van samenwerken tussen verschillende disciplines kunnen benoemen.

MODULE 1 INLEIDING OUTREACHEND  
WERKEN\_DAG 5

3

## DE CIRKEL VAN ONMACHT

- Veel verschillende hulpverleners
- Vanuit verschillende paradigma's
- Ieder doet zijn (deel)ding
- Hulpverlening is versnipperd, geen terugkoppeling
- Dossier van de klant wordt afgesloten vanwege 'gebrek aan motivatie'
- Interventies op basis van eigen intakes

MODULE 1 INLEIDING OUTREACHEND  
WERKEN\_DAG 5

4



## VERVOLG VAN DE CIRKEL

- Gebrek aan gemeenschappelijke visie en strategie
- De hulpverlening is vergeetachtig, de geschiedenis wordt genegeerd
- Terugval komt vaak voor
- Iedere hulpverlener volgt zijn/haar eigen pad

MODULE 1 INLEIDING OUTREACHEND  
WERKEN\_DAG 5

5

## VERVOLG CIRKEL

- Beter: het creëren van een compleet beeld met een gezamenlijke visie.
- Noodzakelijk:
  - Minder hulpverleners
  - Kortere lijnen
  - Meer overleg

MODULE 1 INLEIDING OUTREACHEND  
WERKEN\_DAG 5

6

## CASUS: KLARA ZWART

- 60 jaar, geen sociaal netwerk
- Hartfalen, astma
- Belt iedereen als ze een crisis heeft, iedereen doet iets zonder met elkaar te overleggen
- Als de crisis voorbij is, komt ze afspraken niet na en belt iedereen af vanwege gebrek aan vertrouwen, of doet de deur niet open
- De enige die nog contact heeft is de diaconie
- De hulpverlening wordt op de proef gesteld: **bezorgdheid, gekwetstheid** (als ze na veel inzet, toch gewoon aan de kant werden gezet), **soort onverschilligheid** (mevrouw weet precies wie ze moet inschakelen als het water aan de lippen staat, dus maak je niet druk, we wachten gewoon af, ze komt vanzelf wel weer), **teleurstelling, boosheid** (mevrouw uit ineens wantrouwen), **moedeloosheid** (veel tijd besteed en het gevoel vertrouwen te hebben gewonnen en mevrouw sluit ineens de deur zodat dat ene formulier dat nog nodig was zorgt dat de uitkering niet wordt opgestart), **machteloosheid**, kortom alle vormen van emoties weet mevrouw op te wekken.

MODULE 1 INLEIDING OUTREACHEND  
WERKEN\_DAG 5

7

## ORGANISATIES DIE MEVROUW OVER DE VLOER HEEFT GEHAD

- Meldpunt Zorg en Overlast
- Mentrum
- Diaconie
- GG & GD: Vangnet en Advies
- Wethouder van het stadsdeel
- Beleidsmedewerker van het stadsdeel
- Deurwaarder
- Corporatie
- Maatschappelijk werk
- Manager maatschappelijke dienstverlening
- Manager DWI
- Medewerker DWI
- Schuldhulpverlening
- Voedselbank
- Mobiel team Mentrum
- Sociaal raadsman

MODULE 1 INLEIDING OUTREACHEND  
WERKEN\_DAG 5

8

## OPDRACHT IN VIERTALLEN

Schrijf op flap je bevinden naar aanleiding van de volgende drie situaties

MODULE 1 INLEIDING OUTREACHEND  
WERKEN\_DAG 5

9

## SITUATIE 1: ZOVEELSTE CRISIS

- De deurwaarder belt naar de ambulante hulpverlener dat mevrouw de huur niet heeft betaald, ze wordt uit huis gezet.

**Stel je bent die ambulante hulpverlener:**

- **Vraag 1: wat doe je, ga je er heen en met wie?**
- Bel je van te voren of ga je aanbellen?

MODULE 1 INLEIDING OUTREACHEND  
WERKEN\_DAG 5

10

## SITUATIE 2

Je hebt contact met mevrouw en er zijn afspraken gemaakt:

1. Je zult de DWI bellen en verzoeken de uitkering op te starten
2. Je belt de woningbouw om een betalings-afspraken te maken, mevrouw is bereid een automatische machtiging af te geven voor inhouding van de huur en afbetaling

Vraag 2: Vind je het juist dat de hulpverlener deze actie onderneemt?  
Zo niet hoe zou je het dan doen?

## SITUATIE 3

- Mevrouw belt de volgende dag dat ze niets meer met je te maken wil hebben, dat ze zich onder druk gezet heeft gevoeld.
- Vraag 3: je weet dat als je het niet regelt met de DWI en de corporatie dat mevrouw geen inkomen heeft en uit huis gezet wordt. Onderneem je toch nog de stappen waarvoor mevrouw je in eerste instantie heeft gemachtigd?

## DE VRAGEN OP EEN RIJTJE

**Stel je bent die ambulante hulpverlener:**

**Vraag 1: Wat doe je, ga je erheen en met wie?** Bel je van te voren of ga je aanbellen?

**Vraag 2:** Vind je het juist dat de hulpverlener deze actie onderneemt? Zo niet hoe zou je het dan doen?

**Vraag 3:** Je weet dat als je het niet regelt met dwi en corporatie dat mevrouw geen inkomen heeft en uit huis gezet wordt. Onderneem je toch nog de stappen waarvoor mevrouw je in eerste instantie heeft gemachtigd?

MODULE 1 INLEIDING OUTREACHEND  
WERKEN\_DAG 5

13

## OEFENEN MET CONTACT MAKEN EN SAMENWERKEN

MODULE 1 INLEIDING OUTREACHEND  
WERKEN\_DAG 5

14

## BASISPRINCIPES (P. 47 MANIFEST)

- Open en contactmakende houding.
- Steunend en respectvol.
- Zacht op de relatie.
- Waar nodig hard, confronterend en moraliserend(???) Op de inhoud en ook dan:
- Werkend vanuit interesse voor en contact met de belevingswereld.
- Gericht op herstellen van verbindingen.
- Gericht op versterken van draagkracht en participatie van de klanten, familie en groepen.

MODULE 1 INLEIDING OUTREACHEND  
WERKEN\_DAG 5

15

## OPDRACHT

- Oefen in viertallen (Miranda, twee hulpverleners en een observator).
- De hulpverleners proberen binnen te komen.
- Maak gebruik van de samenwerking tussen de ambulante hulpverlener en de jeugdzorg (wie zegt/doet wat, afspraken?).
- Bedenk van tevoren wat je van de oefening wil leren, vraag de observator om er specifiek op te letten.
- De observator kijkt welke woorden gebruikt worden en of dat wel of niet helpt en geeft dit terug aan de hulpverleners.

MODULE 1 INLEIDING OUTREACHEND  
WERKEN\_DAG 5

16

## CASUS

- *De 'klanten' gaan eerst de klas uit!*
- Meldpunt zorg en overlast heeft een bericht gekregen van een buurvrouw van Miranda.
- Miranda woont ergens illegaal op een flat en de buurvrouw hoort Sonnie, inmiddels 8 maanden, vaak huilen.
- Verder ervaart de buurvrouw overlast van bezoek dat bij Miranda komt.
- Een ambulante hulpverlener en iemand van de jeugdzorg gaan op verzoek van het meldpunt zorg en overlast er op af en bellen aan.
- Miranda antwoordt via intercom en vraagt wat ze willen.

MODULE 1 INLEIDING OUTREACHEND  
WERKEN\_DAG 5

17

## NABESPREKING

Bespreek:

- Hoe vond je de oefening?
- Hoe introduceer je jezelf?
- Wie heeft gemeld en waarom, vind je dat dit kan?
- Openingszinnen, wat werkt en wat niet, welke woorden gebruik je?
- Wat zeg je wel en niet door de intercom?

MODULE 1 INLEIDING OUTREACHEND  
WERKEN\_DAG 5

18

## OPDRACHT BIJ HET TWEEDE DEEL VAN DE FILM OVER MIRANDA

- Van welke krachten van Miranda zou je kunnen uitgaan bij je hulpverlening?
- Wat is voor Miranda het belangrijkste probleem?
- Wat vind je zelf het meest urgente probleem, waar zou je de hulpverlening mee beginnen?
- Zou je Miranda 'bij de hand nemen' of zou je de verantwoordelijkheid bij haarzelf laten?





© Hogeschool van Amsterdam  
januari 2013

**Lectoraat Outreachend werken en innoveren**

Kenniscentrum Maatschappij en Recht  
Wibautstraat 80-86  
Postbus 1025  
1000 BA Amsterdam  
[www.hva.nl/outreachendwerken](http://www.hva.nl/outreachendwerken)

