

Rapportage

# Collectief Tenzij

1 juli 2024

Paula Smith  
Aafke Brinkhuijsen



# Collectief Tenzij

<b>Auteurs</b>	Paula Smith en Aafke Brinkhuijsen
<b>Onderzoekslijnen</b>	Lectoraat Empowerment & Professionalisering
<b>Soort object</b>	Rapportage
<b>Datum</b>	1 juli 2024

**KENNISPLATFORM/LECTORAAT**  
**Empowerment & Professionalisering**



NOORD-HOLLAND

**INLUZIO**  
**HOLLANDS**  
**KROON.**

Afbeelding omslag: Shutterstock  
Toegankelijkheid van het recht van Paula Smith  
en Aafke Brinkhuijsen is in licentie gegeven  
volgens een Creative Commons  
Naamsvermelding-GelijkDelen 4.0  
Internationaal-licentie  
2024 Hogeschool Inholland



# Inhoudsopgave

<b>1. Inclusio Hollands Kroon: van individueel naar collectief werken in het sociaal domein</b>	<b>4</b>
1.1 Collectief Tenzij	4
1.2 Leertraject	5
<b>2. Dataverzameling</b>	<b>6</b>
2.1 Interviews	6
2.2 Observaties	6
<b>3. Uitkomsten van interviews</b>	<b>7</b>
3.1 Interviews met deelnemers	7
3.1.1 Een gevarieerde opbrengst	7
3.1.2 De rol van de professional	8
3.2 Interviews met professionals	8
3.2.1 Ingezette technieken	8
3.2.2 Collectief werken is doelgerichter	8
3.2.3 Wat professionals bij inwoners zien gebeuren	9
3.2.4 Uitdagingen	9
3.2.5 Betekenis van Collectief Tenzij voor professionals	10
3.3 Uitkomsten van de observatie	10
3.3.1 Algemene observaties	10
3.3.2 Netwerkvorming	11
3.3.3 Humor en informele momenten	11
3.4 Conclusie	11

# 1. Inclusio Hollands Kroon: van individueel naar collectief werken in het sociaal domein

Inclusio Hollands Kroon werkt aan innovatie in het sociaal domein. Een van de projecten waarmee zij innoveren is Collectief Tenzij. Met Collectief Tenzij vervangt Inclusio Hollands Kroon individuele door collectieve ondersteuning met positieve gezondheid als basismethodiek. De transformatie van individueel naar collectief werken is een bredere ontwikkeling in het sociaal domein. Ondersteuning wordt niet meer gezien als individuele aangelegenheid, maar vindt plaats in een bredere sociaal maatschappelijke context waar zowel informele als formele hulpbronnen een waardevol rol kunnen hebben in het omgaan met problemen en tegenslagen in het leven.

De naam Collectief Tenzij is gekozen met het achterliggende idee dat ondersteuning in principe collectief wordt opgepakt, tenzij er redenen zijn om vanuit individuele hulp te beginnen. Bijvoorbeeld als iemand een ondersteuningsbehoefte heeft die te complex is om in groepsverband aan te pakken. Bij de aanpak Collectief Tenzij gaan inwoners gezamenlijk aan de slag met hun persoonlijke doelen en wensen met als langetermijndoel weer regie over hun leven krijgen.

Inclusio Hollands Kroon start daarom ieder groepstraject van vijf tot acht sessies met het formuleren van individuele veranderwensen. In gesprekken laten professionals van Inclusio ons weten de term veranderwens te prefereren boven de term hulpvraag. Werken met een veranderwens sluit volgens hen aan op de basismethodiek positieve gezondheid, dat wil zeggen werken aan regie en opbouwen van duurzame informele netwerken. De veronderstelling van Inclusio Hollands Kroon is dat inwoners via deelname aan Collectief Tenzij eerder regie (terug) leren nemen over hun leven door aan de slag te gaan met hun veranderwens. Hierbij wordt ook gewerkt aan relaties in het informele netwerk en is het tevens een doel om te kijken naar hoe die relaties van betekenis kunnen zijn bij de veranderwens. Bij aanvang van de pilot verwachtte Inclusio Hollands Kroon groepen van ongeveer tien inwoners met vergelijkbare veranderwensen te kunnen vormen

## 1.1 Collectief Tenzij

Bij de start van de pilot bleek het toch lastiger om tien mensen te vinden met vergelijkbare wensen en behoeften. Zodoende werd in 2023 gestart met een kleinere groep, bestaande uit drie cliënten, onder begeleiding van twee professionals. Het opstarten van de groep verliep als volgt. Een professional komt bij de inwoner thuis voor een intakegesprek. Vervolgens start de inwoner gedurende een periode van zes tot acht weken in een introductiegroep. In deze periode formuleren alle groepsdeelnemers hun individuele veranderwens. In wekelijkse bijeenkomsten werken zij, begeleid door twee professionals van Inclusio Hollands Kroon, aan hun wensen en doelen. Doordat er in groepen gewerkt wordt, draagt iedereen bij aan het ontwikkelproces van individuele groepsleden. Na de introductiegroep kiest elke inwoner voor verdergaan met individuele begeleiding, begeleiding via bestaande groepstraining of voor nog een reeks Collectief Tenzij-sessies. Het kan ook voorkomen dat een inwoner na de introductiegroep geen verdere ondersteuning nodig heeft.

Met ervaringen uit de in 2023 gestarte pilot wenst Inclusio Hollands in 2024 Collectief Tenzij uit te breiden. De omslag van individueel naar collectief werken vraagt om aanpassing op organisatieniveau. Niet elke sociaal werker is namelijk opgeleid en getraind in collectief te werken. Daarom is Inclusio Hollands Kroon een leertraject gestart waarin sociaal professionals gezamenlijk leren hoe zij de collectieve aanpak kunnen vormgeven.

## 1.2 Leertraject

Het lectoraat Empowerment & Professionalisering (E&P) van Hogeschool Inholland is betrokken om het leertraject van sociaal professionals binnen Inluzio Hollands Kroon te onderzoeken. Door het leertraject te onderzoeken maakt het lectoraat E&P voor professionals en de organisatie inzichtelijk hoe zij in de praktijk invulling geven aan Collectief Tenzij en wat dit de deelnemende inwoners oplevert. Het leertraject heeft een exploratief karakter en vraagt om verder onderzoek. Het lectoraat E&P en Inluzio Hollands Kroon formuleerden vier leervragen waarop het lectoraat zich richtte gedurende het leertraject. Deze rapportage doet verslag van het onderzoek van het lectoraat E&P.

1. Hoe ervaren de inwoners de collectieve aanpakken, wat vinden zij prettig aan het werken in groepen, wat ervaren zij er als lastig aan en welke verschillen ervaren zij ten opzichte van individuele begeleiding?
2. In hoeverre ervaren de inwoners dat het werken in de groepen bijdraagt aan het zelf de regie nemen over hun veranderwens en leven, het opbouwen van een informeel netwerk, en eventuele andere opbrengsten die bijdragen aan hun kwaliteit van leven?
3. Hoe ervaren de sociaal professionals van Inluzio Hollands Kroon en de gemeente Hollands Kroon het werken met de collectieve aanpakken, wat ervaren zij als positief, wat als lastig, en welke verschillen ervaren zij ten opzichte van het geven van individuele begeleiding?
4. Welke onderdelen van de collectieve aanpak leiden er volgens de inwoners en de sociaal professionals toe dat de aanpak bijdraagt aan zelf regie nemen over de veranderwens en het eigen leven en aan de opbouw van een duurzaam informeel netwerk?

## 2. Dataverzameling

### 2.1 Interviews

Er zijn in totaal zeven interviews afgenomen. De drie inwoners die deelnemen aan de groepsbijeenkomsten Collectief Tenzij (20, 46 en 60 jaar oud) werden geïnterviewd door twee professionals van Incluzio Hollands Kroon. Deze professionals werken bij de organisatie, maar zijn geen begeleiders van de Collectief Tenzij-groep. De deelnemende inwoners werden gevraagd naar hun ervaringen met Collectief Tenzij. Wat ervaren zij als positief en wat werkt volgens hen minder goed aan de groepsbijeenkomsten?

De vragen die de professionals in een semigestructureerd interview afnamen waren geformuleerd aan de hand van de vier leervragen. Sociaal professionals en onderzoekers van het lectoraat E&P stelden de vragenlijst gezamenlijk op. Het lectoraat E&P interviewde daarnaast in totaal vier sociaal professionals werkzaam bij Incluzio Hollands Kroon, waarvan twee professionals bekend waren met de Collectief Tenzij-aanpak en twee die er niet bekend mee waren, maar die wel individuele ambulante ondersteuning boden.

### 2.2 Observaties

Om te zien hoe sociaal professionals en deelnemers samen in de praktijk invulling geven aan Collectief Tenzij waren twee onderzoekers van het lectoraat E&P aanwezig bij de vijfde bijeenkomst uit een reeks van in totaal achttien groepsbijeenkomsten. Met deze observatie zijn data verzameld om deelvraag vier te beantwoorden. Ter plekke maakten de onderzoekers aantekeningen die zij vervolgens ieder apart uitwerkten. Door samen te observeren konden zij hun observaties met elkaar vergelijken en elkaar aanvullen om zo tot een zo compleet mogelijk beeld te komen.

## 3. Uitkomsten van interviews

### 3.1 Interviews met deelnemers

De behoeften en wensen van de deelnemers zijn divers. De een kampt met een depressie, de ander gaf aan dat er privé veel gebeurde waardoor ze zich moeilijk staande kon houden en de derde is op advies van de psycholoog aangesloten om stabiliteit in wonen en werken te vinden. Alle drie vonden ze de bijeenkomsten positief. Ze beoordelen de groepsbijeenkomsten met een acht. Redenen die zij hiervoor geven: fijn om je verhaal te doen in een kleine groep, kunnen leren van elkaar en een luisterend oor vinden bij zowel deelnemers als professionals. De sfeer tijdens de groepsbijeenkomsten ervaren de inwoners als prettig en ongedwongen. Niemand vindt het erg als het niet gelukt is om het huiswerk te maken. Het is fijn dat er ruimte is om te vertellen hoe het met je gaat en hoe je je voelt.

#### 3.1.1 Een gevarieerde opbrengst

Wat de geïnterviewde deelnemers uit de groepsbijeenkomsten leren en opsteken is eveneens divers. Zo vertelt de deelnemer met een depressie dat ze leert wat positiever in het leven te staan en meer probeert om nee te zeggen op verzoeken in haar dagelijks leven. Een andere deelnemer geeft aan te beseffen dat ze geleerd heeft om rustiger te handelen in emotionele situaties. Zij zegt dat ze dankzij de levenservaring van de andere deelnemers leert wat wel en niet werkt in bepaalde situaties. De derde deelnemer spreekt haar bewondering uit voor de andere deelnemers, namelijk dat het hen lukt om door te zetten ondanks de tegenslagen die zij ervaren en meemaken. Zij raakt hierdoor gemotiveerd en kijkt tegen hen op.

Een belangrijke meerwaarde van de groepsbijeenkomsten is volgens de deelnemers gelegen in het luisterend oor dat ze bij elkaar vinden. Zij vinden het daarbij prettig dat de groep slechts uit drie personen bestaat. Alle drie geven ze aan dat ze van elkaar kunnen leren. Dit doen ze door naar elkaar te luisteren en elkaar te complimenteren. Het is volgens een deelnemer prettig dat het niet altijd over jezelf gaat, maar ook over een ander:

*Ik vind positief aan de bijeenkomst dat je gewoon even lekker kunt vertellen hoe het gaat en hoe je je voelt. Ik leer van de groep meer dan dat ik alles individueel zou bespreken met een hulpverlener. Het gaat op sommige [momenten] even niet over jou, maar over een ander. Dit ervaar ik juist als positief. Hierdoor kom ik zelf in een andere mindset. (Deelnemer 3).*

De groepsbijeenkomsten helpen de deelnemers bovendien om sneller hulp te vragen in hun eigen netwerk. Zo vertelt een van hen dat ze eerst alles zelf oploste, maar nu vaker aspecten van haar leven deelt met mensen in haar netwerk. Voorheen pakte ze alles individueel aan; nu durft ze ook een beroep te doen op de mensen om haar heen en ervaart ze een betere balans tussen geven en nemen.

Een deelnemer zegt van de groep meer te leren dan wanneer alles individueel met een hulpverlener besproken zou worden. Een ander vertelt meer in een groepsbijeenkomst te leren dan tijdens individuele hulp: door het gezamenlijke proces ontstaat volgens haar een gevoel van onderlinge verbondenheid. De derde deelnemer heeft geen voorkeur voor groepsbijeenkomsten of individuele ondersteuning. Geen van de deelnemers vindt collectieve ondersteuning een slecht idee, maar het hangt volgens een van hen wel af van de veranderwens en de situatie waar iemand in zit om te kiezen voor individuele of collectieve ondersteuning.

Tot slot doen de deelnemers enkele suggesties. Eentje stelt voor om goed na te denken over de duur van de bijeenkomsten: twee uur kan erg lang zijn als je je door je klachten minder goed kunt concentreren. Ook is het volgens de deelnemers goed om rekening te houden met de groepsdynamiek en hoe de problemen die in de groep spelen impact kunnen hebben op een individu als die daar gevoelig voor is.



### 3.1.2 De rol van de professional

Professionals zien er volgens deelnemers op toe dat hun persoonlijke veranderwens tijdens elke bijeenkomst aan bod komt en gekoppeld wordt aan verschillende leefgebieden, zoals wonen, relaties en werken. Het wordt door deelnemers als positief ervaren dat professionals een vorm van deskundigheid inbrengen. Eentje vertelt hierover dat het positieve gezondheidsmodel in de vorm van een spinnenweb haar geholpen heeft om de mensen om haar heen beter te plaatsen en begrijpen. Ook geven professionals elke week handvatten mee in de vorm van tips en tricks. Ze moedigen volgens deelnemers bovendien aan om onderling tips en tricks uit te wisselen. Deze schrijven deelnemers vervolgens op in hun persoonlijke map en dat helpt ze om thuis ook te werken aan hun persoonlijke doelen en wensen. Verder noemt een deelnemer dat ze de indruk heeft dat professionals soms makkelijker dan andere deelnemers begrijpen wat nu echt de vraag is waar zij graag mee aan de slag wil. Volgens haar komt dit vermoedelijk doordat professionals vaker met soortgelijke vragen te maken hebben gehad en daar dus op een professionele manier meer ervaring mee hebben.

## 3.2 Interviews met professionals

We spraken met vier professionals die werken bij Includio Hollands Kroon. Twee van hen begeleiden de groepsbijeenkomsten Collectief Tenzij. De twee andere professionals begeleiden geen groep, maar zijn wel bekend met Collectief Tenzij of zijn zelf bij het opzetten ervan betrokken geweest. We vroegen ze allemaal naar hun ideeën over Collectief Tenzij. De professionals die de groepsbijeenkomsten begeleiden, vroegen we daarnaast wat zij bij inwoners die deelnemen aan Collectief Tenzij zien gebeuren en wat het begeleiden van groepsbijeenkomsten vraagt van de begeleidende professionals.

### 3.2.1 Ingezette technieken

De begeleidende professionals vertellen dat zij gebruikmaken van een aantal vaste werkvormen en dat zij daarnaast per bijeenkomst een programma op maat maken. Om de verwachtingen en doelen tijdens bijeenkomsten te monitoren, worden schaalvragenlijsten gebruikt. Voor het maatwerk putten zij uit werkvormen van andere interventies die Includio Hollands Kroon aanbiedt. Om de situatie en verandervraag van deelnemende inwoners te verkennen en te monitoren, maakten zij bijvoorbeeld gebruik van 'het spinnenweb'. Dit is gebaseerd op het [positieve gezondheidsmodel](#) van Machteld Huber en wordt ook wel de gezondheidscheck genoemd. Tevens vulden deelnemers een sociogram in om het eigen netwerk in kaart te brengen.

Verder worden vragenlijsten van het [e-Health van Gezondeboel | Een innoverend e-healthplatform](#) gebruikt die deelnemers wekelijks invullen en waaruit deelnemers tijdens de bijeenkomst informatie kunnen halen. Deelnemers vullen tevens iedere week een reflectieformulier in. In iedere groepsbijeenkomst wordt per persoon besproken hoe het gaat en hoe in de afgelopen week is gewerkt aan het verwezenlijken van de eigen verandervraag. In de pilot hadden de deelnemers gelijke behoeften aan communicatiestrategieën. Om daarmee te oefenen werd geput uit de kennis en werkvormen van de assertiviteitscursus die Includio ook aanbiedt. Tot slot zijn er werkafspraken gemaakt. Op het moment van het schrijven van deze rapportage liep de pilot met de eerste groep nog. Hierdoor is er nog geen volledig overzicht van gebruikte werkvormen.

### 3.2.2 Collectief werken is doelgerichter

De begeleidende professionals vinden dat het werken vanuit een collectieve aanpak meer doelgericht is dan individuele ondersteuning. In de bijeenkomsten zit een ritme dat houvast geeft voor zowel deelnemers als professionals. Het ritme van de groepsbijeenkomsten zorgt ervoor dat de weg naar het formuleren van een verandervraag doelgerichter en sneller is dan wanneer je bij mensen thuiskomt. Professionals vertellen dat het daar toch sneller over bijzaken gaat waardoor je minder makkelijk tot de kern komt van een veranderwens.

Bij een groepsbijeenkomst zijn gesprekken doelgerichter, waardoor er meer aandacht naar hoofdzaken gaat dan bij individuele hulpverlening. Professionals valt ook op dat deelnemers aan de groepsbijeenkomsten meer regie en verantwoordelijkheid nemen over het aanpakken van hun veranderwens en het formuleren van een verandervraag. Begeleidende professionals vertellen dat voor hen de groepsaanpak natuurlijker aanvoelt om de regie over het verwezenlijken van de

verandervraag terug te leggen bij de inwoner. Zo gaat het maken van een ondersteuningsplan ook sneller, omdat de deelnemer meer betrokken is in het proces, waar dat bij individuele ondersteuning minder is. Een aspect om rekening mee te houden is of de veranderwens geschikt is voor een collectieve aanpak of beter individueel kan worden aangepakt.

### 3.2.3 Wat professionals bij inwoners zien gebeuren

De professionals die de groepsbijeenkomsten Collectief Tenzij begeleiden zien dat het prettig werkt dat inwoners op vaste momenten naar een vaste locatie moeten komen. Dat ze naar een locatie moeten komen, zorgt ervoor dat ze even uit hun eigen situatie zijn, waardoor ze beter kunnen reflecteren op die situatie. Daarnaast zien professionals dat deelnemers zo meer verantwoordelijkheid nemen over hun eigen veranderproces. Dit heeft volgens hen deels te maken met dat ze naar een locatie moeten komen en een professional niet bij hen op bezoek komt. Daarnaast hangt het volgens hen samen met het dragen van een groepsverantwoordelijkheid. De in de eerste groepsbijeenkomst geformuleerde werkafspraken zorgen ervoor dat deelnemers zich onderdeel voelen van de groep en zich committeren aan de verantwoordelijkheden die daarbij horen, zoals aanwezigheid en actieve deelname. Dit geeft volgens professionals verantwoordelijkheid en houvast. Het vaste ritme waarin de sessies plaatsvinden, geeft volgens de begeleidende professionals bovendien sturing aan het proces en zorgt voor het opbouwen van onderling vertrouwen.

Professionals hebben de groep als basis ook expliciet aandacht gegeven door in de eerste groepsdynamische fase te werken aan het opbouwen van vertrouwen. Zij merkten toen dat het aanstekelijk werkt voor alle deelnemers wanneer een van hen een actieve houding heeft. Het werkt volgens professionals om te zien hoe anderen met hun vraagstukken en problemen omgaan. Dat leidt soms tot irritatie, maar zorgt ook vaak voor inspiratie en handelingsalternatieven. Professionals vullen aan dat de collectieve aanpak goed werkt bij inwoners die somberheid en neerslachtigheid ervaren. Zij worden geactiveerd en geïnspireerd om anders naar hun eigen situatie of probleem te kijken. Het invullen van een sociogram is hier een concreet voorbeeld van. Doordat het sociogram van elke inwoner in de groep besproken wordt, doen deelnemers met elkaar inspiratie op en denken ze met elkaar mee. Het gevolg hiervan is dat een inwoner die in eerste instantie het idee heeft een beperkt netwerk te hebben, bij een ander ziet hoe die het eigen netwerk heeft geïnterpreteerd en vervolgens het eigen formulier aanvult met relaties die zij in eerste instantie vergeten was.

Het is de vraag of de collectieve aanpak ertoe leidt dat deelnemende inwoners elkaar gaan zien als hun netwerk na afloop van de collectieve aanpak. De begeleidende professionals vertellen dat ze wel zien gebeuren dat het contact tussen deelnemers sterker wordt, bijvoorbeeld doordat ze elkaar stimuleren om samen op te fietsen naar de bijeenkomst. Het is alleen lastig te zeggen of deelname aan Collectief Tenzij daadwerkelijk eraan bijdraagt dat de deelnemers aan groepsbijeenkomsten elkaar tot hun netwerk gaan rekenen. Professionals noemen voorts nog dat deelnemers in een collectieve aanpak minder afhankelijk worden gemaakt van een professional, wat meer de op de loer ligt bij individuele ondersteuning.

### 3.2.4 Uitdagingen

In eerste instantie zoeken mensen praktische hulp voor hun persoonlijke situatie. In het begin zien zij daarom weinig meerwaarde in groepsbijeenkomsten. De deelnemers vinden het volgens professionals moeilijk om 'hun vuile was buiten te hangen' en beschouwen hun veranderwens als iets individueels. Tijdens de groepsbijeenkomsten blijkt echter dat verschillende veranderwensen toch meer op elkaar lijken dan de deelnemers in eerste instantie dachten. Ook is het voor mensen niet altijd helder wat er nu echt aan de hand is, waardoor zij er op den duur achter komen dat de vraag waarmee zij binnenkwamen, niet de vraag is waarmee zij uiteindelijk aan de slag gaan. Een groep vormen op basis van dezelfde soort veranderwensen is daarom lastig.

Volgens professionals is de collectieve aanpak van Includio niet zo geschikt voor mensen die het Nederlands minder goed beheersen en mensen met een korte spanningsboog (bijvoorbeeld als er sprake is van hersenletsel). Tot slot is het lang niet voor iedereen normaal om open over problemen te praten. Dat heeft volgens professionals bijvoorbeeld te maken met culturele verschillen. Zij menen dat

er daarom binnen de organisatie een systematiek moet zijn waarmee beoordeeld kan worden of de aanpak wel of niet geschikt is voor iemand.

Tot slot constateren zij dat hun collectieve aanpak niet geschikt is voor iedere veranderwens en dat collectief werken ertoe kan leiden dat een veranderwens te oppervlakkig behandeld wordt in de groep. Een van de professionals die nog geen groep heeft begeleid, is kritisch over de huidige collectieve aanpak en vraagt zich af of hiermee wel voldoende diepgang bereikt kan worden:

*Ik denk ook dat die hulpvragen waar het echt om gaat, dat die dan niet gezegd worden. In de eerste groep, daar worden de oppervlakkige hulpvragen besproken, maar de hulpvraag waar het écht om gaat en dat echt de kern vormt van iemands probleem in het leven van dat moment, die zegt ze gewoon niet. En ik denk dat iemand dat individueel wel zou zeggen en in een groep niet. (Professional 3).*

In aanvulling hierop werd genoemd dat individuele ondersteuning en de collectieve aanpak misschien gelijktijdig aangeboden kunnen worden. Het is in dat kader van belang om te onderzoeken hoe een individuele en collectieve aanpak elkaar kunnen versterken.

### 3.2.5 Betekenis van Collectief Tenzij voor professionals

Professionals vinden het fijn om in duo's te werken. Een van hen zegt hierover: 'Het is ook leuk om samen te werken. We zijn gewend om alles individueel te doen. We krijgen er onwijs veel energie van. Ik zou het, het liefst de hele week zo doen' (Professional 1). In de voorbereiding kun je sparren over de inrichting en vormgeving van de groepsbijeenkomsten. Tijdens de bijeenkomsten kun je elkaar aanvullen. Volgens hen is het belangrijk dat je als professional zelf regie hebt om in een duo samen te werken.

Als duo ben je afhankelijk van elkaar en een goede afstemming is nodig om maatwerk te kunnen leveren dat aansluit bij de wensen en behoeften van deelnemers én professionals. Dat betekent dat je als professional flexibel moet zijn om naar die aansluiting te zoeken. Volgens professionals verschilt dat niet veel van individuele ondersteuning. Aan de andere kant beperkt een collectieve aanpak de bewegingsvrijheid van de professional. Waar professionals bij individuele ondersteuning veel vrijheid hebben om zelf hun agenda in te delen, is dat bij groepsbijeenkomsten meer vast en gestructureerd. Professionals vertellen ook dat niet iedereen enthousiast wordt van collectief werken. Het is nog geen gemeengoed onder professionals die gewend en getraind zijn om individuele ondersteuning te bieden. Dit leeronderzoek is een eerste stap op de weg van individuele ondersteuning naar collectief werken.

## 3.3 Uitkomsten van de observatie

### 3.3.1 Algemene observaties

Bij de vijfde in een reeks van achttien groepsbijeenkomsten waren wij aanwezig om te observeren wat er gebeurde met en tussen alle aanwezigen – drie deelnemers en twee begeleidende professionals. Zoals iedere sessie start ook deze met een terugblik op de vorige en met de vraag hoe deelnemers er nu instaan. Zij geven dit een cijfer. Elke deelnemer vertelt aan de hand van een formulier hoe het nu gaat en hoe het de afgelopen week gegaan is.

De deelnemers reageren op elkaar en professionals vragen door en geven sturing. De deelnemers reageren op elkaar door verhelderende vragen te stellen, zoals 'Wat bedoel je precies?', en door die vragen aan te vullen met eigen ervaringskennis. De begeleidende professionals geven sturing door verdiepende vragen te stellen en positieve veranderingen in het gedrag te benoemen. Zo zegt een van hen bijvoorbeeld: 'Dat is een positieve gedachte hè. Ik zie steeds meer dat je een positieve gedachte beschrijft.'

Verder wordt er teruggegrepen naar kennis die in eerdere bijeenkomsten werd opgedaan. Bijvoorbeeld over het toepassen van de ik-boodschap. Hoe dit werkt, is de vorige keer uitgelegd en de deelnemers is gevraagd hier in de loop van de week mee te oefenen. Nu kijken ze samen terug op hoe het gegaan

is. Een van de deelnemers geeft een voorbeeld. De groep reflecteert hierop met de vraag: 'Hoe zou je dat, nu we nog eens kijken naar hoe je een ik-boodschap geeft, anders kunnen doen?' De andere deelnemers denken dus mee over hoe je een ik-boodschap kunt toepassen in de situatie van de inbrenger.

### 3.3.2 Netwerkvorming

Het eerder beschreven samen op fietsen richting de groepsbijeenkomst is een voorbeeld van hoe deelnemers in de ogen van professionals elkaar tot hun netwerk en hulpbronnen gaan rekenen. Door deelname aan de groep ontstaat een gevoel van verbondenheid en vertrouwdheid. Deelnemers weten van elkaar welke verandervraag ze hebben en herkennen bij elkaar aanknopingspunten om te leren en elkaar te stimuleren.

Uit de interviews met de deelnemers hoorden we dat ze niet zo met elkaars veranderwens bezig zijn. In de observatie zien wij een ander beeld. Mensen lijken bij elkaar aanknopingspunten te herkennen om te oefenen met aangereikte handvatten. Ook de mate waarin ze elkaar erkennen en herkennen in de situaties waarin ze het moeilijk hebben, ook als de individuele veranderwensen ogenschijnlijk anders zijn, laat zien hoe deelnemers elkaar ondersteunen.

### 3.3.3 Humor en informele momenten

Tijdens de observatiesessie wordt vaak gelachen en humor gebruikt om de sfeer positief te beïnvloeden. Zo geeft een deelnemer aan het begin van de sessie dat ze eigenlijk wel op de fiets had willen komen, maar dat ze zich er niet toe heeft weten te zetten. Aan het einde van de bijeenkomst wordt er vooruitgeblikt: de volgende sessie zal voor de verandering 's avonds plaatsvinden. Degene die vandaag de fiets heeft laten staan, vertelt 's avonds niet op haar best te zijn, waarop een andere deelnemer reageert: 'Dan kom ik je ophalen. Op de fiets!' Beiden herkennen de verwijzing en lachen samen.

Zulke informele momenten dragen ook bij aan het kunnen relativeren van moeilijke kwesties. Zo geeft iemand tijdens een pauze een ander een compliment over het delen van z'n problemen: 'Ik vind het heel knap hoe je dit allemaal vertelt.' Eerder leek zij het oefenen met een ik-boodschap moeilijk te vinden, maar nu doet ze het zonder zich er bewust van te zijn, merkt een andere deelnemer op. Deze 'onofficiële' gelegenheden, een pauze of een onbewaakt ogenblik, lijken de momenten te zijn van écht contact en van informeel oefenen met wat is uitgewisseld en aangedragen tijdens de 'officiële' momenten. Het is niet duidelijk of dit bewust of onbewust wordt ingezet, maar onze observatie maakt wel duidelijk dat humor en informele momenten positief bijdragen aan het groepsproces.

## 3.4 Conclusie

De deelnemende inwoners zijn overwegend positief over Collectief Tenzij. Zo ervaren zij onderlinge verbondenheid en wederkerigheid in het ontvangen en geven van hulp. Verder nemen zij inzichten mee naar huis en passen die toe in hun eigen leven. Vaak gaan deze inzichten over hun sociale relaties (familie en vrienden). Bijvoorbeeld over hoe ze deze relaties beter kunnen begrijpen, hoe relaties met elkaar samenhangen en welke handvatten ze kunnen gebruiken om beter te communiceren met die relaties.

We zagen dat Collectief Tenzij zowel volgens professionals als inwoners meer dan individuele ondersteuning bijdraagt aan het ontwikkelen van eigenaarschap bij de deelnemers. Zo worden inwoners tijdens de bijeenkomsten deelgenoot gemaakt van elkaarsontwikkelingsplan en wordt er volgens betrokkenen doelgericht gewerkt in groepsverband. Vanuit het beeld dat inwoners hebben van individuele ondersteuning en de ervaring die zij hebben opgedaan met de groepsbijeenkomsten, geven zij aan dat de keuze voor individuele of groepsmatige begeleiding afhangt van de context en situatie. Een combinatie van individuele en groepsmatige begeleiding zien zij ook als waardevol.

Deelnemers waren ook kritisch op de groepsbijeenkomsten. Het aanhoren van andermans problemen kan belastend zijn als je zelf niet lekker in je vel zit. Het is daarom volgens deelnemers goed om na te

denken over de duur van de bijeenkomsten. Tegelijkertijd werkt zien hoe anderen omgaan met hun problemen motiverend en inspirerend om de eigen problemen aan te pakken.

De pilot startte met de wens om mensen met soortgelijke vragen of veranderwensen bij elkaar te zetten, maar in de praktijk was het ingewikkelder om een groep te vormen. Om die reden zijn deelnemers van verschillende leeftijden en ondersteuningsbehoeften bij elkaar gezet. Dat heeft in deze pilot positief uitgepakt, deelnemers ervoeren wederzijdse steun en verbondenheid met elkaar, al rekenden ze elkaar niet tot hun eigen netwerk. Op basis van dit leertraject kan niet worden gezegd of het beter was geweest om mensen bij elkaar te zetten met soortgelijke vragen. Daarvoor is verdere ontwikkeling van de aanpak en vervolgonderzoek nodig. In de toekomst kan het waardevol zijn om te onderzoeken of er meer duurzame relaties ontstaan in groepen met inwoners uit dezelfde leeftijdscategorie of met gelijksoortige ondersteuningsbehoeften.

Tot slot was het opvallend dat de kracht van Collectief Tenzij sterk naar voren kwam tijdens onofficiële momenten. Bijvoorbeeld tijdens pauzes of tijdens de overgang van de ene werkvorm naar de andere. Het is daarom aan te raden zich daarvan bewust te zijn en voldoende ruimte te scheppen voor het laten ontstaan van interactie tijdens onofficiële, informele momenten.