

Werken aan kwaliteit van bestaan



Bij aankoop van deze uitgave stelt Boom uitgevers Amsterdam gratis de e-bookversie beschikbaar, zodat je de inhoud van het boek overal kunt raadplegen, of dat nu op papier is of digitaal of een combinatie van beide.

Je kunt je gratis e-book ophalen **via www.businezz.nl/klantenservice/gratis_ebook**. Hiervoor heb je de unieke code nodig die je op deze pagina vindt.

Pieter Verdoorn en Audry van Vulpen

Werken aan kwaliteit van bestaan

Bouwstenen voor inclusief ondersteunen

Boom

Meer informatie over deze en andere uitgaven vindt u op www.bua.nl.

Copyright: © Boom uitgevers Amsterdam & Pieter Verdoorn en Audry van Vulpen, 2011

Omslag: Garage, Kampen

Binnenwerk: BoekenWijs, Almere

Redactie: Erik Berends, Abcoude

ISBN: 978 90 244 00980

NUR: 848

1e druk: 2011

2e druk: 2014

3e druk: 2017

ALLE RECHTEN VOORBEHOUDEN

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet van 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden veeleelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van reprografische veeleelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet 1912 dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.reprorecht.nl). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot de Stichting PRO (Stichting Publicatie- en Reproductierechten Organisatie, Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.stichtingpro.nl).

Inhoud

Dankwoord	11
Inleiding	13
Verzakelijking versus empowerment	14
Methodisch werken	14
Opbouw van het boek	16
Verantwoording	17
Tot slot	19
Deel 1 Fundament	20
1 Werken aan kwaliteit van bestaan	21
1.1 Ondersteunen is mensenwerk	21
1.2 Het doel van de ondersteuning: kwaliteit van bestaan	23
1.3 Empowerment	26
2 Ondersteunen is een vak	29
2.1 Supports: bronnen van ondersteuning	29
2.2 Ondersteunen is vakwerk	30
2.3 Methodisch werken	31
2.4 Eclectisch integratief werken	35

3	Leren en ontwikkelen	39
3.1	Inleiding	39
3.2	Positieve psychologie	39
3.3	De leerstijlen van Kolb	41
3.4	Ervaringsleren	43
3.5	Sociaal constructivisme – leren in je omgeving	44
3.6	Feuerstein – begeleid leren	46
3.7	Meervoudige intelligentie	47
4	De ondersteuningsrelatie als vertrekpunt	49
4.1	Inleiding	49
4.2	Contact: voorwaarde voor methodisch werken	50
4.2.1	Uniekheid	50
4.2.2	Veiligheid	51
4.2.3	Aandachtige aanwezigheid	52
4.2.4	Gelijkwaardigheid	53
4.3	Veelzijdig communiceren	54
4.3.1	Hulpmiddelen in de communicatie gebruiken	55
4.3.2	Grafisch faciliteren	56
4.3.3	Mindmappen	57
Deel 2	Stenen & Blick	60
5	Bouwsteen Active Support	61
5.1	Active Support: dit is het	61
5.2	Active Support: zo werkt het	62
5.2.1	Maken van een individueel plan	62
5.2.2	Beschrijven dagindeling	63
5.2.3	Maken van een gelegenheidsplan	63
5.2.4	Creëren van gelegenheden	63
5.2.5	Maken van een instructieplan	63
5.2.6	Uitvoeren van het instructieplan	65
5.2.7	Evalueren en bijstellen	66
5.3	Active Support: dit levert het op	66
5.4	Vandaag beginnen?	67
	Meer lezen over Active Support?	68
	Blik op jezelf: Als je doet wat je altijd hebt gedaan	69

6	Bouwsteen Eigen Initiatief Model	71
6.1	Eigen Initiatief Model: dit is het	71
6.2	Eigen Initiatief Model: zo werkt het	72
6.3	Eigen Initiatief Model: dit levert het op	76
6.4	Vandaag beginnen?	76
	Meer lezen over het Eigen Initiatief Model?	77
	 Blik op jezelf: Grip op je werk en je leven	 79
7	Bouwsteen Geef me de 5	81
7.1	Geef me de 5: dit is het	81
7.2	Geef me de 5: zo werkt het	83
7.3	Geef me de 5: dit levert het op	84
7.4	Vandaag beginnen?	85
	Meer lezen over Geef me de 5?	86
	 Blik op jezelf: Falen is niet het vallen zelf	 87
8	Bouwsteen Gewaardeerde sociale rollen (SRV)	89
8.1	Gewaardeerde sociale rollen: dit is het	89
8.2	Gewaardeerde sociale rollen: zo werkt het	91
	8.2.1 Focus op rollen in plaats van activiteiten	92
	8.2.2 Positieve beeldvorming en competentieontwikkeling	93
8.3	Gewaardeerde sociale rollen: dit levert het op	98
8.4	Vandaag beginnen?	99
	Meer lezen over Gewaardeerde sociale rollen?	99
	 Blik op jezelf: Meer hart, minder hard	 101
9	Bouwsteen Hooi op je vork	103
9.1	Hooi op je vork: dit is het	103
9.2	Hooi op je vork: zo werkt het	105
	9.2.1 Ontdekken	105
	9.2.2 Ontwikkelen	106
	9.2.3 Contact en communicatie	107
9.3	Hooi op je vork: dit levert het op	107
9.4	Vandaag beginnen?	108
	Meer lezen over Hooi op je vork?	108

Blik op jezelf: Wat aandacht krijgt, groeit	109
10 Bouwsteen Kwartiermaken	111
10.1 Kwartiermaken: dit is het	111
10.2 Kwartiermaken: zo werkt het	112
10.3 Kwartiermaken: dit levert het op	115
10.4 Vandaag beginnen?	116
Meer lezen over Kwartiermaken?	116
Blik op jezelf: Mindsets	117
11 Bouwsteen Mijn leven	119
11.1 Mijn leven: dit is het	119
11.2 Mijn leven: zo werkt het	120
11.3 Mijn leven: dit levert het op	121
11.4 Vandaag beginnen?	121
Meer lezen over Mijn leven?	122
Blik op jezelf: Verder kijken dan je neus lang is	123
12 Bouwsteen Oplossingsgericht werken	125
12.1 Oplossingsgericht werken: dit is het	125
12.2 Oplossingsgericht werken: zo werkt het	126
12.3 Oplossingsgericht werken: dit levert het op	130
12.4 Vandaag beginnen?	130
Meer lezen over Oplossingsgericht werken?	131
Blik op jezelf: Open geest, open hart, open wil	133
13 Bouwsteen Persoonlijke Toekomst Planning	135
13.1 Persoonlijke Toekomst Planning: dit is het	135
13.2 Persoonlijke Toekomst Planning: zo werkt het	137
13.3 Persoonlijke Toekomst Planning: dit levert het op	140
13.4 Vandaag beginnen?	140
Meer lezen over Persoonlijke Toekomst Planning?	141
Blik op jezelf: Imagine	143

14	Bouwsteen Rehabilitatie	145
14.1	Rehabilitatie: dit is het	145
14.2	Rehabilitatie: zo werkt het	146
14.3	Rehabilitatie: dit levert het op	149
14.4	Vandaag beginnen?	149
	Meer lezen over Rehabilitatie?	150
	 Blik op jezelf: De kracht van eenvoud	 151
15	Bouwsteen Sociale netwerkontwikkeling	153
15.1	Sociale netwerkontwikkeling: dit is het	153
15.2	Sociale netwerkontwikkeling: zo werkt het	154
15.3	Sociale netwerkontwikkeling: dit levert het op	158
15.4	Vandaag beginnen?	159
	Meer lezen over Sociale netwerkontwikkeling?	160
	 Blik op jezelf: Wat je vindt, mag je houden	 161
16	Bouwsteen Werken met verhalen	163
16.1	Werken met verhalen: dit is het	163
16.2	Werken met verhalen: zo werkt het	165
16.3	Werken met verhalen: dit levert het op	167
16.4	Vandaag beginnen?	169
	Meer lezen over Werken met verhalen?	170
	 Blik op jezelf: Wie je bent, zeg je zelf	 171
Deel 3	Ten slotte	174
17	Mezen, roodborstjes en de nieuwe professional	175
	Epiloog	181
	Over de auteurs	183
	Literatuur	185

Dankwoord

In ons werk komen we veel mensen tegen. Mensen die andere mensen ondersteunen en mensen die ondersteuning krijgen. Deze ontmoetingen zijn voor ons elke keer weer een bron van inspiratie. We zien ondersteuners die mens willen zijn voor een ander mens, die hun passie levend weten te houden en die met ons en anderen hun kennis, vragen, twijfels en successen willen delen.

De verhalen en de verlangens van mensen met een ondersteuningsvraag geven ons zicht op de kracht die in ieder mens schuilt om eigen kwaliteit van leven te realiseren. Ze maken ook duidelijk wat professionals daaraan kunnen bijdragen.

We bedanken al deze mensen, want zonder hen was het niet mogelijk geweest om dit boek te schrijven.

In het bijzonder willen we diegenen bedanken die met hun meelezen en feedback hebben bijgedragen aan het aanscherpen van de inhoud van dit boek: Jan de Ruijter, Marjolein Sinke, Chris den Besten en Jeroen Spaargaren. Dankzij de inbreng van Hans Kroon en Veroniek Janssens (Perspectief) is de tekst van de bouwsteen Gewaardeerde sociale rollen versterkt. Voor het delen van hun praktijkvoorbeelden bedanken we: Clarissa Silva, Janneke Wehrmeijer en Gulen Karabina.

Pieter Verdoorn en Audry van Vulpen
September 2011

Inleiding

Dit is een boek vol bronnen. Bronnen die je kunt gebruiken als het jouw beroep is om mensen te ondersteunen. Ze zijn bedoeld om je te inspireren, je op ideeën te brengen en je te verleiden tot verdieping, zodat je ze mogelijk daarna kunt toepassen in je werk. Deze bronnen, die in de praktijk vaak ‘methoden’ of ‘methodieken’ worden genoemd, heten in dit boek ‘bouwstenen’.

Bijzonder aan dit boek is dat deze actuele bronnen nu overzichtelijk bij elkaar in een boek zijn verzameld. Met dit boek heb je de mogelijkheid je ondersteuning (nog meer) gericht op te bouwen en vorm te geven. Je vindt er manieren van ondersteuning die écht resultaat kunnen opleveren. Het lezen van de achtergrondinformatie bij een bouwsteen biedt je de kans meer verantwoord voor een methode te kiezen. Uit het palet aan mogelijkheden kun je steeds zorgvuldig dié methode (of onderdelen daarvan) kiezen die aansluit(en) bij de ondersteuning die op dat moment gewenst is. Dit doe je bij voorkeur samen met de persoon die je ondersteunt en/of zijn vertegenwoordigers en met eventuele andere betrokken professionals. Bewust en passend ingezet kunnen al deze bouwstenen positief bijdragen aan de kwaliteit van je werk en daarmee aan de kwaliteit van bestaan van de mensen die je ondersteunt. Bewust en passend ingezet helpen ze je bij het methodisch werken.

Werken aan kwaliteit van bestaan is bedoeld voor iedereen die in zijn dagelijks werk mensen ondersteunt. Of dat nu tijdelijk of langdurig is, met jonge of oudere mensen, in een instelling of daarbuiten, intensief of zo nu en dan. Wanneer jij vanuit je functie bijdraagt aan het verbeteren van kwaliteit van bestaan van mensen die dat (even) niet helemaal zelf kunnen, zijn de bouwstenen in dit boek geschikt als gereedschap. Of je nu maatschappelijk werker, supportmedewerker, gedragsdeskundige, begeleider, SPV'er, pedagogisch medewerker of (job)coach bent. Wanneer je een opleiding volgt in zorg of welzijn, kun je met

dit boek kennismaken met de vele mogelijkheden die er zijn om te werken aan ondersteuning gericht op kwaliteit van bestaan en meedoen in de samenleving.

Verzakelijking versus empowerment

Als je werkt als ondersteuner, kan het je niet ontgaan: de wereld van zorg en welzijn wordt steeds zakelijker. Het belang van budgetten neemt toe en werkers moeten meer en meer verantwoording afleggen voor het al dan niet behalen van doelen en resultaten. Een bijzonder effect van deze ontwikkeling is dat het maken van plannen, en daarmee het methodisch handelen, een opleving lijkt te krijgen. Geschreven plannen vormen kennelijk het ultieme bewijs van professioneel handelen en van het juist besteden van de steeds schaarser wordende algemene middelen.

Veel mensen die kiezen voor het beroep van ondersteuner hebben sterke drijfveren. Ze doen het werk omdat ze graag met mensen werken en iets voor hen willen betekenen. Met verzakelijking als het voornaamste motief voor het maken van plannen en het methodisch werken zijn ze vaak niet gelukkig. Misschien ben jij ook wel zo iemand. Wil je best wel plannen maken en methodisch werken, maar dan om degene die je ondersteunt verder te helpen, en niet alleen om het dossier compleet te maken. Dan is dit een boek voor jou.

Mensen met een ondersteuningsvraag hebben bijna altijd een kwetsbare positie. Alleen al om die reden hebben zij er recht op dat hun ondersteuners werk maken van een individueel ondersteuningsaanbod dat niet alleen op papier staat, maar ook echt wordt toegepast. Ze zoeken ondersteuning omdat ze willen dat hun kwaliteit van leven er echt op vooruitgaat. Ze willen ondersteuning die ervoor zorgt dat zij meer mee kunnen doen in de maatschappij (inclusie) en daar ook echt iets kunnen bijdragen, ondersteuning die hen helpt (weer) in hun kracht te komen (empowerment). Dus hebben ze ondersteuners nodig die zich verdiepen in bronnen en bouwstenen en hun best doen daar op maat iets van te maken. Voor een echt antwoord op individuele behoeften, problemen of dromen van mensen bestaan immers geen prefab- of kant-en-klare oplossingen.

Methodisch werken

Als je nu een opleiding in zorg of welzijn volgt, of eerder hebt gevolgd, zijn het methodisch werken en het toepassen van methoden je met de paplepel ingegoten. Elke afgestudeerde ondersteuner beschikt dus over kennis en vaardigheden op dit gebied.

Toch blijkt het in de dagelijkse werkpraktijk best lastig te zijn om deze bagage ook ‘uit de rugzak’ te toveren.

Een eerste reden daarvoor kan zijn dat je wel *wilt*, maar niet goed *weet* welke bouwstenen je zou kunnen inzetten bij de mensen die jij ondersteunt. Er bestaan er tenslotte veel en een keuze is niet eenvoudig. Misschien (her)ken je wel enkele bouwstenen die je verderop tegenkomt, maar weet je (nog) niet welke specifieke onderdelen – interventies – daaruit geschikt kunnen zijn in jouw werk. Of je overziet niet goed wat er allemaal komt kijken bij het toepassen van een bepaalde methode, of wat de effecten ervan zijn.

Het kan ook zijn dat je als ondersteuner twijfelt *of* je wel met allerlei toeters en bellen aan de slag moet gaan. Je hebt geleerd dat mensen met een ondersteuningsvraag normaal willen leven en gelijkwaardig benaderd willen worden. In de visie van de organisatie waarvoor je werkt, staat geschreven dat cliënten recht hebben op zo veel mogelijk regie over hun eigen leven. Het is jouw taak eigen keuzes te stimuleren. Met die opdracht in je hoofd ben je voorzichtig met het beïnvloeden van (de situatie van) de mensen met wie je werkt. Er zijn ondersteuners die zich door een dergelijke opdracht behoorlijk laten verlammen. Want met het maken van een plan, met het inzetten van een methode oefen je hoe dan ook invloed uit. Dus doen ze dat maar liever zo min mogelijk, en proberen ze vooral de ander te volgen. Ook al zetten ze bij zijn keuzes soms vraagtekens...

Wanneer je op deze manier tegen ondersteuning aankijkt, heb je het niet gemakkelijk. Want ondersteunen is en blijft een vak. En als je bij het uitoefenen van je vak wel gereedschap hebt, maar denkt dat je dat niet kunt of mag inzetten, is dat op z'n minst frustrerend. Als je jezelf hierin herkent, willen we je graag twee werkwoorden vanuit de empowermentvisie aanreiken. Empowerment richt zich op het ontsluiten van de eigen kracht en streeft naar regie bij de persoon met de ondersteuningsvraag. Dat betekent echter niet dat een ondersteuner daarbij achteroverleunt. Een ondersteuner die werkt vanuit empowerment moet *invoegen* en *toevoegen* (Van Regenmortel, 2009).

Invoegen vindt vooral plaats in de relatie met degene die je ondersteunt. Daarbij gaat het erom dat je in het contact zo goed mogelijk aansluit op de ander. Als deze relatie gelijkwaardig is, kan ondersteuning bekrachtigend werken. Daarnaast heeft een ondersteuner ook iets *toe te voegen*: het inzetten van zijn deskundigheid, onder andere in de vorm van methodische interventies. Dat is een voorwaarde om de potentiële kracht van de persoon die ondersteund wordt, te kunnen mobiliseren. En zo is het feitelijk je taak – juist om de ander uiteindelijk (weer) regie te laten hebben – gebruik te maken van professioneel gereedschap en bouwstenen.

Opbouw van het boek

Dit boek bestaat uit drie onderdelen. In de eerste vier hoofdstukken van het boek, deel 1, vind je theoretische en achtergrondinformatie. De kern van het boek wordt gevormd door de bouwstenen die we beschrijven in deel 2. Omdat het ook van belang is hoe jij als persoon de ondersteuning vormgeeft, bevat deel 2 ook twaalf ‘Blikken op jezelf’, waarmee je de kans krijgt om even stil te staan bij je eigen manier van werken. Deel 3 ten slotte verkent hoe jij als professional aan de slag kunt gaan met wat je hebt gelezen.

Deel 1 Fundament

DE THEORIE

Kwalitatief goede ondersteuning is een kunst. Deze is vanzelfsprekend gebaseerd op een actuele visie op ondersteuning: bijdragen aan kwaliteit van bestaan. De kunst is de ondersteuning zo vorm te geven dat deze aansluit op het unieke individu, de mens met een ondersteuningsvraag. Op zijn behoefte, zijn leerstijl, zijn tempo, zijn context. De eerste drie hoofdstukken gaan over deze basis: over visie en over kennis van methodisch werken, leren en ontwikkelen. Hoofdstuk 4 behandelt de ondersteuningsrelatie. Een bouwsteen kan pas dan succesvol worden ingezet wanneer er sprake is van een goed contact en passende communicatie. Zo vormen de eerste vier hoofdstukken samen een fundament waarop je gericht verder kunt bouwen.

Deel 2 Stenen & Blik

BOUWSTENEN – DE METHODEN

De bouwstenen die je kunt gebruiken, de methoden en interventies, komen daarna aan bod. Deze bouwstenen zijn afkomstig uit verschillende sectoren van dienstverlening. Sommige ervan richten zich van oudsher op specifieke doelgroepen. Ze zijn in dit boek terechtgekomen vanuit de overtuiging dat ze ook buiten het oorspronkelijke toepassingsgebied van waarde zijn. Zoals *Loesje* al zei: een wijde blik verruimt het denken.

In elke bouwsteen geven we een algemene beschrijving en informatie over de werkwijze en het effect. Ook komen praktische ervaringen aan bod. Wie geïnspireerd raakt door de informatie, bieden we per bouwsteen een laagdrempelige interventie of actie aan, onder de titel ‘Vandaag beginnen.’ Bewust ingezet, passend bij de situatie en de persoon, geeft deze je de mogelijkheid alvast eens te ruiken aan de methode en het effect ervan.

Wanneer je je een bepaalde methode *echt* eigen wilt maken, is uiteraard meer nodig dan het lezen van een paar pagina's. Studie, training, praktijkervaring en reflectie zijn voor een professional manieren om zich te bekwamen in een specifieke methode en in zijn vak in het algemeen. Elk bouwsteenhoofdstuk eindigt met bijpassende verdiepingsliteratuur, waarvan je de gedetailleerde gegevens kunt vinden in de literatuurlijst achterin.

BLIK OP JEZELF – OVER JOU ALS ONDERSTEUNER

Met het inzetten van de bouwstenen uit dit boek is het niet zo dat vanzelf kwalitatief goede ondersteuning ontstaat. Methoden zijn geen tovermiddelen. De kwaliteit van ondersteuning bepaal je vooral door de manier waarop jij (met anderen) de methoden kiest, hoe je ze inzet en welke samenhang je tussen de verschillende interventies weet aan te brengen. Jouw inzichten, vaardigheden en je beroepshouding zijn daarbij bepalend. Wanneer je de ander wilt ondersteunen bij het versterken van zijn *kwaliteit van leven*, is het belangrijk om ook zicht te hebben op jouw *kwaliteit van werken*. Daarom vind je tussen de bouwstenen door stukjes tekst ter verdieping, met de titel 'Blik op jezelf'. Bij de bouwstenen gaat het om *welke methoden* je kunt inzetten, bij 'Blik op jezelf' vooral om *hoe jij ze toepast*. De korte teksten helpen je stil te staan bij wat er allemaal komt kijken bij het uitvoeren van jouw vak, dat van ondersteuner. Ze helpen je stil te staan bij jezelf.

Deel 3 Ten slotte

Aan het eind van dit boek richten we de blik vooruit. Hoe kun jij dat wat je gelezen hebt, gaan toepassen in jouw praktijk? We nemen je mee naar het gedrag van mezen en roodborstjes en de betekenis daarvan voor houding en handelen van de nieuwe professional.

Verantwoording

Het selecteren van bouwstenen voor dit boek was een boeiende onderneming. Het scala aan methoden en werkwijzen is enorm. Zeker wanneer je het, zoals wij, waagt ook over de grenzen van sectoren heen te kijken. Alles uitputtend bespreken vraagt ofwel een hele bibliotheek, ofwel een beschrijving van één alinea per bouwsteen in een boek. Beide alternatieven waren voor ons geen optie. En dus moest er gekozen worden.

Bij het uitkiezen van geschikte bouwstenen hebben we onszelf de volgende vragen gesteld:

- Draagt de bouwsteen bij aan het verwezenlijken van
 - kwaliteit van bestaan;
 - meedoen in de samenleving (inclusie) en/of;
 - het versterken van de kracht van de persoon met de ondersteuningsvraag en/of zijn netwerk (empowerment)?
- Is de bouwsteen echt toepasbaar in het werk van ondersteuners? Met dit criterium vielen bijvoorbeeld therapieën of methoden af die alleen behandelaars kunnen toepassen.
- Beïnvloedt de bouwsteen meer dan één specifiek levensgebied?
- Heeft de bouwsteen in de praktijk haar waarde bewezen? Bestaan er *good practices*?
- Bevat de bouwsteen elementen (interventies) die op zichzelf herkenbaar zijn en toepasbaar in een werkwijze waarbij uit verschillende methoden de meest passende onderdelen worden gekozen (eclectische werkwijze, zie hoofdstuk 2)?
- Kunnen inzichten of elementen uit de bouwsteen voor verschillende doelgroepen, dus sectoroverstijgend, van waarde zijn?
- Is de bouwsteen onderscheidend ten opzichte van andere bouwstenen in dit boek? Er zijn nogal wat bouwstenen die erg op elkaar lijken of aan elkaar verwant zijn. In dat geval hebben we ervoor gekozen er één te bespreken en de andere zo mogelijk te noemen. (Zie hoofdstuk 2 voor een definitie van het begrip ‘methode’.)

Selecteren is boeiend, maar ook riskant. Het maakt dat bouwstenen die op zichzelf waardevol zijn helaas toch zijn afgefallen. De Eigen Kracht Conferentie bijvoorbeeld komt niet voor in dit boek, omdat deze in principe nooit wordt begeleid door de ‘eigen’ ondersteuners, maar door specialisten van de Eigen Kracht Centrale. Ook de methode-Heijkoop niet, omdat daar de stappen allemaal onder leiding van een procesbegeleider uitgevoerd worden. En dus zijn er zeker lezers die hun favoriete methode niet terugzien. En zijn er ongetwijfeld critici die bij het selecteren andere keuzes gemaakt zouden hebben. Dat is de – onontkoombare – keerzijde van de medaille. Waar mogelijk hebben we belangrijke inzichten uit de niet-beschreven methoden nog wel benoemd in de stukjes ‘Blik op jezelf’.

Het kiezen van methoden op grond van deze vragen heeft in onze ogen in elk geval wel geleid tot een serie gevarieerde bouwstenen, afkomstig uit verschillende sectoren, die hun waarde in de praktijk hebben bewezen. Ze zijn breed toepasbaar en dragen stuk voor stuk bij aan dat wat we met hedendaagse ondersteuning willen bereiken: kwaliteit van bestaan, inclusie en empowerment.

Tot slot

Misschien lees je dit boek uit nieuwsgierigheid, omdat je meer kennis wilt opdoen. Misschien zoek je naar bouwstenen die passen bij de visie van waaruit jouw organisatie werkt. Misschien is het je wens methodisch werken om te buigen van een technische naar een meer inhoudelijke werkwijze. Of zoek je naar manieren van werken die passen bij de idealen van waaruit je ooit dit vak gekozen hebt: ertoe doen in het leven van (kwetsbare) mensen. Wat je drijfveer ook is, we wensen je veel inspiratie bij het lezen van en het werken met dit boek.

Deel 1

Fundament

Bouwen kun je niet zomaar gaan doen. Als je niet het risico wilt lopen dat je bouwwerk verzakt of instort, doe je er verstandig aan er een fundering onder te leggen. Dat geldt ook voor het werk van ondersteuners. Dat is gebaseerd op visie, op methodische principes, op kennis en op een gelijkwaardige ondersteuningsrelatie. Daarover gaan de eerste vier hoofdstukken van dit boek.

1 Werken aan kwaliteit van bestaan

1.1 Ondersteunen is mensenwerk

Dit is een boek voor en over mensen. Mensen met een ondersteuningsvraag en mensen die met hen samenwerken om op die vraag een passend antwoord te vinden. Er kunnen allerlei redenen zijn waarom mensen, soms een tijdje, soms levenslang, ondersteuning nodig hebben.

Delano is verslaafd geweest. Nu hij met succes is afgekickt en weer terug is in zijn eigen huis, vindt hij het moeilijk vorm te geven aan een leven zonder drugs.

Het gezin van Frank en Marjorie staat al lange tijd onder druk door de moeizame opvoeding van hun oudste zoon Stijn. Door de vele zorgen zijn zij zo uitgeput dat alles mis lijkt te gaan en raken ze het zicht op hun eigen kracht helemaal kwijt.

Anita is geboren met een verstandelijke beperking. Inmiddels is ze volwassen. Hoewel ze thuis en op haar werk altijd onder de mensen is, is ze toch eenzaam. In haar buurt kent ze bijna niemand en ze mist mensen die ze zelf heeft kunnen kiezen en die er niet voor betaald worden om met haar om te gaan.

Meneer Overgaag wordt oud en vergeetachtig. Hij gaat ook steeds meer mankeren. Langzaam glipt het leven hem uit de handen en verandert hij in een mopperige oude man.

Dennis ging op zijn twintigste over de kop met zijn motor en lag een aantal weken in coma. Zijn leven staat in het teken van de gevolgen, geestelijk en lichamelijk. Dennis heeft dagelijks problemen met zijn motoriek, evenwicht, concentratie en geheugen.

Mensen die ondersteuning bieden, worden op hun beurt tijdens hun werk – direct, maar vaak ook indirect – met zeer uiteenlopende vragen geconfronteerd.

John is ondersteuner van Otto. Otto stelt zich nogal afhankelijk van zijn omgeving op. Het lijkt of hij altijd een seintje van anderen nodig heeft om iets te ondernemen. En als hij iets doet, begint hij meestal lukraak. John vraagt zich af hoe Otto meer grip op zijn eigen leven zou kunnen hebben.

Het team dat Fatigha ondersteunt, heeft het niet altijd gemakkelijk. Fatigha slaat soms behoorlijk van zich af, letterlijk ook. Wat wil zij met haar gedrag eigenlijk zeggen en wat heeft ze nodig van de mensen om haar heen?

Corné ondersteunt Berry. Berry is, nadat hij depressief werd, zijn baan kwijtgeraakt. Ook liet hij zijn huishouden erg versloffen. Nu gaat het gelukkig weer beter met Berry en doet hij weer vrijwilligerswerk. Eerst is Berry heel blij, maar al snel blijkt dat het goed samenwerken met collega's toch lastiger is dan hij dacht. Berry klopt bij Corné aan om hulp te krijgen.

Azzam was jarenlang veruit de beste medewerker die Kees begeleidde. Maar de laatste tijd is dat anders. Azzam lijkt afwezig, praat veel in zichzelf en doet soms zulke rare dingen... Kees maakt zich zorgen.

Als maatschappelijk werker komt Edsilia bij mevrouw Adriaanse over de vloer. Het valt haar op dat mevrouw Adriaanse continu klaagt. Van alles maakt ze een probleem en de schuld daarvan ligt altijd bij een ander. Mevrouw Adriaanse lijkt niet verder te komen en in een negatieve cirkel rond te draaien.

Desirée vindt het knap lastig om goed te snappen wat Ronald wil. Ronald heeft een zeer kleine woordenschat, waardoor anderen hem lang niet altijd goed begrijpen. Dat frustreert hem behoorlijk, en de omgeving ook.

In Nederland hebben we de ondersteuning van mensen nogal in hokjes ingedeeld. Dat komt voort uit een lange zorg- en welzijns geschiedenis. Voor elke beperking, ziektebeeld of aandoening zijn we – vaak buiten de gewone samenleving – aparte instituten gaan oprichten. En daarmee kwamen er speciale professionals voor mensen met een psychiatrisch ziektebeeld, voor ouderen, voor mensen met niet-aangeboren hersenletsel, voor doven en slechthorenden, voor mensen met een verstandelijke beperking en ga zo maar door.

Soms vragen deze verschillende aandoeningen inderdaad om een specifieke benadering, zeker wanneer het gaat om therapie of behandeling (cure). Tegelijkertijd is het jammer dat we deze doelgroepgerichte kijk ook toepassen als het gaat om begeleiding, verzorging of ondersteuning (care). Leg maar eens wat visiedocumenten van organisaties uit zorg en welzijn naast elkaar: je zult opvallend meer overeenkomsten zien dan

verschillen. Kijk maar eens naar het dagelijks werk van een ondersteuner, opvoeder of verzorgende: als ze hun vak verstaan, zijn ze allemaal bewust doelgericht en methodisch bezig met luisteren, vragen stellen, stimuleren, coachen, invoelen, begrijpen, aansluiten, sturen, aanvullen. Door in ons eigen hokje te blijven, ontnemen we onszelf de kans te profiteren van inzichten en methoden die elders goed werken, en dus in onze eigen tak van ondersteuning mogelijk ook. En dat is jammer. In dit boek gaat het daarom meer over mensen en minder over de verschillende oorzaken die ten grondslag kunnen liggen aan hun ondersteuningsvragen. Dat betekent niet dat kennis over oorzaak en diagnostiek onbelangrijk zijn, maar daarover is elders al veel geschreven.

Omdat mensen stuk voor stuk uniek zijn en daarom per definitie van elkaar verschillen, lijken ze eigenlijk ook weer op elkaar. Alle mensen in de voorbeelden hierboven hebben behoefte aan *het herstel van het gewone leven*. Meer dan dertig jaar geleden verscheen een boekje met deze titel dat nog steeds op de literatuurlijst van veel beroepsopleidingen staat (Ter Horst, 1977). De auteur beschrijft een serie opvallend actuele vragen die behulpzaam kunnen zijn bij het (opnieuw) bieden van perspectief in het leven van alledag.

Alle mensen in de voorbeelden hierboven zoeken ook naar verbetering van hun eigen of andermans *kwaliteit van bestaan* (Schalock en Verdugo Alonso, 2002). In de volgende paragraaf lees je meer over wat dit begrip inhoudt.

1.2 Het doel van de ondersteuning: kwaliteit van bestaan

‘Kwaliteit van bestaan’ is een term die je ongetwijfeld weleens gehoord hebt als je werkt in ondersteuning van mensen. Veel organisaties zeggen in hun missie en visie dat ze de kwaliteit van bestaan van hun klanten willen optimaliseren. Van medewerkers in het primair proces wordt verwacht dat ze een actieve bijdrage leveren aan de kwaliteit van bestaan van de individuele personen die ze ondersteunen.

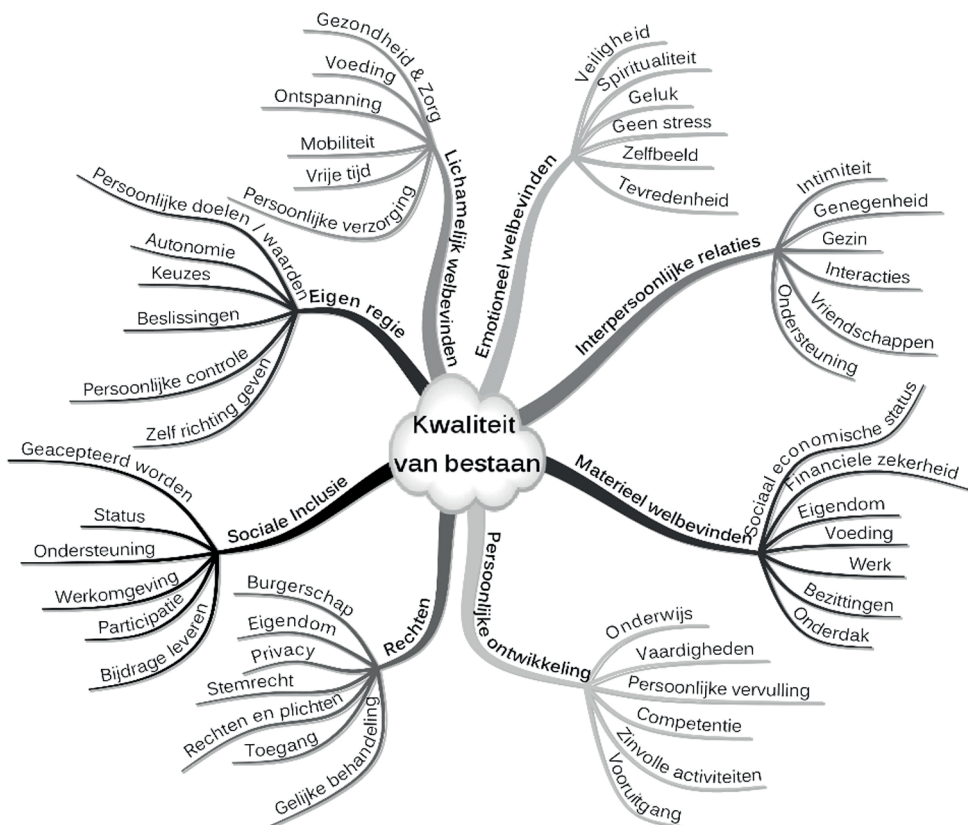
Maar wat betekent dat nu precies, kwaliteit van bestaan? Eigenlijk is kwaliteit van bestaan een containerbegrip: een term zonder afgebakende betekenis, waaraan de gebruiker zelf verdere invulling kan geven. Zo’n containerbegrip heeft het risico dat ieder er weer iets anders onder kan verstaan en dat de term een holle kreet wordt. Nogal wat deskundigen hebben daarom geprobeerd kwaliteit van bestaan te vangen in een definitie, maar dat bleek niet eenvoudig.

Baanbrekend onderzoek naar het begrip kwaliteit van bestaan is uitgevoerd door de Amerikaanse psycholoog Robert Schalock en zijn Spaanse collega Miguel Angel Verdugo Alonso. Samen publiceerden zij in 2002 het *Handbook on quality of life for human service practitioners*. In dit standaardwerk beschrijven ze de uitkomsten van hun jarenlange onderzoek.

Schalock en Verdugo Alonso omschrijven de volgende uitgangspunten:

- Kwaliteit van bestaan bestaat voor alle mensen uit universele onderdelen, ongeacht of iemand een beperking heeft of niet.
- Mensen beleven kwaliteit van bestaan als in hun behoeften is voorzien en als zij verrijking ervaren op belangrijke levensgebieden.
- Kwaliteit van bestaan heeft objectieve en subjectieve componenten. Belangrijkste graadmeter is de opvatting van de persoon zelf over zijn eigen kwaliteit van bestaan.
- Kwaliteit van bestaan gaat uit van persoonlijke behoeften, keuzes en regie.
- Kwaliteit van bestaan wordt beïnvloed door factoren uit iemands nabije en macro-omgeving.

Uiteindelijk komen zij tot een onderverdeling van kwaliteit van bestaan in acht domeinen, met daarbij een set indicatoren die de domeinen nader invulling geven. Deze domeinen en indicatoren zijn weergegeven in figuur 1.1.



Figuur 1.1 Kwaliteit van bestaan in acht domeinen

Deze domeinen en indicatoren gaan op voor elk soort ondersteuning (onderwijs, ouderenzorg, lichamelijke en geestelijke gezondheidszorg en zorg voor mensen met een verstandelijke beperking). In hun handboek geven de auteurs per sector voorbeelden van meer specifieke indicatoren.

Alle acht domeinen zijn in alle mensenlevens van belang. Welk domein op een bepaald moment voor een mens prioriteit heeft, is situatiegebonden en afhankelijk van allerlei persoonlijke factoren. Anders dan bijvoorbeeld bij de behoeftehiërarchie van Maslow is er geen vastgestelde volgorde van te vervullen behoeften.

Delano is na zijn ontslag uit de verslavingskliniek weer thuis. Daar voelt hij zich zo nu en dan erg onrustig en komen de muren op hem af. (emotioneel welbevinden) Maar ook naar buiten gaan is lastig: zijn oude vrienden in de drugscene wil hij niet meer opzoeken, maar bij wie en waar kan hij dan terecht? (interpersoonlijke relaties – sociale inclusie)

Na het ongeluk van Dennis staat zijn leven in het teken van het herstel van zijn motoriek. (lichamelijk welbevinden) Als dat weer wat op orde is, is het echter nog lang niet klaar. Zijn studie heeft hij tijdelijk moeten afbreken en hij vraagt zich af of hij met zijn gebrekkige concentratie daar ooit nog mee verder kan. (persoonlijke ontwikkeling) En als dat niet gaat, welke richting kan hij dan aan zijn leven geven? (eigen regie)

Het onderscheid in domeinen en indicatoren helpt ons te kijken via de ‘bril’ van kwaliteit van bestaan en alles te bezien wat voor mensen van belang kan zijn. Het voorkomt dat we de ander alleen vanuit ons eigen referentiekader bekijken, of vanuit onze eigen prioriteiten. Door deze acht domeinen langs te lopen, is het mogelijk een goed overzicht te krijgen van mogelijke ondersteuningsvragen die iemand heeft. Tegelijk is de indeling ook wat kunstmatig en is het van belang je te realiseren dat deze domeinen met elkaar samenhangen en elkaar altijd beïnvloeden. Dat zie je ook aan de voorbeelden hiervoor. Sinds de holistische mensvisie in de jaren tachtig van de vorige eeuw haar intrede deed, beschouwen we de mens immers als één geheel.

Het begrip ‘kwaliteit van bestaan’ verklaard door Schalock en Verdugo Alonso is een van de theoretische kaders waarop dit boek is gebaseerd en waaraan de bouwstenen zijn getoetst. Regelmatig zul je merken dat begrippen uit deze theorie terugkeren in de tekst.