



Steunend Relationeel Handelen

Samenwerkend ondersteunen van mensen met een verstandelijke beperking

Jean Pierre Wilken

Colofon

Hoe bouwen we aan een samenleving waarin iedereen kan meedoen, tot zijn recht komt en zich veilig voelt? Hier doen de lectoraten praktijkgericht onderzoek van het Kenniscentrum Sociale Innovatie van Hogeschool Utrecht onderzoek naar, met en voor (aankomend) professionals in het brede sociaal domein. Onze missie is om samen met partners uit praktijk, burgers en andere betrokkenen, onderwijs en beleid bij te dragen aan 'beter samen leven' en het verkleinen van sociale ongelijkheid. Dit doen wij door praktijkgericht onderzoek, ontwikkeling en agendering van actuele maatschappelijke en sociale vraagstukken op het vlak van participatie, welzijn, zorg en ondersteuning, jeugdhulp, werk en inkomen, schuldenproblematiek, dak- en thuisloosheid, toegang tot recht, reclassering, sociale veiligheid, en deelname aan onderwijs, sport en cultuur.

Auteur: Jean Pierre Wilken met medewerking van Sascha van Gijzel, Anita Cremers, John Roozmond, Berit Godfroij, Henk Roelfsema, Jeroen Knevel en Rosa de Vries
Opmaak: Marry Bassa
Illustraties: Tamara Boon

Deze publicatie kwam tot stand in het kader van het project *Inclusief Samenwerken in de Zorg* en werd mede mogelijk gemaakt door een subsidie van ZonMw (projectnummer: 639003914). Dit project was een samenwerking tussen de LFB, KansPlus, Amsta Karaad, Cordaan, Philadelphia Zorg, Prisma, Amerpoort, Zorgeloos Ambulant, het lectoraat Participatie, Zorg en Ondersteuning en het lectoraat Co-Design van Hogeschool Utrecht. Speciale dank gaat uit aan alle deelnemers aan de ontwikkelwerkplaatsen. Ranada, Scott, Roy, Amanda, Lynn, Pedro, Harry, Brigitte, Birgitte, Saskia, Inge, Assia, Stefania, Kimberley, Ellis, Milan, Ineke, Marjon, Douwe, Bianca, Sagar, Arthur, Adem, Nirali (+), Roelanda, Joke, Johanneke, Zina, Monique

© 2024
Kenniscentrum Sociale Innovatie
Padualaan 101, 3584 CH Utrecht
<https://www.hu.nl/onderzoek/kenniscentrum-sociale-innovatie>

ISBN: 9789089281586

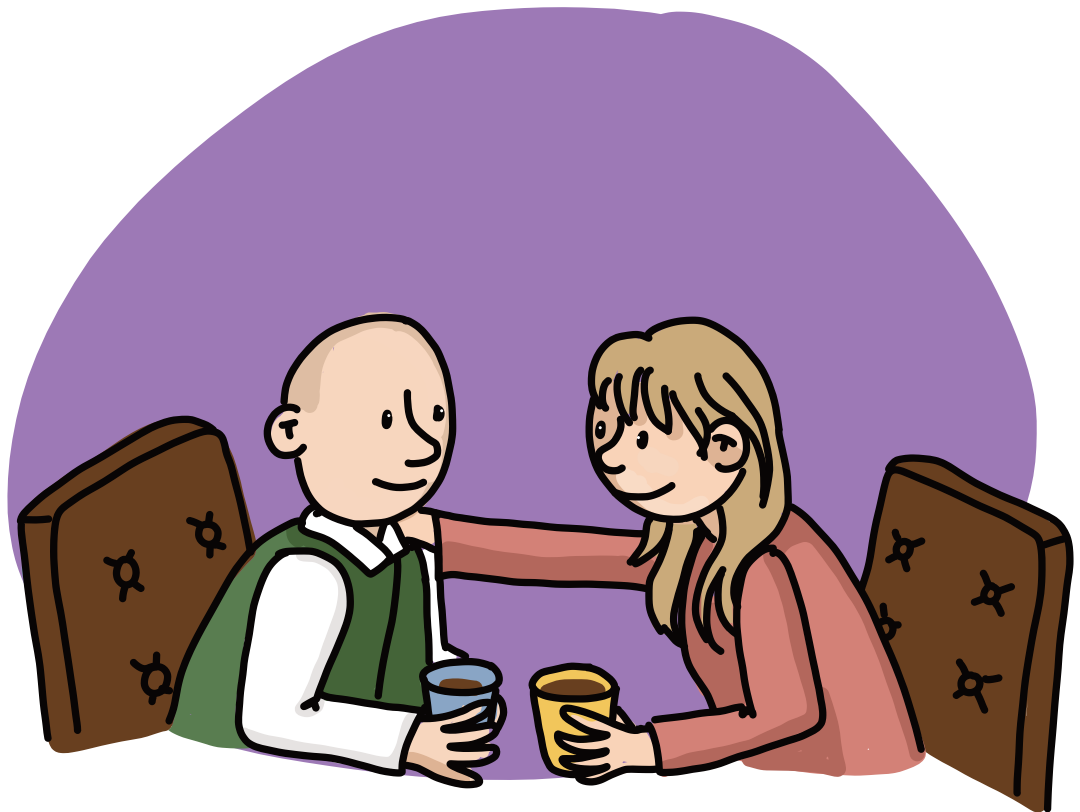
Inhoud

Hoofdstuk 1	Er zijn voor de ander	7
1.1	Wat houdt Steunend Relationeel Handelen in?	9
1.2	Kwaliteit van het dagelijks leven	11
1.3	Wensen en behoeften	13
1.4	Samengevat	14
Hoofdstuk 2	Vier kernhandelingen	15
2.1	De kern van SRH	17
2.2	Verbinden	17
2.3	Verstaan	20
2.4	Verzekeren	22
2.5	Versterken	26
2.6	Samengevat	31
Hoofdstuk 3	Aansluiten en verbinden	33
3.1	Contact maken	35
3.2	Aansluiten	36
3.3	Verbinden	37
3.4	Communicatie	38
3.5	Communicatiewijzen	41
3.6	Samengevat	42
Hoofdstuk 4	SRH als reisgids	43
4.1	Methodische uitwerking	45
4.2	Stappen en activiteiten	46
4.3	Ervaringsleren	52
4.4	Werken met de omgeving	53
4.5	Samengevat	55

Hoofdstuk 5	Werken aan sociale inclusie	57
5.1	Over inclusie	59
5.2	Inclusief en inclusiegericht	60
5.3	Inclusieve samenwerking in een netwerk	61
5.4	Tools	63
5.5	Sociale rollen	67
5.6	Werken vanuit een mensenrechtenperspectief	67
5.7	Samengevat	70
	Epiloog	71

Er zijn voor de ander

Aandachtige aanwezigheid



1.1 Wat houdt Steunend Relationeel Handelen in?

Steunend Relationeel Handelen (SRH) is een methodiek waarmee je mensen met een bepaalde kwetsbaarheid ondersteunt bij de door hen gewenste kwaliteit van leven. In dit boekje gaat het over mensen met een verstandelijke beperking.

Kwaliteit van leven bestaat uit veel aspecten. Het gaat er om wat belangrijk is voor gezondheid en welzijn. Iedereen wil als gelijkwaardig mens gezien worden, met dezelfde mogelijkheden en rechten als ieder ander. Je wilt erbij horen, ertoe doen, meetellen. Dit is niet iets wat je alleen als individu voor elkaar krijgt. Het vraagt een gezamenlijke inspanning, van jezelf, van andere mensen en de samenleving. Het gaat er om iemand te accepteren zoals hij is. Dat iemand gestimuleerd wordt en voldoende mogelijkheden heeft om mee te doen, in de buurt, op het gebied van werk, opleiding en vrijetijdsbesteding. Om talenten te verkennen en in te zetten. Waarbij je ook fouten mag maken, want daar leer je immers van. We spreken hier over participatie en sociale inclusie. Participatie gaat over meedoen in de samenleving. Bij inclusie tel je volwaardig mee. SRH richt zich daarom zowel op het individu als op de omgeving. Familie en vrienden zijn belangrijk omdat je daarmee een persoonlijke band hebt. Maar ook collega's op het werk of mensen die je kent van de sportclub. Al deze mensen vormen je sociale netwerk. Bij SRH staan vier kernhandelingen centraal: verbinden, versterken, verzekeren en verstaan.

Verbinden

SRH is een vorm van relationele ondersteuning. Dit betekent dat we als zorgverleners veel belang hechten aan de kwaliteit van het contact met de cliënt en zijn naasten. De kern van SRH is het aangaan van een persoonlijke verbinding met de cliënt en zijn netwerk. We noemen dit de kernhandeling 'verbinden'.

We gebruiken het woord cliënt, maar dit is slechts een aanduiding van iemand die professionele zorg of ondersteuning ontvangt. Mensen met een verstandelijke beperking zijn viteraard meer dan cliënt. Zij zijn huisgenoot, partner, ouder, zus, broer, collega etc. En meer in het algemeen: burgers.

Door en in deze verbinding wordt begeleiding inhoud gegeven. Bij mensen met een verstandelijke beperking is het niet altijd eenvoudig om een band op te bouwen. Dit kan enerzijds te maken hebben met de aard van de beperking, waardoor iemand problemen heeft met communicatie of moeite heeft met sociale hechting. En anderzijds met het feit dat de sociale omgeving te weinig stabiliteit kan bieden. Zo kunnen begeleiders regelmatig wisselen of kan er sprake zijn van een weinig steunend sociaal netwerk.

Versterken

SRH is een benadering waarin de mens in zijn geheel centraal staat, inclusief de leefomgeving en het sociale netwerk. Met mens in zijn geheel bedoelen we dat we niet alleen kijken naar de beperking maar ook (en vooral) naar de mogelijkheden. We beogen deze mogelijkheden zo veel mogelijk te vergroten. We noemen dit de

kernhandeling ‘versterken’. SRH is een inclusieve, positieve, krachtgerichte benadering. Het gaat om aspecten die voor iedereen van belang zijn, zoals voor jezelf kunnen zorgen, gezondheid, veiligheid en sociale contacten. Sociale contacten worden dikwijls gekleurd door de omgeving waar je bent, en zijn dan verbonden met activiteiten en sociale rollen, zoals een huisgenoot of collega. Zinnvolle activiteiten en betekenisvolle sociale rollen zijn van groot belang voor kwaliteit van leven. Vandaar dat SRH zich richt op het versterken hiervan.

Verzekeren

SRH is ontwikkeld om mensen met psychische en sociale kwetsbaarheid te ondersteunen bij het realiseren van wensen die te maken hebben met het vergroten of behouden van de kwaliteit van hun bestaan. Mensen met een verstandelijke beperking hebben hiermee hun hele leven te maken. Soms zijn er later in het leven andere zaken bijgekomen zoals verslaving of schuldenproblematiek. Of mensen hebben traumatische gebeurtenissen meegemaakt. Veilige relaties en veilige omgevingen zijn dus erg belangrijk. Cliënten moeten ervan op aan kunnen dat je er voor hen bent, dat je betrouwbaar bent. En dat de omgeving waar ze wonen, werken of andere activiteiten hebben houvast en veiligheid biedt. We noemen dit de kernhandeling ‘verzekeren’.

Verstaan

Werken met SRH houdt in dat je duidelijk probeert te krijgen hoe de cliënt de kwaliteit van zijn leven ervaart en samen zoekt naar wat voor hem of haar¹ betekenisvol is en zingeving biedt. Hierbij draait het altijd om wat voor de cliënt een waardig en waardevol bestaan is, met een accent op mogelijkheden in plaats van op beperkingen. We noemen dit de kernhandeling ‘verstaan’. Soms is het vanwege cognitieve of communicatieve beperkingen best lastig om erachter te komen wat iemand als zinvol ervaart, maar samen met verwanten, vrienden en collega’s die de cliënt goed kennen is het best mogelijk een beeld te krijgen. Kwaliteit van leven heeft te maken met gezondheid, welzijn en zingeving. Mensen, omgevingen, activiteiten, huisdieren en allerlei andere zaken geven ons leven zin en maken het leven de moeite waard. Welzijn en zingeving zijn natuurlijk voor een groot deel individuele en subjectieve begrippen, maar ook opvattingen over kwaliteit van leven in de samenleving bepalen mede onze visie. Zo vinden we het als samenleving belangrijk dat mensen goed kunnen wonen, zich kunnen ontwikkelen en fijn werk hebben.

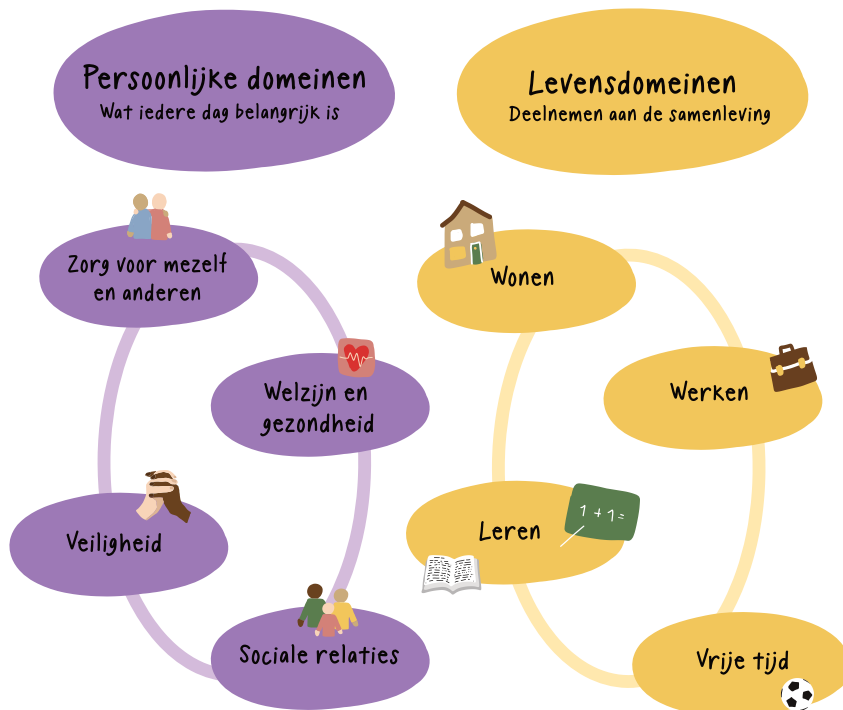
1 Vanwege de leesbaarheid gebruiken we voortaan de mannelijke vorm.

1.2 Kwaliteit van het dagelijks leven

John en Connie O'Brien, grondleggers van de inclusiegedachte in de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking in de Verenigde Staten, beschreven 5 criteria die belangrijk zijn voor kwaliteit van bestaan:

- Deelname aan de samenleving in allerlei vormen;
- Keuzes hebben; het ervaren van zeggenschap en autonomie variërend van dagelijkse zaken tot grotere keuzes in het leven m.b.t. bijvoorbeeld werk of relaties;
- Competenties: vaardigheden voor functionele en zinvolle activiteiten in het dagelijks leven;
- Respect voor iemands gevoelens, wensen, rechten en cultuur. Erkenning van kwaliteiten en prestaties;
- Netwerk van betekenisvolle relaties.

In SRH is dit uitgewerkt naar een aantal gebieden die belangrijk zijn voor kwaliteit van leven. Deze zijn in onderstaande figuur in beeld gebracht. Aan de linkerkant staan de zogenaamde persoonlijke domeinen. We noemen deze zo omdat dit aspecten zijn die voor iedere mens elke dag belangrijk zijn. Aan de rechterkant staan de levensdomeinen. Dit zijn gebieden waarop we zinvolle activiteiten kunnen ontplooiën en waardevolle sociale rollen vervullen.



Aangezien allerlei levensgebieden met elkaar in verband staan, kan het nodig zijn om op meerdere gebieden ondersteuning te geven. We geven aandacht aan alle gebieden die voor de cliënt belangrijk zijn. Soms zal het ene gebied wat meer accent krijgen en soms het ander, maar er is altijd verband tussen de wensen die iemand heeft, zijn mogelijkheden en beperkingen en de mogelijkheden en beperkingen van de omgeving.

Mo doet mee aan een project waar hij samen met begeleiders, naasten en andere ervaringsdeskundigen, onderzoekers en een ontwerper spelvormen ontwerpt die bijdragen aan betere samenwerking. Die ene dag in de week op het atelier is leuk hoor, maar dit is wel heel interessant. Hij leert veel en heeft ontzettend veel plezier. Hij ontmoet nieuwe mensen en komt op allerlei nieuwe plekken. Daarnaast krijgt hij ook nog een mooie vergoeding voor z'n inzet waardoor hij zijn broer eens mee naar de film kan meenemen. Mo wordt ook weleens gevraagd om een presentatie te geven over het project en zijn begeleider Paul bereidt dit samen met hem voor. Soms gaat hij mee en doen ze de presentatie samen.

Bij persoonlijke domeinen onderscheiden we: zorgen voor jezelf, anderen en je omgeving, jouw welzijn en gezondheid, veiligheid en sociale relaties.

- Bij zorgen voor jezelf gaat het om alle activiteiten die nodig zijn om goed voor jezelf te zorgen, zoals de dagelijkse lichamelijke en huishoudelijke verzorging. Hier valt ook het omgaan met geld onder. Het gaat ook om sociale vaardigheden, zoals het opkomen voor jezelf en het contacten onderhouden met anderen.
- Welzijn betreft het (subjectieve) welbevinden in brede zin: hoe goed voel ik me, hoe tevreden ben ik met mezelf en met anderen. Het gaat om fysiek welzijn en om psychologisch, emotioneel en sociaal welzijn. Nauw hiermee verbonden zijn begrippen als zingeving, en veerkracht. Als het lukt om goed om te gaan met wat op je pad komt, geeft dit zelfvertrouwen.
- Ook is het belangrijk om aandacht en zorg te geven aan anderen in je omgeving, zoals huisgenoten, familie en vrienden.
- Bij gezondheid gaat het zowel om lichamelijke als om psychische gezondheid.
- Bij veiligheid gaat het zowel om aspecten van emotionele veiligheid als van fysieke veiligheid. Veiligheid is in ieders leven van groot belang. Het betreft allereerst de basisveiligheid die we nodig hebben om te weten en te ervaren dat we kunnen zijn wie we zijn, dat we erkend en gerespecteerd worden. Veiligheid betreft daarnaast de wetenschap dat je verzekerd bent van basisvoorzieningen zoals het recht op wonen, inkomen en onderwijs. Ten slotte betreft het de fysieke veiligheid: het verschoond blijven van dreiging, feitelijke agressie en (huiselijk) geweld.
- Sociale relaties omvatten het gehele gebied van contacten met andere mensen. De kwaliteit van deze contacten kan gekarakteriseerd worden als positief, steunend en wederkerig.

Levensdomeinen zijn de plekken waar we wonen, werken of naartoe gaan om te leren of vrije tijd door te brengen. Dit is bijvoorbeeld de wijk of het dorp, een bedrijf of een kinderboerderij. Bij leren hoort bijvoorbeeld een school of cursuscentrum. Bij vrijetijdsbesteding kun je denken aan een volleybalvereniging of voetbalclub. Hierbij horen ook de sociale netwerken waarvan de cliënt deel uitmaakt (of wil uitmaken). Deze zijn soms gekoppeld aan een van de genoemde plekken, maar deels staan ze hier ook los van, zoals een familieverband of een netwerk op sociale media. Al deze plekken zijn gekoppeld aan sociale rollen. Zo ben je huisgenoot, familielid, collega of lid van de sportvereniging. SRH is erop gericht deze sociale rollen te versterken. En gaat dus nooit over iemand in de rol van cliënt.

Naast de genoemde levensdomeinen is er het publieke domein, de ruimte die we delen met alle andere burgers, zoals straten, pleinen, winkels, parken en openbaar vervoer. We hebben daar minder invloed op maar voor participatie zijn hier ook veiligheid en toegankelijkheid belangrijk. Een inclusieve samenleving is zowel een fysiek als sociaal toegankelijke samenleving.

1.3 Wensen en behoeften

In de methodische uitwerking van SRH gaan we op zoek naar wensen en behoeften met betrekking tot kwaliteit van leven op zowel de persoonlijke domeinen als de levensdomeinen. We onderzoeken hoe we deze wensen kunnen helpen realiseren. Zingeving is hierbij de rode draad. Wat is betekenisvol voor de cliënt? Hierbij zoeken we ook naar verborgen talenten en mogelijkheden, want soms zijn deze nog niet ontdekt.

Cliënten hebben gewone levenswensen zoals alle andere mensen. Zij willen gezond zijn, een leuke woonplek, een vriend of vriendin, een fijne vrijetijdsbesteding enzovoort. In deze wensen klinkt de behoefte door om net als alle anderen te kunnen deelnemen aan de samenleving. Net zoals voor iedere mens ontleen we aan onze sociale verbanden waarde en betekenisgeving.

Participatie voor cliënten betekent dan ook concreet: gewenste rollen kunnen vervullen. Veel levenswensen van cliënten hebben te maken met het gewone leven en de rollen die zij daarin vervullen zoals familielid, vriend, groepsgenoot, buurtgenoot of teamlid. We realiseren ons dat onze samenleving daar lang niet altijd voor openstaat. In de samenleving domineert nog steeds het individualisme en het prestatie denken. Als je maatschappelijk presteert, ben je succesvol, dan heb je het gemaakt. Maar als je niet succesvol bent, bijvoorbeeld omdat dat vanwege een beperking simpelweg niet lukt, word je daar al gauw zelf verantwoordelijk voor gesteld. Dan dreigen vaak eenzaamheid en sociaal isolement.

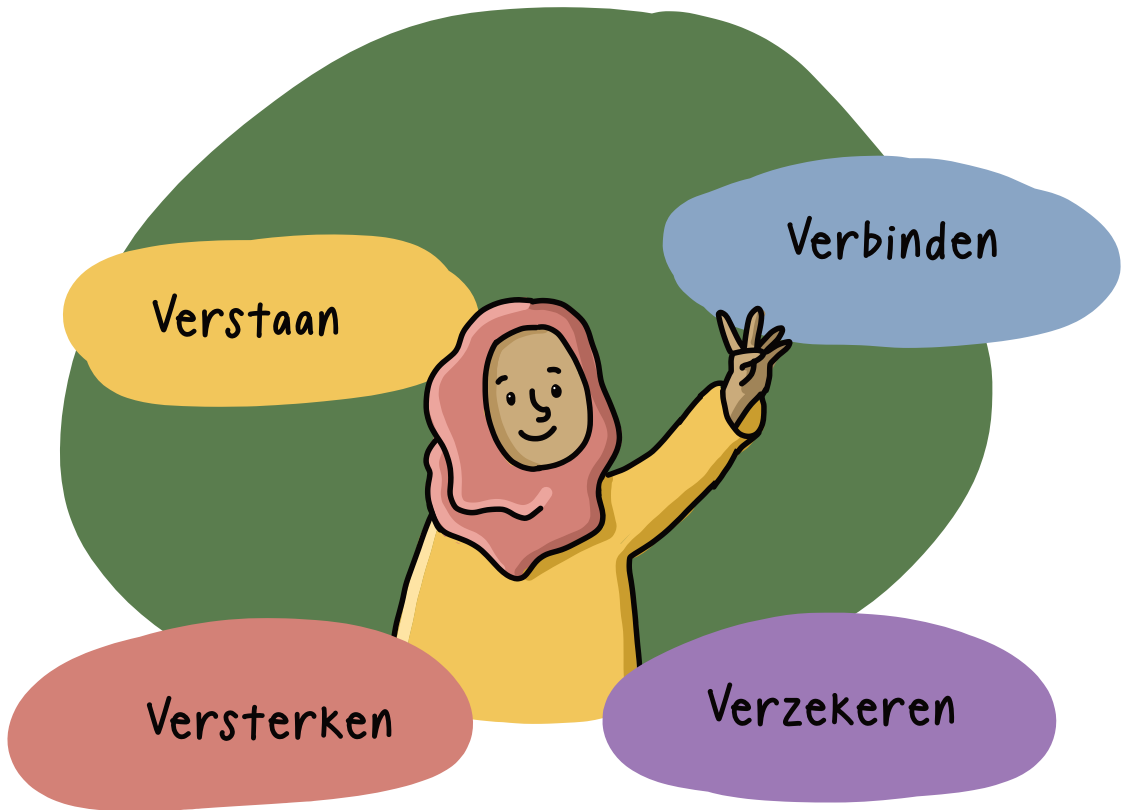
1.4 Samengevat

SRH richt zich op kwaliteit van bestaan. Hierbij zijn vier persoonlijke domeinen en vier levensdomeinen van belang. Deze domeinen hangen met elkaar samen. Wat goed gaat op het ene domein versterkt het andere domein. Op ieder domein kunnen wensen en ondersteuningsbehoeften zijn. Deze kunnen betrekking hebben op zowel bescherming als ontwikkeling. Bescherming gaat over de veiligheid en begeleiding die nodig is vanwege de beperking en de daaruit voortvloeiende kwetsbaarheid. We noemen de begeleidings- en therapeutische activiteiten die zich hierop richten de kernhandeling 'verzekeren'. Ontwikkeling gaat over allerlei vormen van ontplooiing, zoals het beter omgaan met kwetsbaarheid en moeilijke situaties, om talenten te gaan benutten en sociaal gewenste rollen te gaan vervullen. We noemen dit de kernhandeling 'versterken'². Om verzekeren en versterken goed in te kunnen invullen, dat wil zeggen om 'maatwerk' te kunnen leveren, is het nodig om de cliënt goed te begrijpen in de context van zijn levensperspectief en sociale netwerk. We noemen dit de kernhandeling 'verstaan'. Om goed te kunnen verstaan, verzekeren en versterken is het aangaan van een relationele verbinding onmisbaar. We noemen dit de kernhandeling 'verbinden'. In het volgende hoofdstuk beschrijven we de kernhandelingen gedetailleerder.

2 SRH heeft parallellen met de methodiek LifeWise die ontwikkeld is door Middin en Cordaan (<https://www.lifewiselvb.nl/>). LifeWise is een methodisch kader voor de begeleiding van cliënten met LVB met bijkomende complexe problematiek. Hierin worden vier pijlers onderscheiden: verbinden, stabiliseren, ontwikkelen en inbedden. Stabiliseren heeft bij SRH betrekking op Verzekeren van alles wat met veiligheid te maken heeft, zoals rust, regelmaat en overzicht. Ontwikkelen gaat over Versterken, waarbij SRH zich niet alleen richt op de mogelijkheden en talenten van de cliënt maar ook van zijn netwerk. Inbedden heeft bij SRH een bredere betekenis dan bij LifeWise. Het gaat bij SRH om participatie en inclusie, zowel van als in sociale netwerken, op allerlei levensdomeinen in de samenleving.

Vier kernhandelingen

Werken aan goede ondersteuning



2.1 De kern van SRH

De kern van het werken met SRH is samen te vatten in vier werkwoorden: verbinden, verstaan, verzekeren en versterken. We noemen dit ook wel ‘kernhandelingen’. Samen kun je hiermee goede zorg (begeleiding/ondersteuning) vorm en inhoud geven.

- *Verbinden* heeft betrekking op het aangaan van een persoonlijk-professionele relatie, waarbij je je op evenwaardige wijze in wilt zetten om van betekenis te zijn voor de cliënt en zijn omgeving.
- *Verstaan* is nodig om de ander te begrijpen: Wie is hij als persoon? Hoe staat hij in het leven? Welke ervaringen heeft hij? Wat is voor hem belangrijk? Wat zijn wensen en behoeften? Wat is er nodig aan ondersteuning? Bij verstaan hoort ook een goed beeld krijgen van de sociale context: de mensen die voor de cliënt van belang zijn, wederzijdse betekenis en ervaringen.

Van hieruit wordt invulling gegeven aan handelen dat enerzijds gericht is op de kwetsbaarheid (verzekeren) en anderzijds op het benutten en vergroten van mogelijkheden (versterken).

- *Verzekeren* houdt al het handelen in dat de ander houvast en veiligheid biedt.
- *Versterken* houdt al het handelen in dat gericht is op het benutten en vergroten van mogelijkheden.

De *theoretische basis* voor verbinden en verstaan wordt gevormd door kennis over relationele zorg, zoals die in de zorgethiek en de hierop gebaseerde presentiebenadering uitgewerkt is. De theoretische basis voor verzekeren en versterken wordt gevormd door kennis over vormen van psychische en sociale kwetsbaarheid, door inzichten uit herstelstudies, welzijn en positieve psychologie en door theorieën over sociale inclusie en empowerment. In dit boekje komt alleen de kern aan de orde, maar meer hierover is te vinden in het *Handboek Steunend Relationeel Handelen* (Wilken & Den Hollander red. 2019; tweede druk 2022).

2.2 Verbinden

De eerste kernhandeling is *verbinden*. Je streeft ernaar op een aandachtige en respectvolle wijze contact aan te gaan met de cliënt en zijn naasten. Het gaat om het realiseren van een persoonlijk-professionele relatie. Je sluit nauw aan bij de leefwereld van de cliënt. Je gaat een persoonlijke verbinding aan, wat zich onder andere kenmerkt door compassie en aandacht. Zonder medeleven en betrokkenheid blijft de relatie nogal zakelijk. Je houdt je bijvoorbeeld dan alleen maar bezig met praktische zaken, zoals ondersteuning bij het huishouden. Dit kan in sommige situaties voldoende zijn, maar bij langdurige zorg is dit zelden bevredigend. Als je je echt verbindt met de ander ontstaat de relationele inbedding die vertrouwen geeft en tot een partnerschap kan leiden. Onder partnerschap verstaan we een relatie tussen mensen waarin op basis van gelijkwaardigheid wordt samengewerkt. Je ontmoet elkaar op basis van wederzijds respect en menselijke waardigheid. De ene mens is niet meer waard dan de andere. Iedereen heeft zijn eigen waarde.

Verbinding is er meestal niet zomaar. Daar moet je aan werken. Pas dan ontstaat een 'werkalliantie'. Om elkaar echt te kunnen ontmoeten, is voldoende vertrouwen en veiligheid nodig. Een belangrijke competentie is hoe je hieraan kan werken. Het gaat dan bijvoorbeeld om aandachtig aanwezig zijn, een praatje maken in het hier en nu en het aansluiten bij wat iemand zelf naar voren brengt. Op basis daarvan kan doelgerichte steun gegeven worden, aansluitend bij wensen, vragen en behoeften. 'Gewoon aanwezig zijn' is gemakkelijk gezegd maar is voor veel begeleiders best moeilijk. Dit komt omdat je over het algemeen geprogrammeerd bent om te handelen en niet om simpelweg er te zijn. Als je als begeleider binnenstapt in het leven van de cliënt en met allerlei oplossingen komt voor een hulpvraag kan dit de cliënt het gevoel geven dat hij het zelf niet kan of niet goed doet. Dit kan leiden tot regieverlies en een ongelijkwaardige verhouding.

Het is belangrijk te onderkennen dat er altijd sprake is van een zekere afhankelijkheid in een zorgverleningsrelatie en dat dit invloed heeft op gevoelens van (on)macht, gelijkwaardigheid en de verbinding.

Mensen met een verstandelijke beperking hebben vaak al heel veel hulpverleners voorbij zien komen. Niet alleen hebben zij vanwege de verstandelijke beperking andere vormen van hechting, maar bovendien hebben zij in hun leven veel hechtingsverstoringen meegemaakt. Het aangaan van een duurzame relatie met een nieuwe begeleider is dus verre van vanzelfsprekend.

De wijze waarop je met de cliënt en elkaar communiceert is ook van belang. Om elkaar wederzijds te begrijpen moet er verbaal en non-verbaal aansluiting zijn. Het gebruik van taal en andere communicatiemiddelen luistert daarbij heel nauwkeurig. Hierover gaat hoofdstuk 3. Communicatie speelt zich af op twee lagen: het inhoudsniveau en het relatieniveau. De inhoud gaat over wat er feitelijk gecommuniceerd wordt. Maar communicatie drukt ook altijd andere dingen uit, bijvoorbeeld een emotionele lading (bijvoorbeeld boosheid of teleurstelling), sympathie of antipathie. Dat noemen we het relatieniveau. Dit laat zien hoe jij je verhoudt tot de ander.

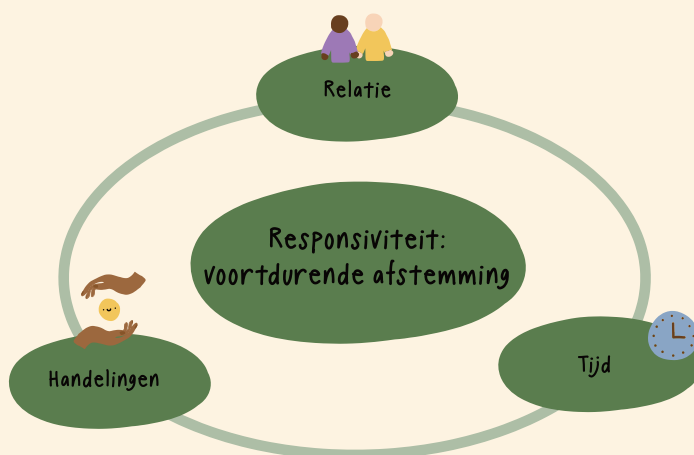
Bij mensen met een verstandelijke beperking is het niet altijd gemakkelijk te zien hoe zij zich tot jou verhouden. Daarom is een belangrijke professionele competentie naast adequate vormen van contact maken en communicatie, iets wat we 'responsiviteit' noemen³. Meer hierover kun je lezen in het kader.

3 Van der Weele e.a. (2018, p. 7) noemen dit 'ambachtelijke afstemming', 'een intensief, geduldig en fijnmazig proces van bijstellen, schipperen en uitproberen' (...). Ambachtelijke afstemming zou het doel moeten zijn dat elke woonvorm en elke zorgorganisatie zichzelf oplegt om negatieve ervaringen van afhankelijkheid te beperken. Ambachtelijke afstemming valt niet in regels en protocollen te vangen. Het is een hele kunst, zo blijkt uit onderzoek, en net als andere ambachten door ervaring, training, uitwisseling en reflectie te leren.

Responsiviteit

De kunst is om je handelen te laten sturen door wat de ander verbaal en non-verbaal communiceert, en het voortdurend blijven afstemmen hierop. We noemen dit 'responsiviteit'. We bedoelen hiermee dat je een gevoeligheid ontwikkelt om waar te nemen waar de ander gevoelig voor is en behoefte aan heeft. Gevoeligheid kan betrekking hebben op stressgevoeligheid. Je merkt op dat de ander iets spannend vindt. Behoeftes kunnen verschillend van aard zijn, zoals: de behoefte aan contact, aandacht en erkenning, maar ook de behoefte aan praktische hulp. Bij responsiviteit gebruik je je intuïtie en al je zintuigen. Je hebt een goede antenne nodig. Maar je gebruikt hier ook je kennis op het gebied van beperkingen, communicatie en gedrag. Responsief zijn is een continue activiteit.

Responsiviteit heeft dus betrekking op het relationeel handelen (de kwaliteit van de relatie), het praktisch handelen (de kwaliteit van de ondersteuning of hulp) en het aansluiten bij ontwikkelingen in de loop van de tijd (de kwaliteit van het proces). We noemen dit: het tegelijkertijd werken in de dimensies van relatie, handeling en tijd, waarbij we deze dimensies voortdurend goed trachten af te stemmen op elkaar.



Responsief zijn is nodig van het eerste tot en met het laatste contact, iedere dag. Bij de komst van een nieuwe begeleider is een goede start erg belangrijk. Cliënten kunnen rouw ervaren als een begeleider stopt met werken en daaraan niet of weinig tijd besteedt. Op een goede manier afscheid kunnen nemen is dus belangrijk.

Responsiviteit houdt ook in dat je rekening houdt met de culturele achtergrond of de genderidentiteit van mensen. Als je zelf een andere achtergrond hebt is het belangrijk je te verdiepen in de normen en waarden, de begrippen en gewoonten die bij een bepaalde cultuur, zoals de Marokkaanse of Turkse, horen.

2.3 Verstaan

De tweede kernhandeling is *verstaan*. Je wilt de ander leren kennen en echt begrijpen: zijn leefwereld, zijn situatie, zijn wensen en behoeften. Het gaat om het begrijpen van zowel de kwetsbaarheid als de kracht. Je probeert het perspectief van de ander te ‘*verstaan*’, met andere woorden goed te horen en te begrijpen, waarbij je een eigen oordeel uitstelt. Hoe staat de ander in het leven, wat is er aan de hand, waar zit pijn, wat zijn verlangens, wensen en behoeften? Hoe is het gesteld met de kwaliteit van de sociale verbanden? Soms lukt dat gemakkelijker als je die wereld zelf enigszins kent, bijvoorbeeld doordat je uit dezelfde cultuur afkomstig bent, in dezelfde wijk woont, of soortgelijke ervaringen met een beperking hebt.

Verstaan vraagt om goed luisteren en om empathisch vermogen, inleven en invoelen⁴.

‘Verstaan’ drukt een diepere vorm van begrijpen uit, vandaar dat wij dit woord gebruiken. Om te kunnen verstaan moet je heel goed kunnen luisteren, en je kunt elkaar pas goed verstaan als je dezelfde taal spreekt, of de taal van de ander begrijpt. We gebruiken hierbij het begrip ‘actief luisteren’. De toevoeging ‘actief’ is belangrijk: als luisteraar ben je geen passieve ontvanger.

Je moet actief bezig zijn met het uitstellen van een oordeel, zodat je aandachtig kunt luisteren vanuit een ‘niet wetende houding’. Je luistert zonder haast. Je luistert ook naar jezelf: welke gedachten en meningen komen bij je op die je in de weg kunnen zitten om de ander te verstaan en responsief te kunnen zijn?

We verzamelen informatie over de situatie, de wensen en ondersteuningsbehoeften op persoonlijke domeinen en levensdomeinen. We willen zowel de kwetsbaarheid als de kracht begrijpen. Verstaan van kwetsbaarheid houdt ook in: het erkennen van waar iemand mee worstelt.

Het verkennen van mogelijkheden en belemmeringen vindt plaats in de vorm van een dialoog, of als er betrokkenheid is van belangrijke personen uit het sociale netwerk, van een ‘multiloog’. Het is geen interview waarin alleen de een vragen stelt aan de ander. Je kunt hier ook beeldende manieren voor gebruiken, zoals het gebruik maken van foto’s of voorwerpen. Verstaan kan ook ontstaan door verhalen en levensgeschiedenissen te kennen, in gesprekken met de cliënt en zijn naasten. Dit kan ook visueel gemaakt worden door bijvoorbeeld tekeningen te maken of een levenspad te schetsen. Hierbij kunnen vormen van totale communicatie gebruikt worden (zie 3.5).

In deze kernhandeling kunnen naasten dus een belangrijke rol spelen. Die bezitten ervaringskennis over hun kind, zus of broer, neef of nicht die belangrijk is. Het gaat dus ook om het ‘verstaan’ van naasten en andere mensen die belangrijk zijn in het leven van de cliënt.

⁴ Jezelf inleven in de ervaringen van de ander is hierbij erg belangrijk. Door te leren van de ervaringen van de cliënt en diens naasten kun je begeleiding goed vormgeven. Voor meer informatie over ervaringsleren zie: <https://www.kennispleingehandicaptensector.nl/thema-s/vakmanschap/ervaringsleren>

Mijn dochter beleeft houvast en veiligheid aan de strakke vlechtjes in haar haar als ze iets nieuws of spannends gaat ondernemen.

We kijken ook naar wat iemands ontwikkelingsniveau is en wat hierin voor hem belangrijk is. Soms is er verschil tussen wat iemand zegt (verbale kwaliteiten) en wat iemand kan overzien of de vaardigheden die iemand heeft. Daarnaast is het goed een beeld te vormen van draaglast en draagkracht, dus wat kan een cliënt aan en wat niet. En wat specifieke stressfactoren zijn.

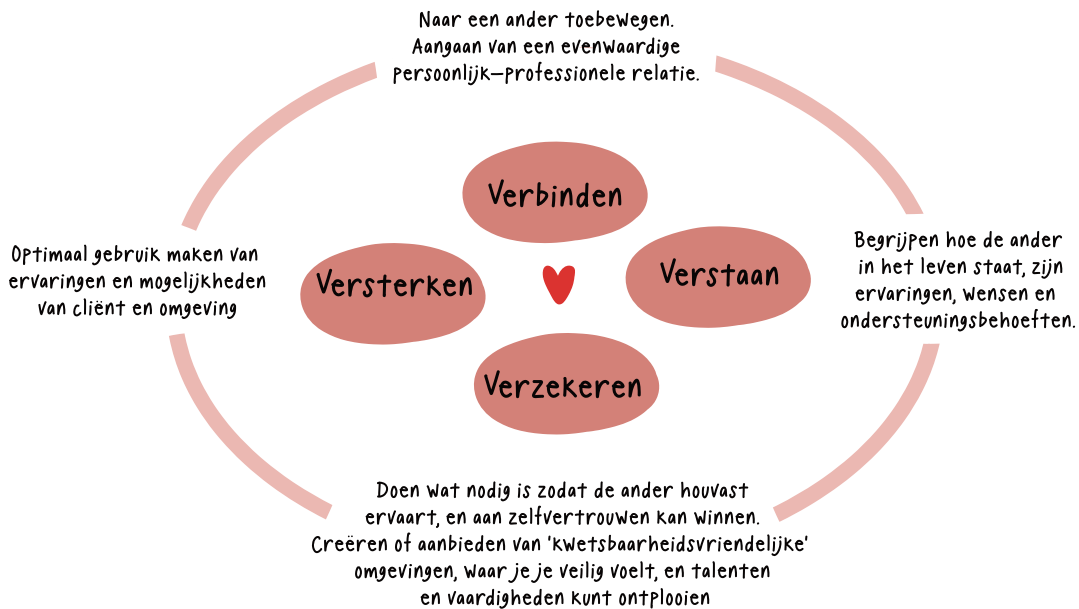
Het is ook van belang om naar ontwikkelpijlers te kijken. Deze komen verderop aan de orde.

Vanuit dit begrip ontstaat inzicht in wie de ander is, wat de ander beweegt, verlangt en nodig heeft. Door de ander te laten merken dat je hem wil begrijpen ontvangt de ander erkenning en bevestiging (wat op zichzelf ook een vorm van 'verzekeren' is). Vooral bij mensen die onzeker in het leven staan, door alles wat ze hebben meegemaakt, inclusief hulpverleners waar ze negatieve ervaringen mee hadden, is deze erkenning van groot belang. Het geeft ook vertrouwen: "Hè, hè, deze begeleider begrijpt mij tenminste en ziet hoe ik ben". "Hij verstaat mij en snapt wat ik wil zeggen". Dit illustreert ook dat verstaan een interactief en wederkerig proces is. In de driehoek van cliënt, naasten en begeleiding is sprake van 'elkaar verstaan', een zeker begrip dat zowel op gevoelsniveau als op feitelijk niveau kan ontstaan.

De processen van verbinden en verstaan zijn vloeiend met elkaar verbonden. Tijdens het bouwen aan een band leren we elkaar al kennen. Bij 'verstaan' verzamelen we informatie die jou helpt het perspectief van de cliënt en diens naasten zo goed mogelijk te begrijpen. Het betreft zowel zijn kijk op zichzelf als zijn kijk op zijn plaats in de samenleving, en het beeld dat hij heeft van zijn toekomst. Hoe staat hij in het leven, wat is er aan de hand, waar zitten verlangens, wensen en behoeften? Het gaat er hier niet alleen om te begrijpen van wat iemand zegt, maar ook wat (eigenlijk) bedoeld wordt. Door 'verstaan' samen te onderzoeken kan de cliënt ook vaak zichzelf en zijn situatie beter begrijpen.

Soms lukt het domweg niet om de cliënt te verstaan en mag je erkennen dat er geen match is. Of dat perspectieven van de cliënt en diens naasten wel erg van elkaar verschillen.

Er kunnen dus situaties zijn waarin het verstaan niet zo goed lukt. Maar dit zijn ook belangrijke leermomenten, zeker als je het kunt zien als een gezamenlijk leer- en zoekproces waarbij niemand vanzelfsprekende antwoorden heeft.



2.4 Verzekeren

De derde kernhandeling is *verzekeren*. Dit heeft betrekking op de kwetsbaarheid: doen wat nodig is zodat de ander houvast ervaart, zich veilig voelt en zelfvertrouwen kan opbouwen. Voor sommige aspecten van kwetsbaarheid is voor korte of langere tijd bescherming nodig. Bij verzekeren gaat het dus in de eerste plaats om veiligheid. Voor ieder mens is dat belangrijk maar dit geldt zeker voor mensen die weinig zelfvertrouwen hebben, snel angstig zijn of anderszins kwetsbaar zijn. Veiligheid kan op verschillende manieren geborgd worden waarbij de persoonlijke steun die je als begeleider biedt een belangrijk houvast geeft. Het is belangrijk dat je betrouwbaar bent en ook doet wat je zegt. Als iemand het overzicht (even) kwijt is, kan het rust geven als iemand je helpt de zaken op een rij te zetten. Veilige omgevingen voor kwetsbare mensen noemen we ook wel 'sociale niches'. Dit kan een wijkcentrum zijn, een ontmoetings- of werkplek of een woonvorm waar bescherming en begeleiding geboden wordt.

Bij het werken met kwetsbare mensen is basisveiligheid een absolute vereiste. Een gevoel van veiligheid is grotendeels subjectief. Per persoon kan het verschillen wat voor hem of haar een situatie tot een veilige maakt. Veiligheid heeft in ieder geval te maken met het gevoel of je invloed kunt uitoefenen op de situatie, of je een bepaalde mate van *controle* kunt ervaren. Een tweede aspect van veiligheid is de mate van *zekerheid* die je kunt ontleen aan de situatie. In algemene zin heeft het begrip basisveiligheid

voor mensen dezelfde inhoud: vrijwaring van lichamelijke en emotionele bedreigingen, de zekerheid dat we ook vandaag weer kunnen eten, een dak boven het hoofd hebben. En: dat je verlangens en behoeften door de ander gezien en erkend worden. Daarnaast kent basisveiligheid voor iedereen weer een specifieke invulling: voor de een is het een arm om de schouder, voor de ander betekent veiligheid juist afstand. En dat kan ook nog per situatie verschillen: basisveiligheid voor een nieuwe bewoner heeft andere kenmerken dan voor iemand die al jaren in de woonvoorziening woont. Zo voelt de een zich veilig op zijn eigen kamer, zonder anderen in de buurt, terwijl de ander zich veilig voelt wanneer hij deel uit kan maken van een grote groep.

Creëren van basisveiligheid

Het is dus belangrijk om uit te zoeken wat voor deze cliënt veiligheid betekent. We zoomen dan in op de wensen die iemand heeft met betrekking tot veiligheid en zoeken uit wat de persoonlijke voorkeuren zijn die het voor de cliënt veilig maken. Hiervoor is verbinden en verstaan nodig. Daarnaast kan veiligheid al van meet af aan gecreëerd worden door de aanwezigheid van jouzelf en je collega's, bijvoorbeeld de wijze waarop je rust en ontspanning uitstraalt.

Onveiligheid roept dikwijls gedrag op dat bedoeld is om de veiligheid te bevorderen. Tragisch genoeg wordt dit zogenaamde coping gedrag vaak betiteld als weerstand. Een begeleider kan het gedrag van een cliënt die zich niet aan afspraken houdt, als weerstand betitelen en bekritisieren, maar dat kan de relatie voor de cliënt onveilig maken. Het is een valkuil om weerstand alleen als ongewenste tegenwerking te zien. Weerstand is in principe een normaal signaal dat een betekenis heeft. Eerst zullen we moeten bekijken waarom de ander dit gedrag vertoont: wat wil de ander met dit gedrag duidelijk maken?⁵

Als we de logica van de ander niet snappen, lopen we het risico in de valkuil te trappen van 'ingrijpen zonder begrijpen'. Als we deze *wel* snappen, kunnen we bekijken hoe we de veiligheid zodanig kunnen verbeteren dat de weerstand vermindert. Ook hier zoeken we dus aansluiting.

Als begeleider kan je ook bijdragen aan basisveiligheid door een cliënt zo veel mogelijk controle (invloed, medezeggenschap enz.) te laten. En door de cliënt zekerheid te geven. Dit laatste kan op verschillende manieren, bijvoorbeeld door:

- Duidelijke informatie te geven en toegang tot informatie goed te regelen;
- Na te gaan waarom iemand zich onzeker of angstig voelt en zo mogelijk deze gevoelens van onzekerheid of angst te verminderen;
- Een overzichtelijke omgeving te creëren met voldoende zekerheden zoals vaste personen, activiteiten, tijden en regels.

5 Het begrijpen van gedrag wordt uitgebreid behandeld door Gerard Lohuis in hoofdstuk 12 van het Handboek Steunend Relationeel Handelen (Wilken & Den Hollander, 2019)

Duidelijke informatie is toegankelijk. Niet alleen in de vorm waarin de informatie staat, maar ook in tijd. Je moet dus niet afhankelijk zijn van iemand (bijvoorbeeld je begeleider die alleen toegang heeft tot internet en jij niet) om aan de informatie te komen. Denk bijvoorbeeld aan je ondersteuningsplan waar je alleen bij kan komen als de begeleider tijd voor je heeft.

Presentie

Veiligheid kun je ook geven door er te zijn voor de cliënt, doordat de cliënt van je op aan kan. Je houdt je bijvoorbeeld aan afspraken, je bent bereikbaar. Je zegt wat je doet en je doet wat je zegt.

Zo willen veel cliënten dat ze een begeleider kunnen bellen of appen als ze met iets zitten. In een woonvoorziening geeft het veiligheid als er 's nachts een begeleider slaapt. Nabijheid ('present zijn') biedt houvast. Houvast is ook fijn bij veranderingen in je leven. Bijvoorbeeld als je gaat verhuizen of aan een nieuwe baan of dagbesteding begint. Als begeleider kun je op de achtergrond morele steun bieden, bijvoorbeeld door vertrouwen uit te spreken in de eigen kracht van de cliënt. Je kunt ook actief ondersteuning bieden door een brugfunctie te vervullen, bijvoorbeeld door te helpen bij het aangaan van nieuwe sociale contacten.

Vaak worden begeleiders gewaardeerd die de kalmte bewaren. Dit zorgt voor een tegengewicht in situaties waarin een cliënt onrustig en nerveus is, en moeite heeft met het begrijpen van een situatie. De kalmte van de professional is geruststellend en vormt ook in die zin een houvast. Het is een ondersteuning op zichzelf. Rust uitstralen houdt ook geruststelling in. Geruststellen betekent dat rust wordt hersteld. De stabiliteit van jou als professional, of de stabiliteit die jij als begeleider brengt, kan tegenwicht bieden aan de instabiliteit van de cliënt. Stabiliteit, rust en veiligheid hangen dus met elkaar samen.

In het volgende voorbeeld wordt geïllustreerd hoe op een gegeven moment een persoonlijke ontmoeting tot stand kwam op basis van presentie en het creëren van voldoende basisveiligheid.

Gerben heeft een licht verstandelijke beperking. Als puber liet hij al een stoere houding zien, mede als reactie op zijn vader die alcoholist was en hem als kind vaak mishandelde. Gerben nam toen een houding aan van 'ik ben niet te krenken'. Gerben had leerproblemen, hij ging hierdoor als zestienjarige jongen de bouw in. Zijn gedrag paste goed in de omgangscultuur binnen de bouw. Gerben ging naast alcohol ook soft- en later harddrugs gebruiken. De drugscene waarin hij zich begaf, leverde hem onbetrouwbare vrienden op, en maakte dat hij snel achterdochtig werd. Hierdoor is er weinig vertrouwen in mensen ontstaan. Gerben vertrouwde eigenlijk alleen zijn moeder, met wie hij samenwoonde tot aan haar dood.

Toen zijn huidige begeleidster, Samantha, bij Gerben in zijn flat kwam, viel het haar op hoe donker alles was: zijn hele woning was geblindeerd. Het was er vies

en alles stonk naar de sigarettenrook. Zijn maatje was zijn kat. Omdat hij zich voortdurend angstig en bedreigd voelde, leefde hij 's nachts. Dit gaf hem meer rust en zo voelde hij zich veiliger. Daarbij kwam hij zijn flat nauwelijks uit. Hij woonde boven een supermarkt, zaterdags haalde hij al bij het openen de nodige boodschappen, hij kocht voornamelijk oploskoffie en puddinkjes. Daarnaast kwam hij alleen buiten wanneer hij zijn methadon ging halen. Kortom, Gerben was in een slechte fysieke, psychische en sociale conditie en had een erg beperkte leefruimte.

Samantha oefende in het begin totaal geen druk op Gerben uit. Zo deed zij geen aanvraag voor huishoudelijke hulp, hoewel hier door de omgeving op werd aangedrongen. Zo voorkwam Samantha dat anderen aan de spullen van Gerben zouden komen, omdat hij voortdurend aangaf hoe belangrijk bepaalde spullen voor hem waren. Spullen met dierbare herinneringen van zijn schaarse vriendschappen en de spullen van zijn moeder. De eerste maanden bestond het contact alleen maar uit 'er zijn'. Voorzichtig werd zo gewerkt aan basisveiligheid. Langzaam maar zeker begon Gerben vertrouwen in Samantha te krijgen.

De situatie rond Gerben en Samantha laat goed zien dat het startpunt van de relatieopbouw het respecteren en accepteren van Gerbens situatie en persoonlijke voorkeuren was. Samantha respecteerde Gerbens leefsituatie; dit was de start van de relatieopbouw. Eerst werd er gewerkt aan basisveiligheid, daarna kon er steun geboden worden die ook als echte steun beleefd werd en niet als bemoeizucht. Het voorbeeld illustreert ook mooi dat de kernhandelingen verbinden, verstaan, verzekeren en versterken met elkaar samenhangen. Het gaat bij SRH telkens om alle vier de kernhandelingen waaraan in de juiste mix - op maat - invulling gegeven worden.

Cliënten vinden vaak dat een relaxte manier van werken van de begeleider een kalmerende invloed heeft. Het kan dan gaan om: een relaxte houding hebben, op een geruststellende manier spreken, op je gemak zitten, de tijd nemen en humor gebruiken. Je kunt als begeleider ook als rolmodel fungeren om te laten zien hoe je kunt ontspannen. Een ontspannen manier van werken drukt ook hoop en vertrouwen uit. Er wordt een positieve boodschap overgebracht: de wereld vergaat niet, het zal goed komen. Het kan de ander ook helpen zijn zelfvertrouwen te vergroten.

Veilige omgeving

Het bieden van een veilige omgeving is een andere vorm van verzekeren. Natuurlijk hopen we dat de hele samenleving veilig en 'kwetsbaarheidsvriendelijk' is. Maar zolang dit niet het geval is hebben we sociale omgevingen nodig die veiligheid bieden aan mensen in kwetsbare posities. We noemen deze omgevingen ook wel 'sociale niches'. Veel woonvoorzieningen in de verstandelijk gehandicaptenzorg fungeren als zo'n sociale niche. Hetzelfde geldt voor sociale werkvoorzieningen en dag(activiteiten) centra. Zij bieden een combinatie van een veilige omgeving (onder andere door de aanwezigheid van begeleiders, duidelijke regels en een dagstructuur), en een sociale

omgeving (met sociale contacten en sociale activiteiten)⁶. Hierbij kan ook horen dat er hulp is bij het huishouden of de financiën.

De kernhandeling verzekeren kan overigens prima samengaan met de kernhandeling *versterken*. Je kunt immers cliënten helpen mogelijkheden te ontwikkelen en de hulpbronnen te vinden om een zo zelfstandig en prettig mogelijk leven te leiden.

2.5 Versterken

Naast aandacht voor de kwetsbaarheid zijn we ook altijd op zoek naar ontwikkelmogelijkheden. Zo onderzoeken we of kwetsbaarheid verminderd kan worden door de mogelijkheden van de cliënt aan te spreken. Dit hoort bij de vierde kernhandeling: *versterken*. Versterken omvat alle vormen van krachtgericht werken. Het kan dan gaan om het helpen vaardigheden te ontwikkelen of talenten te ontplooien.

Na een aantal maanden en eindeloos geduldig werken, ging Gerben wat meer openstaan voor de initiatieven van Samantha. Zo wist zij hem te verleiden om naar de kapper te gaan en samen te kijken naar dagbesteding. Uiteindelijk kreeg ook huishoudelijke hulp toegang tot Gerbens woning. Het gevolg hiervan was dat de omgeving positiever op Gerben ging reageren, wat hem weer meer zelfvertrouwen gaf en stimuleerde om te onderzoeken welke activiteiten hij leuk zou vinden.

Versterken heeft zowel betrekking op het individu als op de omgeving. Het gaat om het versterken van persoonlijke vermogens en om het versterken van de kwaliteit van de omgeving.

Bij de persoon kan het gaan om het versterken van zelfvertrouwen, het ervaren van hoop, het leren van persoonlijke ervaringen, en het opdoen van nieuwe positieve ervaringen. Een ‘versterkende’ omgeving kan dit bevorderen: een woon-, werk-, leer- of vrijetijdsomgeving waar je je welkom voelt, waar je je gewaardeerd weet, waar je je talenten kan ontplooien.

Vijf typen krachten

SRH is een krachtgerichte benadering. We bekrachtigen sterke punten en bieden ondersteuning om deze krachten te verkennen, benutten en vergroten. We kunnen vijf typen ‘krachten’ onderscheiden. Als we deze krachten samen met de cliënt en zijn netwerk in beeld brengen is dit op zich al versterkend. Maar vervolgens kun je samen ook bekijken welke activiteiten kunnen leiden tot een betere benutting of verdere ontwikkeling. Dit kun je verwerken in een plan, bijvoorbeeld een *persoonlijk toekomstplan*.

⁶ Veiligheid is slechts één component van goede zorg. Als te veel alleen de nadruk komt te liggen op veiligheid bestaat het risico dat beheersing (via regels en protocollen) de overhand krijgt, of dat de voorziening te veel een eiland wordt, afgesloten van de buitenwereld.

De STERKplaats

Een voorbeeld van een versterkende omgeving is de STERKplaats. Dit is een initiatief van de LFB, de landelijke belangenorganisatie door en voor mensen met een verstandelijke beperking. De STERKplaatsen werken samen met gemeenten, zorgaanbieders, scholen, welzijnsinstellingen en andere maatschappelijke organisaties in de buurt. Momenteel zijn er STERKplaatsen op meer dan 10 plekken in Nederland. Elke STERKplaats heeft verschillende doelen:

- **Aanbod van leer- en werkplekken**
Het is een plek waar mensen met een (verstandelijke) beperking kunnen werken en leren. Op een STERKplaats mag je blijven leren om jezelf te blijven ontwikkelen, bijvoorbeeld om ervaringsdeskundige te worden.
- **Zelfstandigheid ondersteunen**
Op een STERKplaats kunnen mensen met een beperking door een aanbod van activiteiten en bijeenkomsten leren om zelfstandiger te worden. Ook om ze te helpen om aansluiting te vinden bij mensen zonder beperking.
- **Wensen duidelijk maken**
Ervoor zorgen dat de wensen van mensen met een verstandelijke beperking ook bekend zijn bij de gemeente. Door op verschillende manieren mensen van de LFB in te zetten bijdragen als meedenker, klankbord en bruggenbouwer.
- **Deskundigheid bevorderen**
Een aanbod van activiteiten die professionals leren om mensen met een verstandelijke beperking beter te begrijpen.

Meer informatie: <https://lfb.nu/wat-is-een-sterkplaats/>

1. Wensen en dromen (wat ik wil)

Een wens is iets dat je graag wilt maar dat verschillende betekenissen kan hebben: een doel, een gespreksonderwerp, een manier etc. Het kan om iets emotioneels gaan, bijvoorbeeld verlies verwerken, of aandacht en liefde willen. Het kan gaan om sociale relaties, bijvoorbeeld een lieve vriendin. Het kan ook om iets materieels gaan, bijvoorbeeld een nieuwe telefoon. Een wens kan ook betrekking hebben op sociale rollen, zoals medewerker worden in een bloemenzaak of lid van een wandelclub worden.

Een droom lijkt iets dat niet echt te verwezenlijken is, maar er kan wel een sterk motiverende kracht van uitgaan. En wie weet, kunnen er stapjes gezet worden in de richting van de droom. Het gaat om iets dat je heel graag wilt doen of bereiken, en daar wil je ook de nodige energie in steken.

2. Persoonseigenschappen (wie ik ben)

Het betreft positieve eigenschappen zoals vriendelijkheid, zorgzaamheid, geduld, humor, doorzettingsvermogen en zorgvuldigheid. Het zijn kwaliteiten die je in kunt zetten.

3. Talenten en vaardigheden (wat ik kan)

Iedere mens heeft talenten en vaardigheden. Soms zijn deze verborgen geraakt of nog niet ontdekt. Veel cliënten kunnen zichzelf verbaasd doen staan van de talenten die ze hebben (of hadden en vergeten zijn). Zo kun je bijvoorbeeld een goed geheugen hebben of kunnen koken. Als D.J. mooie muziekmixen maken, goed kunnen tekenen of schilderen, hardlopen, vogelkastjes maken. Al deze talenten en vaardigheden kunnen ingezet worden voor persoonlijke ontwikkeling.

4. Kennis en ervaring (wat ik weet)

Kennis omvat veel aspecten. Het kan zelfkennis, vakkennis of praktische kennis zijn, bijvoorbeeld hoe met geld om te gaan, een gezonde maaltijd klaar te maken of weten hoe je van A naar B kunt reizen. Ook levenservaringen kunnen gebruikt worden als krachtbronnen. Dit geldt in het bijzonder als we geworsteld hebben met onszelf en tegenslag hebben ervaren. Terugkijkend zien we hoe we moeilijke periodes te boven zijn gekomen. En dat er blijkbaar grote krachten in ons schuilen. Bij een inventarisatie van ervaringen kan steeds een aantal vragen gesteld worden: wat vond je hiervan, hoe heb je dit ervaren, wat heb je ervan geleerd, waar zit de kracht in jouw ervaringen? En vanwege het feit dat de eigen ervaringen serieus genomen worden, kan de cliënt ondervinden dat zijn of haar ervaringen belangrijk zijn: ertoe doen. Dus: dat hij/zij zelf ertoe doet. Dit is een belangrijke ervaring in het kader van het versterken van het zelfbeeld en het zelfvertrouwen.



5. Krachten in de omgeving (wat ik heb)

Omgevingskrachten zijn alle mogelijkheden die de omgeving en de samenleving bieden, en die we kunnen gebruiken als steun en hulpbronnen. We hebben het dan over de steun van familie, vrienden en ervaringsgenoten. Maar ook de ondersteuning die maatjesprojecten en begeleiders bieden. Het gaat om het dak boven je hoofd en een inkomen waarmee je in je levensonderhoud kunt voorzien. Het kan ook gaan om spullen waar je aan gehecht bent, of een huisdier. Daarnaast zijn er talloze mogelijkheden in de samenleving waar natuurlijke steunbronnen te vinden zijn, zoals bij sportclubs, vrijwilligersinitiatieven, en buurthuizen.

Oplossingsgericht werken

Een mooie manier om te 'versterken' is het oplossingsgericht werken⁷. Deze benadering is voor de begeleiding van mensen met een verstandelijke beperking uitgewerkt door John Roeden en Fredrike Bannink. Oplossingsgericht werken is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

1. Doe meer van wat goed werkt en stop met datgene dat niet werkt. Als iets heel goed werkt deel dit dan met anderen. Vier successen. Dit geeft extra energie en creatieve impulsen.
2. Als iets niet goed gaat kijk dan naar waar de uitzonderingen zijn: Wanneer gaat het iets beter of zelfs goed? Wat is er in die situatie dan anders? Wat doe jij anders? Wat is er nodig?
3. Mensen beschikken altijd over kwaliteiten en bronnen om stappen te zetten in hun ontwikkeling. Kijk maar naar wat je in het verleden succesvol gedaan hebt!
4. Leg je focus op de toekomst. Als je blijft praten over de 'slechte' dingen uit het verleden dan verander je dat verleden niet. Kijk naar voren en ga er van uit dat die 'slechte' dingen er niet meer zijn. Hoe ziet het er dan uit? Wat is er dan anders?
5. Doe het stap voor stap. Kleine stappen zijn gemakkelijker te zetten en brengen een positieve beweging op gang. Het gaat om de 'beweging'. Dat je de goede kant op beweegt.

Vijf pijlers

Wat kun jij doen om de cliënt te versterken en zijn ontwikkeling te ondersteunen? Aansluitend bij bovenstaande krachteninventarisatie kan hierbij het onderstaande model met vijf pijlers behulpzaam zijn.

Pijler 1. Helpen bij de versterking van het *zelfbeeld*. Veel mensen hebben een laag zelfbeeld omdat zij bijvoorbeeld gewend zijn geraakt aan de rol van 'zorgontvanger' of 'gehandicapte', of niet kunnen voldoen aan de verwachtingen van de samenleving. Anderen kunnen een te hoge dunk hebben van zichzelf en daardoor in de problemen komen omdat ze zichzelf overschatten of door anderen overschat worden. Een positief realistisch zelfbeeld helpt een betere balans te bewaren.

Pijler 2. Helpen versterken van de *motivatie* en het *zelfvertrouwen* van de cliënt om te werken aan persoonlijke ontwikkeling. Hier past een positieve instelling bij: ontwikkeling is altijd mogelijk, ook al lijken de mogelijkheden beperkt. Een positieve houding van verwanten en vrienden is ook belangrijk.

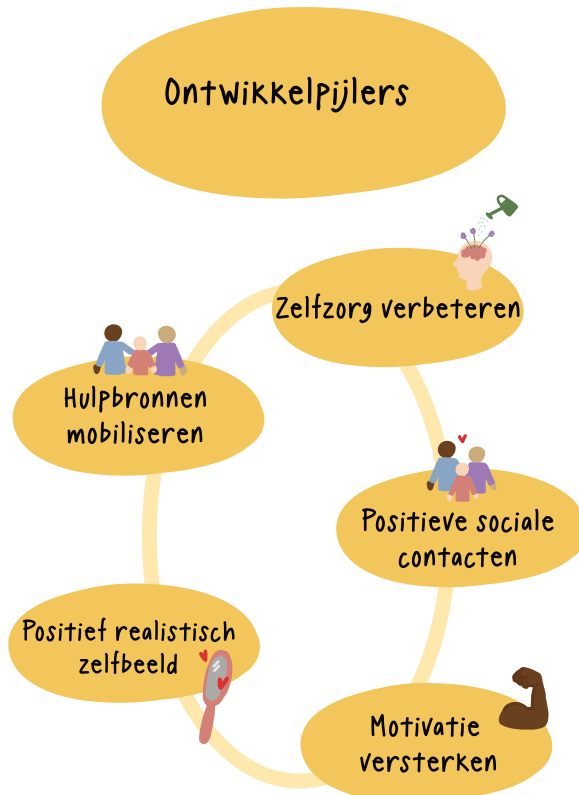
Pijler 3. Helpen *zelfzorg* en *zelfregulatie* te verbeteren: vaardigheden zodat de cliënt zoveel mogelijk voor zichzelf kan zorgen, verantwoordelijkheid kan nemen, controle kan houden en regie kan voeren.

Pijler 4. Helpen bij het aangaan van *sociale contacten* en het oppakken van *betekenisvolle sociale rollen*, bijvoorbeeld op het gebied van werk en vrijetijdsbesteding.

⁷ John Roeden en Fredrike Bannink (2007). *Handboek Oplossingsgericht Werken met licht verstandelijk beperkte cliënten*. Boom Uitgevers.

Pijler 5. Helpen *hulpbronnen* te mobiliseren zoals de steun van ervaringsgenoten (peer support), familieleden en andere naasten, noodzakelijke materiële hulpbronnen (zoals huisvesting of een uitkering) en voorzieningen in de samenleving (opleiding, werk, vrijetijdsbesteding etc.).

Bij de kernhandeling ‘verstaan’ heb je bij de cliënt een goed beeld van deze vijf pijlers gevormd, om te bepalen wat voor de cliënt van belang is en wat jouw bijdrage kan zijn om ontwikkeling te ondersteunen. Je sluit hierbij aan bij de persoonlijke kwaliteiten en mogelijkheden die bij de cliënt, in zijn netwerk en in de samenleving aanwezig zijn.



In het volgende hoofdstuk gaan we nader in op de kernhandelingen verbinden en verstaan, waarbij we aandacht geven hoe je goed aan kan sluiten bij mensen met een verstandelijke beperking.

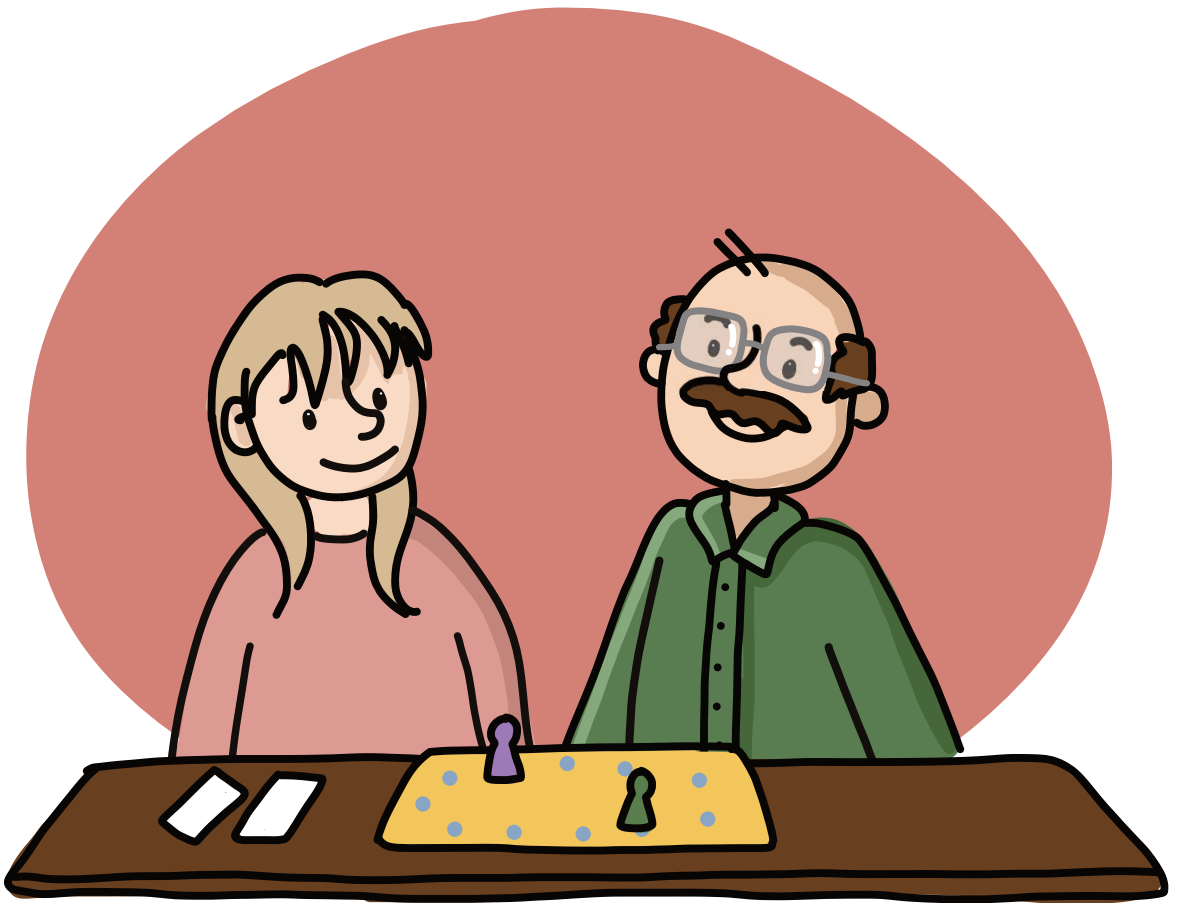
2.6 *Samengevat*

In dit hoofdstuk gingen we dieper in op de vier kernhandelingen. De basis van SRH is om je te verbinden met de ander. Je doet dit als professional, maar tegelijkertijd als persoon. Om goed aan te kunnen sluiten is 'responsiviteit' nodig. Dit is een belangrijk begrip in SRH. Responsiviteit omvat zowel de gevoeligheid die nodig is om je in te kunnen leven in het perspectief van de ander, als ook het vermogen om voortdurend aan te sluiten op wat op dat moment voor de ander belangrijk is.

Je wilt van betekenis zijn voor de cliënt en wat voor hem een goed leven is. Hiervoor is het nodig om hem zo goed mogelijk te begrijpen. Dit gaat verder dan alleen het verzamelen van informatie. Het gaat ook om het begrijpen van hoe hij in zijn vel zit. We zijn geïnteresseerd in de levensgeschiedenis en wat zich daarin heeft afgespeeld, zodat je daar rekening mee kan houden. We zoeken naar dromen en wensen voor persoonlijke ontplooiing. We bekrachtigen talenten en kijken naar mogelijkheden voor zinvolle activiteiten en waardevolle sociale rollen. Hierbij kan je gebruik maken van het model van de 5 typen krachten. Van hieruit geven we invulling aan begeleidingsactiviteiten die enerzijds gericht zijn op ondersteuning die nodig is in verband met beperkingen en anderzijds op het benutten en vergroten van mogelijkheden. Hierbij kan je gebruik maken van het model van de 5 ontwikkelpijlers.

Aansluiten en verbinden

Het belang van passende communicatie



3.1 Contact maken

In dit hoofdstuk gaan we nader in op de kernhandelingen verbinden en verstaan. Deze zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Het startpunt van SRH is je goed te kunnen verbinden met de cliënt en goed aan te kunnen sluiten bij wie hij is, hoe hij in het leven staat en wat zijn wensen en ondersteuningsbehoeften zijn. Daarbij is de relatie met het 'natuurlijke' netwerk ook van belang. Dit zijn mensen die de cliënt al heel zijn leven kent, of die deel uitmaken van zijn dagelijkse leven binnen en buiten de plek waar hij woont. Bijvoorbeeld collega's op het werk, leden van de sportvereniging of deelnemers bij andere vormen van activiteiten.

Steunend Relationeel Handelen staat of valt met goed contact. Contact is iets wederzijds. Je kunt zelf nog zo je best doen met een ander contact te maken, maar als de ander niet of afwijzend reageert, ontstaat er geen verbinding. Juist deze verbinding hebben we nodig om in een proces van wederzijds begrip en samenwerking terecht te komen.

Het kan soms een flinke uitdaging zijn om contact te maken en een werkzame relatie te ontwikkelen. Aan de kant van de cliënt kunnen communicatieve beperkingen een belemmering vormen. Het kan dan gaan om taalvaardigheid of expressievermogen. Deze kunnen ook te maken hebben met bepaalde verstandelijke beperkingen zoals niet alles goed kunnen begrijpen.

Ook aan jouw kant kunnen beperkingen zitten. Je kunt bijvoorbeeld niet de juiste woorden vinden om goed aan te kunnen sluiten, of je schiet in de weerstand bij bepaald gedrag.

Contact en aansluiting worden gerealiseerd door verbale en non-verbale communicatie. Alle gedrag is in feite communicatie. Je sluit aan bij communicatiemogelijkheden (taal, cognitieve vermogens), omgangsrituelen (welke bejegening passend is) en persoonlijke voorkeuren (bijv. waar vindt hij het het prettigst om een gesprekje te hebben, op welk tijdstip van de dag, duur, frequentie?). Welke vormen van communicatie passen bij de culturele achtergrond?

'Door te werken met smileys kon zij goed aangeven wat ze positief vond en wat ze minder positief vond in haar leven.'

Het begrip responsiviteit dat we eerder beschreven, is hierbij essentieel. Je dient in staat te zijn al je zintuigen te gebruiken om waar te nemen hoe de ander zich voelt, wat in hem gaande is, hoe hij reageert op jouw gedrag en hoe je communiceert. Op deze wijze 'beweeg je naar de cliënt toe', een begrip uit de presentiebenadering, en leef je in in zijn perspectief. Daarbij kan het belangrijk zijn om naasten te raadplegen.

3.2 Aansluiten

Om goed aan te kunnen sluiten is het handig een goed beeld te hebben van een aantal gedrags- en communicatie-aspecten van de cliënt. Het gaat dan onder andere om:

- Cognitieve mogelijkheden en beperkingen, zoals begripsvermogen (wat kan de cliënt goed begrijpen en waar heeft hij moeite mee).
- Uitdrukkingsvermogen, dus op welke wijze de cliënt uiting geeft aan wat hij voelt, denkt en doet, zowel verbaal als non-verbaal.
- De betekenis van verbaal en non-verbaal gedrag, bijvoorbeeld op welke wijze de cliënt signalen geeft dat iets begrepen of niet begrepen wordt, of wat spanning oproept.

Een beeld ontstaat meestal niet in één keer, maar kan in de loop van de tijd duidelijk worden, als je de cliënt beter leert kennen. Het is hierbij heel nuttig gebruik te maken van de kennis die andere mensen hebben die de persoon al langer kennen. Dit zijn bijvoorbeeld familieleden zoals ouders, broers en zussen. Dit vraagt samenwerking ‘in de driehoek’⁸.

Begeleider Maartje is met Jaap al bij verschillende ggz-behandelaren geweest. Steeds lukt het hun niet om bij Jaap aan te sluiten. Jaap klapt dicht tijdens de afspraken omdat de goedbedoelde vragen van de behandelaar door Jaap ervaren worden als een vragenvuur. Hij voelt geen vertrouwen. Maartje doet mee met een project waarbinnen een tool is ontwikkeld om wederkerig contact op gang te brengen. Een speelbord met een draaiende wijzer waarop symbolen, woorden en afbeeldingen staan⁹. Ze neemt het speelbord mee tijdens een vervolgspraak met een nieuwe behandelaar. Door de tool te gebruiken vertelde de behandelaar iets over zichzelf en haakte Jaap daarop in door ook iets over zichzelf te vertellen. Hij wil de volgende keer de tool weer meenemen naar een afspraak. Ook de behandelaar is positief verrast over het effect en is van plan deze vaker te gaan gebruiken.

We kunnen ook te maken hebben met gedrag dat niet zo gemakkelijk te begrijpen is. Mensen kunnen asociaal of agressief gedrag vertonen, of bevinden zich in een staat van verwarring. Juist dan is het de kunst als begeleider om hier zo adequaat mogelijk mee om te gaan. Dat is niet altijd eenvoudig, met name als het moeilijk is contact met iemand te maken. Van belang is dan wel om te proberen het gedrag van de ander te begrijpen. Gedrag kan gezien worden als een manier om aandacht te krijgen, of om een noodkreet te uiten. Het kan ook een manier zijn waarop de cliënt probeert de zaken onder controle te houden, zogenaamd copinggedrag. Copinggedrag wijst op onveiligheid en is in feite een vorm van zelfbescherming, om voor zichzelf een zo veilig mogelijke situatie te creëren.

8 Een begrip dat door Chiel Egberts is uitgewerkt in het begrip ‘driehoekskunde’ (Egberts, 2020).

9 Dit is de tool Wist je dat? Deze wordt in hoofdstuk 5.4 nader beschreven.

3.3 Verbinden

Voor mensen met een verstandelijke beperking is een goede hechtingsrelatie van groot belang. Maar juist voor deze groep mensen kan het tot stand komen én het in stand houden van zulke relaties complex zijn. Daarom is het belangrijk te weten hoe je kunt aansluiten en verbinding kunt krijgen¹⁰. Hierbij is het handig inzicht te hebben in hoe het staat met sensitiviteit (gevoeligheid) en responsiviteit (reactie) en op welke wijze gehechtheid werkt (emotionele binding)¹¹. Inzicht in het sociaal-emotioneel ontwikkelingsniveau kan helpen om rekening te houden met stressgevoeligheid. Mensen met een verstandelijke beperking zijn dikwijls bijzonder gevoelig voor allerlei prikkels, met name emotionele prikkels. Zij reageren hier op een bepaalde manier op, en het is de kunst deze te leren kennen, vooral als er verbale beperkingen zijn in het uiten hiervan. Hetzelfde geldt voor de wijze waarop mensen affectieve bindingen aangaan. Ook deze kunnen op verschillende manieren tot uitdrukking gebracht worden. De kunst is hier goed op aan te sluiten, met een adequate wijze van emotionele betrokkenheid (balans tussen afstand en nabijheid) en passende communicatie.

Ook de verbinding met voor de cliënt belangrijke anderen is van belang. Ook hier gelden dezelfde belangrijke waarden zoals werken op basis van vertrouwen en respect, heldere communicatie en inleven in de ander.¹²

10 Dit geldt uiteraard niet alleen voor professionals maar voor iedereen die contact heeft met iemand met een verstandelijke beperking, of je nu begeleider, familielid, vrijwilliger of buurvrouw bent.

11 Er is een app ontwikkeld die hierbij behulpzaam kan zijn, de [HiSense App](#). Deze is ontwikkeld voor mensen met een ernstige meervoudige beperking maar kan ook breder gebruikt worden. Hiermee leer je met een kleine tijdsinvestering (slechts vijf minuten per dag) over hechtingsrelaties. De app stelt elke dag vier korte meerkeuzevragen via stellingen of voorbeelden. Je ontvangt direct feedback op de antwoorden, waardoor je snel leert.

12 Zie bijvoorbeeld de publicatie van Amerpoort: [Bouwen aan Vertrouwen](#) (2022).

3.4 Communicatie

Goed communiceren in het leven is voor iedereen een kunst. Hoe vaak gaan we niet de mist in en begrijpen we elkaar verkeerd? Misverstanden horen erbij, maar zijn er ook om op te lossen.

Ons uitgangspunt is dat communicatie 'inclusief' moet zijn. We bedoelen daarmee dat de wijze waarop verbaal en niet-verbaal gecommuniceerd wordt niet mag leiden tot uitsluiting, maar tot in- en aansluiting. Van uitsluiting is sprake als de cliënt - of andere betrokkenen - niet in staat worden gesteld om zich te uiten. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn als er moeilijke woorden gebruikt worden, als er te snel gepraat wordt, of als mensen te veel door elkaar heen praten. Of als een cliënt ervaart dat hij als kind wordt aangesproken.

Het is dus belangrijk om verbale signalen die duiden op weerstand volwassen op te pakken. Zo kan iemand zich afwenden of terugtrekken. Of hij gaat juist geagiteerd gedrag vertonen. Weerstand moet niet gezien worden als iets negatiefs, maar is in feite een gezond verschijnsel. Als er weerstand is, is er sprake van spanning, dus is het zaak deze spanning weg te nemen of te verminderen. Ook dit is een kwestie van aansluiten, door te signaleren dat er een zekere mate van stress ervaren wordt, te onderkennen waar dit door veroorzaakt wordt (of zou kunnen worden) en dan stress reducerende communicatie toe te passen. Voorbeelden zijn:

- Ik zie dat je iets dwars zit. Wat zouden we anders kunnen doen?
- Vind je het fijn om even een kop thee te drinken?
- Zullen we even gaan wandelen?
- Zullen we een spelletje doen?
- Misschien kunnen we er een tekening van maken.

Stress kan voorkomen worden door bij het eerste contact een goede start te maken. Bijvoorbeeld door ervoor te zorgen dat iemand zich welkom voelt en ruimte en veiligheid ervaart. Het is belangrijk een prettige warme en ontspannen sfeer neer te zetten. Relatie gaat boven inhoud. Ook hier is gevoeligheid voor de cultuurcomponent van belang. Het directe en snel tot de kern komen van de Nederlandse cultuur staat bijvoorbeeld haaks op de Surinaamse cultuur.

Communicatie speelt zich altijd af op twee niveaus. We noemen dit het inhouds- en relatie (of betrekings-) niveau. Het gaat voortdurend om zowel de inhoud van de communicatie als om de relatie die via communicatie tot uitdrukking wordt gebracht. In bovenstaande voorbeelden staat het relatieniveau voorop. Deze moet op orde zijn, wil er ruimte zijn voor een inhoudelijk gesprek.

'We gingen een stukje wandelen en lachten wat om twee poesjes die met elkaar aan het spelen waren. Toen vertelde Pieter dat hij het momenteel niet zo naar zijn zin heeft op zijn werk omdat een collega hem vaak pestte. Daar werd hij wat somber door.'

Het gebruik van taal luistert nauwkeurig. Ben je te begrijpen? Welke woorden gebruik je? Zijn je zinnen niet te lang? Praat je wellicht te snel?

Soms zijn visuele hulpmiddelen erg handig, zoals picto's, tekeningen, kleuren of foto's. Maar ook het gebruik maken van bepaalde gebaren met hand, arm of hoofd kan ondersteunend werken. En uiteraard is gebarentaal belangrijk voor mensen die doof of slechthorend zijn.

De toon maakt de muziek

Op het relationele niveau van communicatie kunnen we drie verschillende aspecten onderscheiden.

- Het expressieve aspect: wat je tot uitdrukking brengt over jezelf
- Het relationele aspect: wat je tot uitdrukking brengt over de ander
- Het appellerende aspect: wat je wilt van de ander

Mensen zijn dikwijls bijzonder gevoelig voor toon en mimiek, en wat hierdoor uitgedrukt wordt.

Mohammed: "Praat begrijpelijk, maar alsjeblieft niet op een kinderlijke toon met me!"

Een grote valkuil is om, overigens goed bedoeld, kwalificerende opmerkingen te maken, zoals over hygiëne. Voorbeelden:

- Volgens mij is die wastafel niet schoon;
- Heb je nu weer dezelfde kleren aan?

Deze voorbeelden doen een appèl op de ander: 'maak die wastafel schoon', 'trek schone kleren aan'. Maar ze zeggen ook iets over de ander, bijvoorbeeld: 'Ik vind je een viespeuk', of 'Je kan niet goed voor jezelf zorgen'. Aan dit gedrag liggen opvattingen ten grondslag over wat 'normaal' of 'netjes' is (het expressieve aspect). Het zegt dus iets over je eigen normen en waarden (en soms over wat gangbaar is in de instelling).

Non-verbale communicatie heeft dezelfde elementen. Je kunt bijvoorbeeld met een vies gezicht naar die wastafel kijken, zelfs al zeg je daar niets over. Of je pakt ongevraagd zelf een vaatdoekje en gaat de wastafel schoonmaken. In feite is dit klassiek paternalistisch gedrag, waarmee je de ander al gauw als minderwaardig wegzet, en dus uitsluit.

Inclusieve communicatie is positief en krachtgericht. Het sluit aan bij:

- Wat iemand zelf belangrijk vindt;
- Wat past bij de culturele achtergrond;
- Waar iemand wel en niet toe in staat is.

Bij de kernhandeling verstaan hoort dat je hier goed zicht op krijgt.

Een voorbeeld van een positieve benadering is een client die het erg belangrijk vindt dat hij er goed uitziet, maar moeite heeft om zelf kleding uit te zoeken. Je zou dan kunnen zeggen: "Je wilt er vandaag natuurlijk weer pico bello uitzien; wil je dat ik je even help een leuk shirt uit te zoeken?"

Bij de kernhandeling verbinden hadden we het over wederkerigheid, tweerichtingsverkeer dus. Dat betekent dat je in je communicatie met de ander niet schroomt iets van jezelf en jouw eigen leven te delen. Dit maakt het contact gelijkwaardiger, maar legt bovendien de basis voor vertrouwen. En dit draagt er weer toe bij dat we de ander beter begrijpen.



Communicatie is voor kwaliteit van bestaan uitermate belangrijk. Aansluitend bij de vijf criteria die we in hoofdstuk 1 noemden is communicatie van belang bij de volgende aspecten:

- Het deelnemen aan de samenleving, op terreinen van wonen, werken, leren en recreëren. Om aansluiting te vinden en sociale rollen te vervullen zijn vormen van communicatie nodig.
- Om keuzes te kunnen maken is informatie nodig. Ook dit is een vorm van communicatie. Deze informatie moet begrijpelijk zijn. Om te kunnen kiezen is het vaak fijn met anderen over de keuzemogelijkheden van gedachten te kunnen wisselen.
- Communicatie speelt ook een rol bij het ontwikkelen van competenties. Communicatieve vaardigheden zijn medebepalend voor de keuze van activiteiten.
- Respect komt tot uitdrukking in communicatie, bijvoorbeeld hoe je bejegend wordt en hoe afspraken gemaakt worden.
- Relaties worden medegevormd door communicatie. Mensen vinden aansluiting bij elkaar via vormen van communicatie. Ondersteuning en wederkerigheid worden ook via vormen van communicatie tot uitdrukking gebracht.
- Communicatie is ook belangrijk voor stressregulatie, om jezelf fysiek gezond te houden. Door met anderen te delen wat je dwars zit, of spannende dingen die je hebt meegemaakt, gaat je stressniveau omlaag.

3.5 Communicatiewijzen

Bij cliënten met een verstandelijke beperking verloopt de taalontwikkeling vaak net even anders dan bij anderen. Dit betekent dat het nodig is goede voorwaarden te creëren om te communiceren. Dit doe je door bewust en op maat gebruik te maken van allerlei mogelijke uitingsvormen. Voor cliënten kan het fijn zijn als gesproken taal visueel wordt ondersteund met mimiek, expressie en lichaamshouding. En ook door bijvoorbeeld pictogrammen, tekeningen, voorwerpen, geschreven tekst of gebaren.¹³ We noemen dit ook wel *totale communicatie*. Het uitgangspunt hierbij is dat de omgeving op allerlei mogelijke wijzen bewust aansluit bij diens communicatieniveau. Op deze manier wordt op maat gecommuniceerd en worden de ontwikkelingskansen van de cliënt optimaal benut.

De kernhandeling verbinden houdt in dat je systematisch zoekt naar goede manieren om in relatie te komen en te blijven. Hierbij kan het model van de *communicatiestrategieën* zoals dat bij SRH ontwikkeld is behulpzaam zijn. De belangrijkste strategieën zijn: aandachtig aanwezig zijn, faciliteren, informeren, steunen en bemoedigen, dialoog en onderhandelen. Het model is bedoeld om de meest effectieve manier van verbinding met de cliënt tot stand te brengen, en kan ook gebruikt worden voor de communicatie in netwerken. Het biedt een goed startpunt (met welke strategie begin ik?) en een manier om gedurende het verdere proces in beeld te houden of de aansluiting goed is (pas ik nog steeds de meest effectieve strategie toe?).

We lichten deze strategieën hieronder toe.

- Aandachtig aanwezig zijn houdt in: een open aanwezige luisterende houding, niet te veel verbale communicatie. Jouw mening is niet belangrijk (op dit moment); sluit aan bij het tijdspectief van de cliënt.
- Faciliteren houdt bijvoorbeeld in: veiligheid en steun bieden, de nadruk leggen op wat goed is voor het welzijn van de persoon. Probeer te voorzien in basisbehoeften, zoals gehoord en begrepen worden, zorgen voor goed gezelschap, praktische steun met betrekking tot huishouden, financiën en zelfzorg.
- Informeren houdt in: het geven en ontvangen van informatie; het verzamelen van informatie over wat voor de cliënt belangrijk is (waarden, wensen en persoonlijke voorkeuren). Doseer de informatie, niet te veel, niet te snel. Informatie aanbieden kan ook gaan over mogelijkheden die er zijn met betrekking tot ondersteuning, activiteiten of participatie.
- Steunen en bemoedigen houdt in: bekrachtigende communicatie gebruiken zoals complimenten geven. Bevestig talenten en mogelijkheden.
- Dialoog: omvat alle voorgaande strategieën. Er is sprake van wederkerigheid, wederzijds vertrouwen en gelijkwaardigheid in de communicatie. Geen verborgen agenda's.

¹³ Zie: <https://www.kennispleingehandictensector.nl/tips-tools/tools/communicatie-met-mensen-met-een-mvb-en-totale-communicatie>. Oskam, E. en Scheres, W. (2016). *Totale Communicatie*. Springer Media.

- Onderhandelen: op basis van de dialoog kan onderhandeld worden over bijvoorbeeld begeleidingsafspraken.

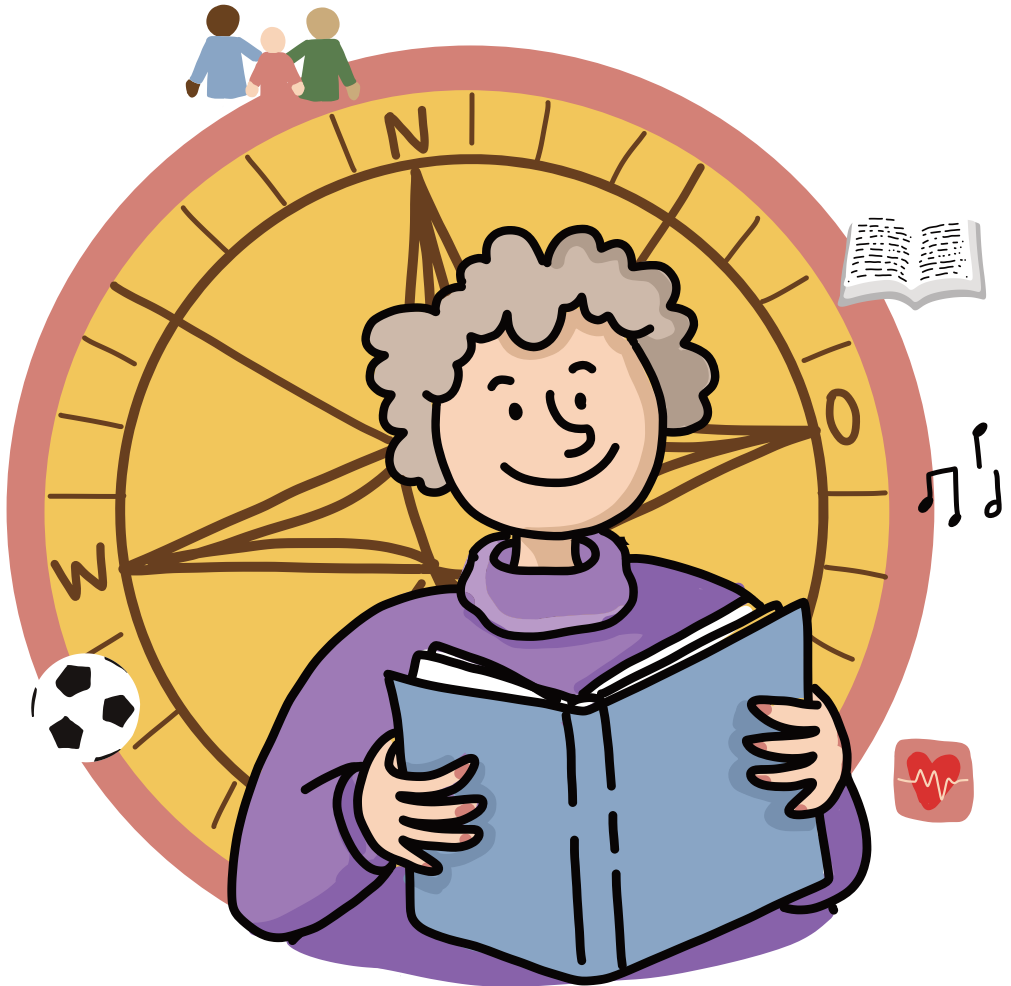
Welke strategie je ook hanteert: probeer altijd bewust aansluiting te krijgen bij de ander en een dialoog tot stand te brengen. De keuze van de strategie hangt in hoge mate af van het gedrag van de ander en de mate van coöperatie of weerstand die we ontmoeten. Zoals gezegd vatten we weerstand op als een gezond verschijnsel, omdat de cliënt hiermee bepaalde boodschappen overbrengt, bijvoorbeeld dat hij iets niet kan volgen, iets spannend vindt, of het ergens niet mee eens is. Hier komt het begrip 'zorgresponsiviteit' om de hoek kijken. Dit houdt in dat we voortdurend nagaan of wat wij doen goed is afgestemd op waar de cliënt 'zit', wat nu belangrijk is en waar we rekening mee moeten houden. Zo kunnen we wel een open dialoog voorstaan of met motiverende gesprekstechnieken werken, maar als de ander niet met ons wil praten is dat menige brug te ver. Als professional gaan we met een open blik en open mind het contact aan en laten gebeuren wat er ontstaat. De genoemde strategieën helpen vooral om weerstand te verminderen of weg te nemen. Er dient immers vertrouwen te ontstaan, wil er sprake zijn van openheid. Vertrouwen ontstaat ook als de ander ervaart dat er sprake is van een aandachtig luisterend oor, dat ervaringen serieus genomen worden, en dat ingegaan wordt op wat voor hem belangrijk is. Het model wordt niet alleen gebruikt om aan te sluiten, maar ook om stapsgewijs een evenwaardige band op te bouwen.

3.6 Samengevat

Dit hoofdstuk ging over de kernhandelingen verbinden en verstaan. We gingen in op het maken van contact en het bouwen aan wat we een persoonlijk-professionele relatie noemen. We streven naar een gelijkwaardige samenwerkingsrelatie, niet alleen met de cliënt maar ook met mensen die belangrijk zijn in zijn leven. Om goed aan te sluiten bij de cliënt is, naast een aandachtige basishouding, 'passende' communicatie van groot belang. Hierbij hou je rekening met de cognitieve belemmeringen die de cliënt ervaart en zijn gevoeligheid voor stress. Het model van de communicatiestrategieën kan je helpen de juiste insteek te kiezen.

SRH als reisgids

Samen op weg



4.1 Methodische uitwerking

Steunend Relationeel Handelen bestaat uit een visie met een aantal kernwaarden, en een methodische uitwerking. De methodische uitwerking dient om een begeleidingsproces goed in te richten en de kernhandelingen handen en voeten te geven.

De methodische uitwerking van SRH kan gezien worden als een reisgids. Het helpt jou de 'juiste' koers te bepalen om de cliënt zo goed mogelijk te ondersteunen. Je kunt jezelf beschouwen als een reisgenoot waarbij steeds handhaven of verbeteren van kwaliteit van leven het doel is. Als reisgenoot kun je helpen de juiste route te bepalen, helpen koers te houden, assisteren bij pech onderweg, maar ook deelgenoot zijn van mooie reiservaringen.



Het accent van de ondersteuning kan op verschillende gebieden liggen:

- Bieden van ondersteuning bij wensen op het gebied van persoonlijk welzijn en ontwikkeling;
- Bieden van ondersteuning bij wensen op het gebied van (omgaan met) beperkingen;
- Bieden van ondersteuning op het gebied van de kwaliteit van omgevingen: dit kan het sociale netwerk van de cliënt zijn, maar ook de verschillende omgevingen waar iemand activiteiten heeft (wonen, werken/dagbesteding, leren, vrije tijd).

Een kenmerk van professioneel handelen is dat we op een bewuste, systematische en doelgerichte manier stappen zetten om tot effectieve ondersteuning te komen. Onder effectieve ondersteuning verstaan we ondersteuning die de cliënt daadwerkelijk helpt bij de gewenste kwaliteit van leven. We hebben in hoofdstuk 1 beschreven dat dit uit veel verschillende aspecten kan bestaan en zich op allerlei gebieden kan afspelen. Opvattingen (en daarmee wensen en ondersteuningsbehoeften) veranderen ook in de loop van de tijd. Ook kunnen er plotseling gebeurtenissen plaatsvinden die leiden tot andere ondersteuningsbehoeften. Neem bijvoorbeeld het overlijden van een ouder. Dit betekent dat we ons voortdurend afstemmen op de dynamiek van het leven en dat dit ingebakken is in ons professioneel handelen. Onze reis verloopt nooit rechtstreeks van A naar B, maar kent kronkelwegen, bergen en dalen.

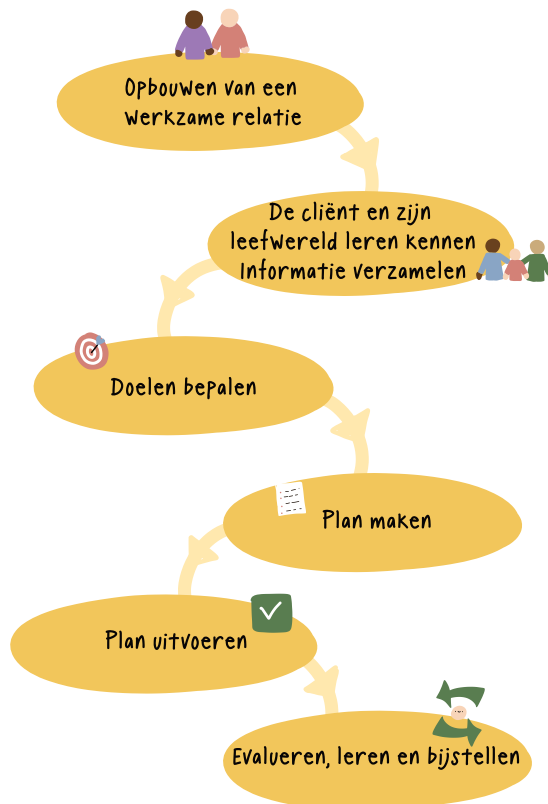
4.2 Stappen en activiteiten

De reisgids bestaat uit zes onderdelen. Hiermee krijgen de in hoofdstuk 2 beschreven kernhandelingen methodisch handen en voeten.

De stappen zijn:

1. Contact maken, opbouwen en borgen van een werkzame relatie (verbinden)
2. De ander en zijn wereld begrijpen en informatie verzamelen (verstaan)
3. Doelen bepalen (gericht op verzekeren en versterken)
4. Plan maken (gericht op verzekeren en versterken)
5. Plan uitvoeren (gericht op verzekeren en versterken)
6. Leren, evalueren en bijstellen

Hoewel er een zekere volgorde zit in deze activiteiten, zijn het niet allemaal afgebakende stappen. Zo gaat het in verbinding komen en blijven (borgen van een gelijkwaardige relatie) gedurende het hele proces door. We stemmen ons handelen ook voortdurend af op wat de cliënt en de situatie vragen, en blijven tegelijkertijd toekomst- en ontwikkelingsgericht werken. Het is goed om te beseffen dat je eigenlijk bij alles wat je doet met de vier kernhandelingen bezig bent. Wanneer je bijvoorbeeld contact aan het maken bent (verbinden) kun je door de manier waarop je communiceert ook bezig zijn met verzekeren of versterken.



Per stap beschrijven we nu een aantal activiteiten die hierbij horen.

1. Contact maken, opbouwen en borgen van een werkzame relatie

Bij de kernhandeling 'verbinden' staat het contact maken en het opbouwen van een evenwaardige relatie centraal. Het gaat om wederzijdse kennismaking, verkrijgen van vertrouwen en erkenning geven. Je werkt hier met de principes van de presentiebenadering. Je sluit aan bij wat de ander aangeeft belangrijk te vinden. Je gebruikt effectieve wijzen van communicatie, waarbij je verbaal en non-verbaal zo goed mogelijk aansluit. Hierbij hou je rekening met de achtergrond, cultuur en omgangsvormen van de cliënt en zijn netwerk.

2. De ander en zijn wereld begrijpen en informatie verzamelen

Bij de kernhandeling 'verstaan' staat centraal: het zo goed mogelijk begrijpen van de cliënt. Het gaat om het leren kennen van de cliënt en zijn leven, zoals de biografie, zijn actuele situatie, zijn sociale rollen en sociale netwerk. We onderzoeken ervaringen, mogelijkheden en beperkingen, kleine en grote wensen en persoonlijke voorkeuren.

Deze informatie is ook nodig om te bepalen welke ondersteuning nodig is en hoe deze het best ingevuld kan worden. Samengevat gaat het om informatie over:

- Wensen van cliënten met betrekking tot levens- en persoonlijke domeinen
- Mogelijkheden en beperkingen
- Het sociale netwerk
- Culturele achtergrond
- Wensen en behoeften met betrekking tot ondersteuning
- Persoonlijke voorkeuren ten aanzien van wensen en de wijze waarop ondersteuning ingevuld wordt.

Wensen kunnen gaan over het vervullen van sociale rollen en zingevende activiteiten op de gebieden wonen, werken/dagbesteding, leren en vrijetijdsbesteding. Ze kunnen ook gaan over persoonlijke domeinen zoals zelfzorg en financiën, zorg voor anderen of huisdieren, sociale relaties of veiligheid.

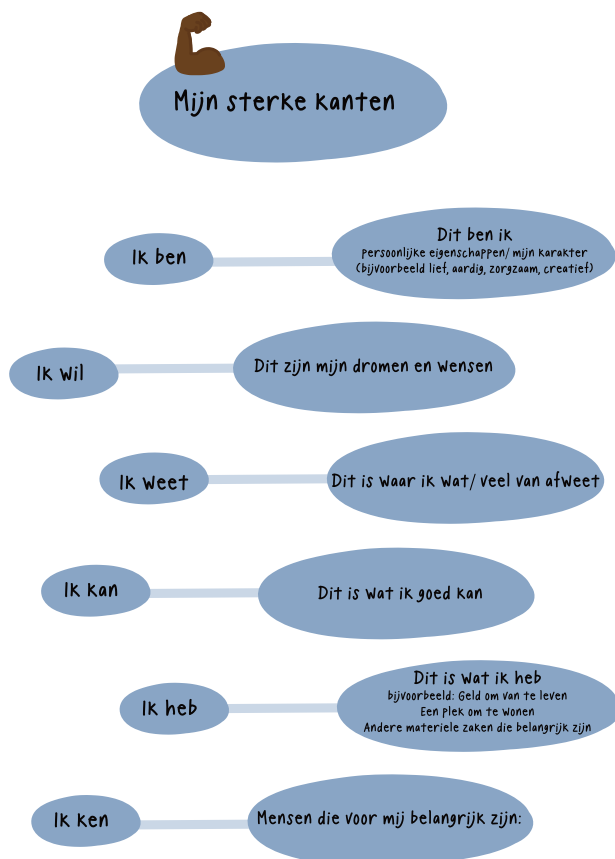
Bij mogelijkheden en beperkingen gaat het om zowel de talenten en vaardigheden van de cliënt (de 'krachten') als de beperkingen waar hij mee te maken heeft, zoals cognitieve en communicatieve vaardigheden. Het goed kennen van het sociale netwerk is belangrijk omdat hier de mogelijkheden (krachten) zitten voor informele steun, relaties en persoonlijke ontplooiing. Het kan ook zijn dat blijkt dat het sociale netwerk aandacht nodig heeft. Een sociaal netwerk kan bijvoorbeeld erg klein zijn of een negatieve invloed hebben. Het kan ook zijn dat er sprake is van overbelasting, waarvoor ondersteuning nodig is.

Om relationeel en inhoudelijk goed invulling te kunnen geven aan ondersteuning moeten we weten wat de persoonlijke voorkeuren zijn van de cliënt en de verwanten. Het gaat er dan om wat qua communicatie en bejegening het best aansluit bij wat de cliënt prettig vindt. Of de wijze waarop naasten betrokken willen zijn bij hoe de

instelling de ondersteuning invult.

Qua wensen zoeken we ook uit wat persoonlijke voorkeuren zijn. Zo kan het zijn dat iemand als wens heeft om in een kwekerij te gaan werken. Persoonlijke voorkeuren kunnen dan zijn: de kwekerij moet op de fiets bereikbaar zijn, niet te groot zijn, graag een vriendelijke baas.

Om mogelijkheden in beeld te brengen kan de zogenaamde krachtenmatrix gebruikt worden¹⁴. Dit ziet er zo uit:



We brengen in beeld welke wensen en ondersteuningsbehoeften er zijn op voor de cliënt relevante levens- en persoonlijke domeinen. Dit is de basis voor de inrichting van de begeleiding. Hierbij kan bijvoorbeeld gebruikt gemaakt worden van de informatie die staat bij 'Ik wil' uit de krachtenmatrix. Ook kan het model van de domeinen van kwaliteit van leven gebruikt worden zoals dat beschreven is in het eerste hoofdstuk.

14 Je kunt ook gebruik maken van de zogenaamde talentenposter uit de methodiek van Active Support. In het midden van de poster staat de naam of de foto van de cliënt. Daaromheen worden kadertjes of post-its ingevuld, met o.a. de volgende items: weet precies... houdt van ... droomt van... is meestal... geniet als... <https://activesupportnederland.nl/>



3. Doelen bepalen

Op basis van de geïnventariseerde wensen en ondersteuningsbehoeften worden doelen bepaald. Hierbij gaan we uit van doelen die voor de cliënt belangrijk zijn met betrekking tot sociale rollen, vaardigheden, welzijn en gezondheid. Begeleiding en andere vormen van hulp zijn ondersteunend aan het realiseren van deze doelen.

We kunnen ook nog een onderscheid maken tussen typen doelen, namelijk verkennen, verkrijgen en behouden. Voorbeelden zijn:

- Ik wil uitzoeken welke hobby bij mij past (verkennen)
- Ik wil een betaalde baan (verkrijgen)
- Ik wil me veilig blijven voelen (behouden)

4. Plan maken

Op basis van de in de vorige stap bepaalde doelen kan een plan ontwikkeld worden. Het plan bevat vaak een mix van activiteiten die op 'verzekeren' en op 'versterken' gericht zijn. Verzekeren heeft betrekking op activiteiten die te maken hebben met psychische en sociale kwetsbaarheid. Versterken is gericht op het helpen vergroten van de eigen kracht van de persoon en de omgeving. Dit maakt deel uit van ontwikkelingsgerichte begeleiding.

In de zorg worden allerlei soorten plannen gebruikt. Bij SRH staat voorop dat een plan tot stand komt in samenwerking met de cliënt (en als dat relevant is in samenwerking

met belangrijke naasten). Een tweede uitgangspunt is dat het plan gebaseerd is op de wensen en behoeften van de cliënt. Een derde principe is dat het een kracht- en toekomstgericht plan is. Toekomstgericht betekent dat we ons niet alleen richten op het heden maar ook op de toekomst, op het realiseren van kansen en mogelijkheden. Dit houdt in dat we uitgaan van de mogelijkheden die de cliënt heeft en de mogelijkheden die sociale netwerken, en woon-, werk-, leer- en vrijetijdsomgevingen bieden. We spreken de sterke kanten van de cliënt aan en focussen op optimale participatie in allerlei sociale rollen.

Je helpt de cliënt een plan te maken (bijvoorbeeld een activiteitenplan of persoonlijk toekomstplan) of stelt samen een persoonlijk ondersteuningsplan op. Een plan kan dus verschillende vormen hebben. Het kan zowel een plan zijn waarin dagelijks of wekelijks terugkomende activiteiten staan (bijvoorbeeld gericht op zelfzorg of het overzicht behouden), als een stappenplan om stap voor stap een bepaald doel te bereiken (bijvoorbeeld lid worden van een sportclub). We kijken hierbij welke hulpbronnen al beschikbaar zijn en welke nog nodig zijn. We onderscheiden hierbij materiële hulpbronnen en persoonlijke hulpbronnen. Voorbeelden van materiële hulpbronnen zijn: een telefoon, uitkering, wasmachine, fiets, pinpas, pictogrammen. Persoonlijke hulpbronnen zijn alle mensen die een bepaalde vorm van ondersteuning bieden¹⁵.

Als het een persoonlijk toekomstplan betreft, kun je om de best mogelijke activiteiten te kiezen met de cliënt (en zijn netwerk) eerst een aantal opties uitwerken, voor- en nadelen in kaart brengen en vervolgens de beste opties kiezen.

Op het kennisplein gehandicaptensector vind je handvatten hoe je vanuit de dromen en wensen van een cliënt kunt komen tot een persoonlijk toekomstplan¹⁶. Je kunt hier ook het werkboek 'Het is mijn leven!' downloaden dat je helpt om mensen te ondersteunen bij het maken van belangrijke keuzes en beslissingen¹⁷. Een veelgebruikte methode is ook om op een groot vel papier samen de levensweg van de client te visualiseren, die uiteindelijk uitmondt in een gedroomde weg naar de toekomst. Op deze wijze worden wensen omgezet in toekomstgerichte doelen. Op basis daarvan wordt een plan gemaakt hoe aan deze doelen gewerkt kan worden. Hierbij is het belangrijk om concreet mensen te noemen die een rol kunnen spelen in de uitvoering van het plan.

Een plan moet voldoen aan de communicatie-eisen zoals die in het vorig hoofdstuk beschreven zijn. Het moet dus te begrijpen zijn door de cliënt. Een kort overzichtelijk plan werkt vaak het beste. Als de cliënt moeite heeft met lezen kan een plan ook verbeeld worden in plaatjes, of er kan een geluidsopname van gemaakt worden.

15 Ook dieren kunnen een belangrijke rol vervullen.

16 <https://www.kennispleingehandicaptensector.nl/tips-tools/tools/inclusie-strategieen-persoonlijke-toekomst-planning-ptp>

17 <https://www.kennispleingehandicaptensector.nl/tips-tools/tools/werkboek-het-is-mijn-leven>

5. Plan uitvoeren

Bij de uitvoering van het plan worden activiteiten ondernomen die gericht zijn op het bereiken van de gestelde doelen. Dit betreft dan het omgaan met of ondersteunen bij de kwetsbaarheid (verzekeren) en het vergroten van de mogelijkheden van cliënt en/of omgeving (versterken).

Bij ieder plan is het zo dat het een coproductie is. Dat wil zeggen dat niet alleen het plan in gezamenlijkheid tot stand komt, maar ook in samenwerking uitgevoerd wordt. De cliënt zelf heeft hier een belangrijke rol in maar ook de inzet van begeleiders, huisgenoten, familie en anderen wordt hierin opgenomen.

6. Leren, evalueren en bijstellen

Gedurende de uitvoering van een plan wordt regelmatig getoetst of het proces naar wens verloopt en of de ondersteuning steeds passend is bij het doel en waar de cliënt behoefte aan heeft.

Bij SRH staat het leren van ervaringen centraal. In de loop van de tijd leer je voortdurend samen met de cliënt en andere betrokkenen. Deze stap staat dus niet op zichzelf. Het begrijpen en leren van ervaringen hoort bij de kernhandeling verstaan. Dit vereist dat je regelmatig even stilstaat om na te denken over hoe het gaat en dit met elkaar bespreekt.

Evaluatie vindt bij voorkeur in gezamenlijkheid plaats, waarbij vooral de bedoeling is dat wat goed gaat en behaalde successen gevierd worden en er geleerd wordt van de opgedane ervaringen. Het kan zijn dat er intussen zaken veranderd zijn. Op basis van de ervaringen kunnen doelen en activiteiten aangepast worden. Het is hierbij belangrijk om met elkaar in verbinding te blijven en elkaar te blijven 'verstaan'.

Als begeleider check je of de kwaliteit van de kernhandelingen (verbinden, verstaan, verzekeren en versterken) voldoende is en waar het anders of beter kan. In samenspraak met de cliënt en naastbetrokkenen stel je bij waar dat nodig is.

Vragen die je jezelf kunt stellen

Relatie: Voldoet mijn relatie met cliënt en naastbetrokkenen aan criteria zoals aandachtigheid, respect en vertrouwen? Is mijn communicatie adequaat?

Activiteiten: Doe ik wat nodig is? Sluit ik nog steeds goed aan? Neem ik niet te veel over? Hanteer ik de juiste aanpak?

Tijd: Volg ik het tempo van de cliënt, ga ik niet te langzaam of te snel?

Omdat je altijd in een team werkt is het ook belangrijk regelmatig samen te reflecteren op de kwaliteit van de ondersteuning. Doen wij de goede dingen? En doen we die dingen goed? Waar kunnen we van leren? Wat kan beter of anders?

4.3 Ervaringsleren

Cliënten en hun naasten doen in de loop van het leven veel ervaring op. De laatste jaren besteden we veel aandacht aan *ervaringsleren*, kortweg het leren van ervaringen. In SRH beschouwen we persoonlijke ervaringen als een belangrijke bron van kennis.

Mensen hebben persoonlijke ervaringen met:

- Het hebben van en leven met een verstandelijke beperking;
- Reacties van andere mensen;
- Zorg- en dienstverlening.

Deze ervaringen vormen niet alleen de identiteit maar leiden ook tot bepaalde kennis of vaardigheden, bijvoorbeeld hoe je staande te houden in de samenleving, hoe te reageren op steeds wisselende begeleiders. Cliënten hebben dikwijls te maken gehad met traumatische ervaringen die een grote impact op hun leven hebben. Uit het herstelgerichte werken in de GGZ weten we dat het op een passende wijze verwerken van deze ervaringen belangrijk is, en dat ondersteuning in de vorm van therapie helpend kan zijn. Herstelgericht werken kan een goede aanvulling zijn op VGZ zorg. Het laat je breder kijken dan de beperking en meer denken vanuit herstel en kansen.

Veel mensen met een licht verstandelijke beperking hebben zogenaamde coping mechanismen ontwikkeld. Ze weten zich bijvoorbeeld stoerder voor te doen dan ze zijn. Of ze verbergen het feit dat ze niet goed kunnen lezen of met geld kunnen omgaan. Dit kan gemakkelijk leiden tot overschatting of zelfs misbruik. Ervaringen kunnen natuurlijk ook positief zijn, zoals de onvoorwaardelijke steun van ouders, broers of zussen. Het vervullen van en experimenteren met sociale rollen levert ook rijke leerervaringen op.

Cliënten helpen te leren van hun ervaringen en sterker in het leven te staan is een belangrijke opgave. Omdat mensen op verschillende manieren leren is het zaak te onderzoeken wat de best passende manier van leren is. En opnieuw is een adequate wijze van communicatie hierbij van belang.

Om van ervaringen te leren zijn er verschillende methoden, zoals het *Begeleid Ontdekkend Leren*.¹⁸ In deze methode worden de volgende stappen onderscheiden: waarnemen, bewust ervaren, ontdekken en handelen. Het is daarbij van belang dat het geleerde op een bepaalde wijze opgeslagen wordt, zodat het op een ander moment tevoorschijn en toegepast kan worden. Iemand met een verstandelijke beperking kan deze stappen op zijn eigen manier doorlopen. Voor waarneming kun je allerlei zintuigen gebruiken. We moeten dus kijken welke zintuigen het best geschikt zijn om waar te nemen. We kunnen ondersteuning bieden bij het verwerken van de waarnemingen tot ervaringen en ontdekkingen. Dit kan zowel verbaal als door gebruik te maken van non-verbale manieren. Zo kunnen foto's of tekeningen behulpzaam zijn. Hetzelfde geldt voor het leren van handelingsvaardigheden. Zoals voor iedereen geldt, leer je het

18 Dit is een uitwerking van het Eigen Initiatief Model door Chris den Besten en Audrey van Vulpen (2009). Zie ook: <https://zoztrainingen.nl/boeken/begeleid-ontdekkend-leren/> Een andere leermethodiek is Op Eigen Benen, beschreven door Gitty Scholten en Martin Schuurman (2008)

beste door te doen. Door het doen ontdek je wat lukt en wat niet lukt. Als begeleider coach je hierbij, door ondersteuning te bieden bij het oefenen, door wat gelukt is te bekrachtigen en te helpen te leren van ervaringen om iets steeds beter te kunnen.

Jonathan werkt in lunchroom Koek en Ei. Hij vindt het daar erg leuk omdat het altijd gezellig is en de koks dingen rustig uitleggen. Hij houdt erg van groente snijden, dat kan hij al goed, maar hij wil ook graag een broodje carpaccio kunnen klaarmaken. Stap voor stap geeft kok Nick hem instructies. Eerst doet hij het voor, dan doen ze het samen. Langzamerhand leert Jonathan alle stapjes die nodig zijn en door veel te oefenen krijgt hij het gerecht prima onder de knie. Hij is apetrots als hij zo'n broodje aan tafel kan serveren.

Uit het voorbeeld blijkt dat een goede leeromgeving essentieel is. Deze omgeving dient zowel veilig te zijn (verzekeren) als kansen te bieden voor ontplooiing (versterken).

4.4 Werken met de omgeving

De genoemde methodische stappen op individueel niveau kunnen ook toegepast worden op het werken met de omgeving. Je kunt het bijvoorbeeld toepassen om met het sociale netwerk van een cliënt te werken, met een groep in een woonvorm of op een werk- of dagbestedingsplek. Het kan ook gaan om een straat, buurt of wijk.

Ook hier begint het met verbinding te maken met het betreffende netwerk of de omgeving. Er wordt dan informatie verzameld over de plek en de mensen die met die plek verbonden zijn. Fysieke plekken zijn dikwijls gekoppeld aan een sociaal netwerk. Het netwerk van familie en vrienden is meestal niet gekoppeld aan een bepaalde plek. Een sociaal netwerk is een verzamelnaam voor het geheel aan betekenisvolle personen (zoals familie, vrienden, kennissen, collega's) met wie relaties worden onderhouden. Een goed sociaal netwerk functioneert ook als bron voor het eigen welzijn en dat van andere personen in het netwerk. Ook hulpverleners kunnen deel uitmaken van een sociaal netwerk. Een sociaal netwerk geeft zowel steun als ontplooiingsmogelijkheden. Methoden om een sociaal netwerk in beeld te brengen, zijn onder meer het ecogram, de netwerkcirkel, en de netwerkanalyse¹⁹.

We kijken dan onder meer naar de omvang van het netwerk, wie er allemaal deel van uitmaken en wat hun positie en betekenis is ten opzichte van elkaar. Doelen en plannen kunnen gericht zijn op het verbeteren van de kwaliteit van het netwerk of de fysieke omgeving. Zij kunnen ook gericht zijn op het behouden van bestaande kwaliteiten.²⁰ Uit de psychologie weten we dat een aantal omgevingsfactoren van belang is voor de

19 Voorbeelden zijn te vinden op: <https://www.kennispleingehandicaptensector.nl/tips-tools/tools/een-ecogram-maken-hoe-ziet-het-sociale-netwerk-er-uit>. De sociale netwerkcirkel is te vinden in de SRH-app van de Rinogroep (gratis te downloaden via diverse appstores).

20 De sociaal netwerkmethodiek is beschreven door Maria Scheffers in hoofdstuk 4 van het boek *Sterk met een vitaal netwerk* (2020).

gezondheid en het welzijn van mensen²¹. We noemen een aantal die voor iedereen maar in het bijzonder voor mensen met een verstandelijke beperking relevant zijn.

1. *De mogelijkheid om invloed op de omgeving uit te oefenen*, bijvoorbeeld in de vorm van (mede)zeggenschap.
2. *De mogelijkheden om vaardigheden te leren en te gebruiken*. De mogelijkheid verschillende vaardigheden te leren en te gebruiken werkt ook stimulerend. Iemand kan nog zulke goede vaardigheden hebben of de wil om deze te ontwikkelen, als de omgeving hem niet in staat stelt iets met deze vaardigheden te doen, dan is dit weinig bemoedigend. Het kunnen toepassen van de vaardigheden die je bezit is fijn, omdat het een bevestiging is van je eigen kunnen.
3. Een *duidelijke* omgeving. Een omgeving moet duidelijk zijn. Een chaotische, onoverzichtelijke omgeving is niet gezond. Duidelijkheid wordt bijvoorbeeld verschaft door een vaste dagstructuur of door heldere gedragsregels. Dit draagt ook bij aan de veiligheid.
4. Een *stress-sensitieve* omgeving. Er dienen niet te veel prikkels te zijn zoals sociale druk, werkdruk of chaos, die tot spanningen leiden.
5. *Beschikbaarheid van materiële hulpbronnen*. Voor het gebruik van vaardigheden kunnen ook materiële hulpbronnen nodig zijn. In een werkomgeving dienen bijvoorbeeld de juiste gereedschappen aanwezig te zijn om mee te werken.
6. *Fysieke veiligheid*. Het is belangrijk dat de omgeving voldoende veilig is. Dit kan allerlei aspecten omvatten, zoals een veilig gebruik van materialen en apparaten, en de aanwezigheid of bereikbaarheid van vertrouwde personen.
7. *Steunende personen*. Iedereen heeft behoefte aan mensen die steunend zijn voor wat hij doet. Dit kunnen collega's op het werk zijn, medeclubleden van de sportvereniging of collega-vrijwilligers in het wijkcentrum. Ook de steun van begeleiders en leidinggevenden is belangrijk.
8. *Sociale contacten*. Een gezonde omgeving is ook een sociale omgeving: een omgeving die gelegenheid geeft andere mensen te ontmoeten, samen activiteiten te ondernemen en plezier te hebben.
9. *Een gewaardeerde sociale positie*. In iedere omgeving is het belangrijk dat je waardering krijgt. Waardering voor wie je bent als persoon en voor wat je doet. Zo worden de talenten en vaardigheden die je hebt ook gewaardeerd door anderen. Sociale waardering is een belangrijke motiverende factor. Het gaat hier ook om de status die een bepaalde sociale positie oplevert. Het vervullen van gewaardeerde sociale rollen is belangrijk voor levenskwaliteit en is gerelateerd aan waardigheid, (zelf)respect, zelfvertrouwen en sociale inclusie.

21 Dit is o.a. uitgewerkt in het werk van Peter Warr (2002). Hij noemt deze factoren 'vitamines' om aan te geven dat deze van belang zijn voor een gezonde omgeving.

Voorgenoemde factoren kunnen gebruikt worden om de kwaliteit van een bepaalde omgeving te checken. Als een of meerdere factoren niet op orde zijn, dan kan een plan gemaakt worden om deze te verbeteren.

4.5 **Samengevat**

Dit hoofdstuk beschreef hoe je handen en voeten kunt geven aan het werken met de vier kernhandelingen. SRH volgt daarbij de gebruikelijke methodische cyclus maar stelt de relatie voorop. De relatie vormt de bedding om de ander te verstaan en goede ondersteuning gericht op verzekeren en versterken vorm te geven. Om een goed beeld te krijgen van wensen en behoeften op allerlei domeinen die voor kwaliteit van bestaan van belang zijn, kun je gebruik maken van een aantal schema's zoals het domeinmodel en de krachtenmatrix. De ervaringen van cliënten en hun verwanten vormen een belangrijke kennisbron. Ontwikkelingsgericht werken is gebaseerd op het leren van ervaringen. Dit geldt voor de cliënt, maar ook voor jezelf!

We beschreven verschillende elementen van een omgeving die zowel veilig is als stimulerend. Deze zijn goed te gebruiken als je werkt in een woonvorm of een centrum voor dagbesteding. Maar ze zijn ook nuttig als je met een cliënt op zoek gaat naar een werk- of leeromgeving.

In het volgende hoofdstuk gaan we verder in op het belang van de omgeving, de sociale context, en dan met name hoe je kunt werken aan inclusie.

Werken aan sociale inclusie

Meedoen en meetellen



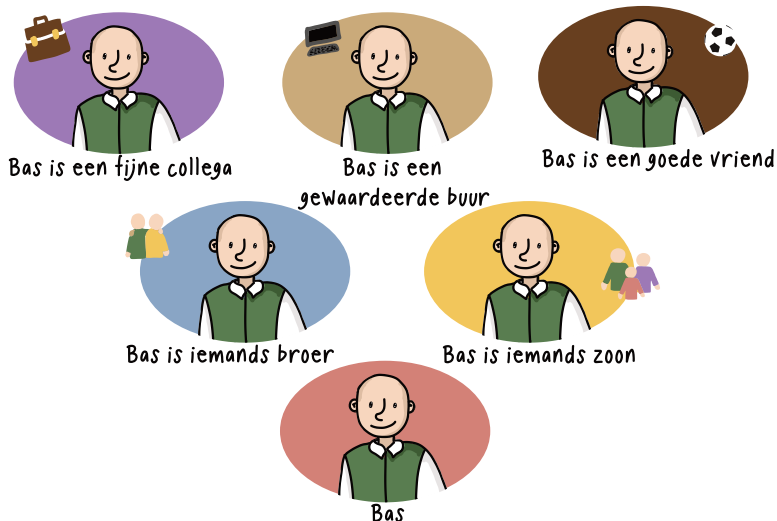
5.1 Over inclusie

In dit slothoofdstuk belichten we SRH vanuit het perspectief van inclusie en mensenrechten. We zoomen in op wat inclusie inhoudt en wat dit betekent voor het werk van jou als begeleider.

Werken vanuit de principes van SRH betekent dat we willen werken aan een 'gastvrije samenleving', een samenleving waarin ruimte is voor iedereen, dus ook (of juist!) voor mensen met een bepaalde beperking of kwetsbaarheid. In de meest brede zin gaat het om ruimte maken voor verscheidenheid. We noemen dat ook wel diversiteit. We zijn immers allemaal anders. Maar die ruimte is extra belangrijk voor mensen die vanwege een beperking te maken hebben met stigma en uitsluiting. Want: waar geen ruimte voor verscheidenheid is, is ook geen ruimte voor 'anders zijn'. Verscheidenheid is een rijkdom want het biedt de mogelijkheid dat mensen elkaar aanvullen en betekenis voor elkaar krijgen. Een gevarieerde samenleving biedt mogelijkheden voor ontmoeting, participatie en ontwikkeling, op het gebied van cultuur, school, werk, sport en vrije tijd. In zo'n samenleving wordt verscheidenheid verwelkomd. Niet alles moet eenheidsworst zijn en verschillen worden juist gerespecteerd in plaats van veroordeeld, met een blijvende aandacht voor mensen waarbij sprake is van bijzondere kwetsbaarheid. Ook zij hebben net als iedereen recht op deelname aan de samenleving.

Als begeleider draag je je steentje bij om de samenleving 'socialer' te maken, zodat mensen in kwetsbare posities mee kunnen doen en meetellen. Bij het werken met een individuele cliënt houden we daarom steeds voor ogen dat er dikwijls ook gewerkt moet worden aan de omgeving zodat échte inclusie mogelijk wordt. Het is hierbij ook nodig aandacht te hebben voor allerlei maatschappelijke factoren die de kwaliteit van leven beïnvloeden, zoals veiligheid, het waarborgen van mensenrechten, steunende wet- en regelgeving en werkgelegenheid.

Sociale rollen



De gehandicaptenzorg draagt ook het gevaar in zich om uitsluiting in stand te houden, bijvoorbeeld als de zorg te veel naar binnen gericht is en er uitsluitend naar iemand vanuit de rol van cliënt gekeken wordt. Of als er vooral sprake is van ‘zorgen voor’ of ‘zorgen dat’ in plaats van ‘zorgen met’.

Een belangrijk gedachtegoed is dat van *sociale rolversterking*. Bij sociale rolversterking gaat het om het helpen vervullen van gewaardeerde sociale rollen zoals collega, teamgenoot, broer of zus. Sociaal gewaardeerde rollen geven betekenis en zin aan iemands leven. Een passende sociale rol heeft veel positieve effecten. Zo komt men op verschillende plekken en leidt het tot ontmoetingen met andere mensen. Het levert leerervaringen op en versterkt vaardigheden, waardering en zelfvertrouwen. Sociale rolversterking is gebaseerd op het gedachtegoed van Wolf Wolfensberger genaamd ‘Social Role Valorization’. Hij constateerde dat veel mensen met een verstandelijke beperking voornamelijk in de rol van ‘cliënt’ terecht gekomen waren. Dat is een uitermate beperkte en niet-gewaardeerde rol. Uitsluiting ligt dan op de loer. Veel kwetsbare mensen ervaren de onderwaardering vanuit de samenleving al hun hele leven lang, terwijl ze ook gewaardeerd willen worden en zich willen ontplooiën.

Voor de kwaliteit van leven zijn gewaardeerde sociale rollen van groot belang. Sociale rollen zijn dikwijls verbonden met betekenisvolle activiteiten. Een valkuil is om vooral aan activiteiten te denken, zoals naar de verjaardag van je neef gaan of voetballen. Bij het benadrukken van sociale rollen wordt iemand een oom of lid van de voetbalvereniging. En daar hoort vanzelf een aantal activiteiten bij. Een goed leven voor mensen met een beperking kan alleen gerealiseerd worden in ervaringsrijke sociale verbanden, binnen en buiten de zorgcontext.

5.2 Inclusief en inclusiegericht

Als begeleider (of andere sociaal professional) dien je zowel inclusief te werken als aan inclusie te werken²². Wat bedoelen we hiermee? Inclusief werken heeft allereerst betrekking op de kernhandeling ‘verbinden’, dus op de relatie tussen jou, de ander en diens sociale netwerk. Inclusief werken betekent dat je werkt op basis van gelijkwaardigheid en wederkerigheid, en recht doet aan de volle breedte van het leven van de ander. In de tweede plaats houdt dit in dat je de cliënt niet isoleert van zijn sociale context, dus zijn sociale netwerk en de omgevingen waarin hij woont, werkt of vrijetijdsbesteding heeft. De ervaringen van de cliënt en zijn verwanten beschouw je als een bron van kennis. In die ervaringen komt immers tot uiting wat de cliënt bezighoudt, hoe hij/zij tegen diens leven aankijkt, hoe de levensloop tot dusver geweest is, en wat wensen en verlangens zijn. Dit is belangrijk voor de kernhandeling ‘verstaan’.

22 Deze begrippen zijn uitgewerkt door Jeroen Knevel en Jean Pierre Wilken (2016) op basis van onderzoek in zeven proeftuinen in het kader van het [project ‘Expeditie Inclusie’](#). Allerlei kennisbronnen over sociale inclusie voor mensen met een beperking zijn geordend en ontsloten door Martin Schuurman en Anke Visserman en [online](#) te raadplegen.

Inclusief werken houdt ook in dat de cliënt zeggenschap heeft, dat zijn stem gehoord wordt en belangrijk is.

Op basis van 'het complete - inclusieve - plaatje' kun je invulling gaan geven aan de kernhandelingen 'verzekeren' en 'versterken' en daarmee gaan werken aan inclusie. Gericht werken aan inclusie ('inclusiegericht werken') heeft betrekking op de eerdergenoemde sociale rollen, het mogelijk maken dat mensen op de door hen gewenste, en bij hen passende, manier kunnen deelnemen aan de samenleving. Hier hoort ook *kwartiermaken* bij, het werken aan toegankelijkheid en gastvrijheid²³. Bij kwartiermaken werk je aan verbindingen tussen mensen en organisaties (zoals buurtinitiatieven, vrijwilligersorganisaties, kunst, sport en cultuur) door gastvrije plekken te helpen creëren, persoonlijke ontmoetingen te arrangeren en mogelijk verkeerde beelden bij te stellen. Ervaringsdeskundigen kunnen hier een belangrijke rol bij vervullen.

5.3 Inclusieve samenwerking in een netwerk

Cliënten maken net als ieder ander deel uit van sociale netwerken. Als het om de kwaliteit van leven van de cliënt gaat, spelen anderen daar een belangrijke rol in, zoals medecliënten, verwanten en andere medeburgers. Met 'de driehoek' bedoelen we het samenspel tussen cliënt, verwanten, vrijwilligers en professionals. In het project *Inclusief Samenwerken in de zorg* is twee jaar lang geëxperimenteerd met hoe een goed samenspel vormgegeven kan worden²⁴. Dit leverde veel inzichten op. Zo blijkt het belangrijk dat er een gemeenschappelijke visie ontwikkeld wordt over hoe je met elkaar omgaat, dus de principes die ten grondslag liggen aan samenwerking en communicatie. In het genoemde project was dit de basis voor hoe je invulling geeft aan het begrip inclusief. Vervolgens, of gelijktijdig, is het essentieel om daarbij passende vormen van communicatie te vinden.

In het project werd in twee ontwikkelwerkplaatsen - bestaande uit mensen met een verstandelijke beperking, hun naasten en begeleiders -, inclusieve samenwerking verschillend geladen, bijvoorbeeld met woorden als 'iedereen is gelijk', 'onderling vertrouwen', 'ieders mening is even belangrijk', 'luisteren naar elkaars verhalen'. Deze visie op inclusieve samenwerking, - werken in partnerschap -, vertaalt zich naar houding. Een belangrijk uitgangspunt is dat ieders stem gehoord kan worden, ook al is die stem misschien niet zo duidelijk 'verstaanbaar'. Het betekent dat er rust en ruimte moet zijn om stemmen te laten klinken. Per definitie is hier sprake van 'meerstemmigheid', omdat iedereen weer anders is. Ook ieders rol en positie spelen mee.

23 Kwartiermaken is ontwikkeld door Doortje Kal (2012, 2013). Zie ook het werk van Gustaaf Bos (2013; 2018; 2019) over 'andersheid'.

24 Dit was een project van Hogeschool Utrecht (Lectoraat Participatie, Zorg en Ondersteuning en Lectoraat Co-Design), LFB, Amerpoort, Amsta Karaad, Cordaan, Buro Ervaringskracht, Philadelphia Zorg en Zorgeloos Ambulant. Hierin werd gedurende twee jaar in twee ontwikkelwerkplaatsen door mensen met een verstandelijke beperking, verwanten, begeleiders en onderzoekers gewerkt aan vormen van 'inclusief samenwerken'.

Een rol van een ouder is anders dan die van een vrijwilliger of begeleider. Dus op de achtergrond speelt status (en daarmee machtsverschillen) altijd mee. Het is belangrijk dat je je als begeleider hiervan bewust bent, en te werken aan een 'machtsvrije dialoog'²⁵. De kunst is om een gelijk speelveld te realiseren waarbij iedereen en ieders inbreng evenveel waard is.

'Ik ben meer dan alleen de moeder van hun client, het is fijn als begeleiders ook zien en weten dat er meer is wat mij bezighoudt in het leven.'

Als begeleider kun je daarbij de rol van 'facilitator' vervullen, iemand die helpt om deze ruimte te creëren en het elkaar 'verstaan' mogelijk maakt. Als het gaat om een overlegsituatie, bijvoorbeeld een evaluatiebespreking van een ondersteuningsplan, helpt het om van tevoren al een en ander goed te organiseren, zoals een geschikte tijd en een prettige ruimte, koffie/thee etc. Bij het begin van het gesprek kun je een aantal samenspelprincipes doornemen en kijken of iedereen deze begrijpt en zich daarin kan vinden. Je geeft door je houding en hoe je communiceert ook zelf het goede voorbeeld. Tijdens de bijeenkomst zorg je dat iedereen ruimte heeft om zich te uiten en check je of anderen goed begrijpen wat bedoeld wordt. Hierbij kun je het zogenaamde LSD-principe toepassen. Dit staat voor luisteren, samenvatten en doorvragen. Het begint met goed luisteren. Door samen te vatten check je of hetgeen gezegd is goed begrepen is. Niet oordelend of suggestief doorvragen helpt om bepaalde zaken nog duidelijker te krijgen. We bedoelen hiermee dat je met doorvragen ook iemand een richting op kan sturen die aansluit bij jouw ideeën, die antwoorden geeft op vragen die jij beantwoord wilt hebben, maar niet per se inzicht geven in wat de ander (werkelijk) bedoelt. Schuw het stellen van verdiepende vragen niet, als dat belangrijk is om iemand *echt* te begrijpen.

Je let goed op non-verbale communicatie. Wordt iemand onrustig? Merk je bij iemand weerstand? Je kunt dan zeggen dat je merkt dat de ander zich niet prettig voelt en vragen wat de reden hiervan is.

Het gaat er niet om dat je het over alles eens bent met elkaar. Verschillen in opvattingen mogen en zullen er zijn. Als de insteek is om 'gelijk te krijgen' kan het gemakkelijk misgaan. Respect en erkenning zijn belangrijke begrippen. Respect voor elkaars ervaringen en visies, erkenning dat eenieders inbreng ertoe doet.

Samengevat is er een aantal principes (je zou deze ook spelregels kunnen noemen):

- Centraal staat de bedoeling: wat draagt bij aan de kwaliteit van leven van de persoon met de beperking? Dit hoeft niet iets groots te zijn, maar kan iedere dag en op ieder moment gestalte krijgen, bijvoorbeeld door samen een kop thee te drinken.
- Iedereen heeft kans op inbreng; hiervoor wordt voldoende ruimte gemaakt. We luisteren aandachtig naar elkaar.

25 Een begrip van de Duitse filosoof Habermas.

- Als je iets niet prettig vindt of je onveilig voelt, spreken we met elkaar af hoe we dit aangeven (bijv. door een kleurendobbelsteen op rood te zetten).
- Ieders inbreng is evenveel waard; we respecteren elkaar en erkennen de waarde van ieders verhalen en ervaringen.
- We spannen ons in om elkaar te begrijpen; dit betekent goed luisteren naar elkaar.
- Let op taalgebruik: de ander moet kunnen volgen wat je zegt. Het kan helpen om te checken of iedereen de voor jou bekende begrippen begrijpt.
- We hoeven het niet eens te worden; verschillende visies en standpunten worden gerespecteerd.
- We willen leren van elkaar.

In het project *Inclusief Samenwerken in de zorg* werd daar nog aan toegevoegd dat er een gezamenlijk streven was om iets te ontwikkelen dat de samenwerking kon verbeteren. Zo werden een aantal creatieve tools ontworpen die hielpen bij 'elkaar verstaan'. Door samen iets moois te gaan maken, met elkaar iets te gaan doen en daarbij veel plezier te hebben, ontstond er een goede ontspannen sfeer en saamhorigheid.

5.4 Tools

Soms is de wijze waarop je als begeleider communiceert ontoereikend om elkaar te 'verstaan'. Zoals gezegd gaat het hier om de taal die je gebruikt maar ook de wijze waarop je communiceert, verbinding legt en elkaar 'verstaat'. We hebben al eerder genoemd dat er veel verschillende manieren zijn om communicatie te ondersteunen. In het hierboven genoemde project is een aantal van die 'tools' ontwikkeld. We zetten ze hieronder op een rijtje:

Bekend, maar niet zichtbaar

Bekend, maar niet zichtbaar gaat over de thema's 'goede samenwerking' en 'rekening houden met anderen'. Het laat de deelnemers even in de schoenen stappen van iemand die allerlei prikkels ervaart of beperkingen die belemmerend kunnen werken, bijvoorbeeld in een samenwerking. Er wordt gewerkt in een drietal. Eén persoon krijgt een koptelefoon op, een andere persoon een bril en de derde persoon een kaartje waarop een opdracht staat. Deelnemers weten niet van elkaar wat de ander ziet/hoort/heeft... Zo kan ontdekt worden hoe een beperking en de frustratie die dat soms oplevert, doorwerken in het samenwerken. Dit kan begrip en waardering opleveren voor elkaar. Het geeft je inzicht in hoe jij omgaat met dit soort situaties en dit kan bijdragen aan een betere samenwerking.

"Door de tool 'bekend maar niet zichtbaar' in te zetten ontstonden er mooie gesprekken over hoe deelnemers het beleven als ze samenwerken of contact hebben met anderen. Dat er soms weinig begrip is voor de moeite die het kost om bijvoorbeeld de aandacht erbij te houden als er zoveel in je hoofd gebeurt."

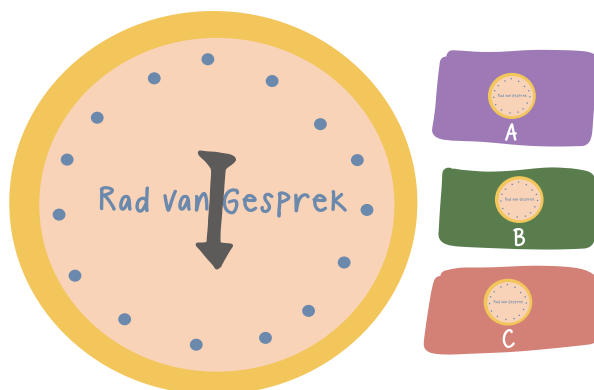
Rad van gesprek

Rad van gesprek gaat over de thema's 'goede samenwerking' en 'goed contact'. Het laat mensen met een verstandelijke beperking, hun begeleiders en naasten met elkaar ontdekken wat er nodig is voor een goede samenwerking.

Met Rad van gesprek kun je kennismaken met elkaar, afspraken en verwachtingen afstemmen, bespreken wat ieder belangrijk vindt in de omgang met elkaar en aandachtspunten in de communicatie met elkaar afstemmen. Ook kun je met het rad een hoop lol hebben met elkaar.

Er zijn 5 thema's: kennismaken, afspraken maken, omgang, communiceren en een activiteit doen. Bij ieder thema zijn kaartjes met vragen erop. Er kan gekozen worden uit een of meerdere thema's en vervolgens wordt een selectie gemaakt van 10 kaartjes. Deze krijgen een nummer van 1 - 10. Dit correspondeert met de 10 vakjes op het rad. Een persoon start en draait aan het rad. Het nummer waar de aanwijzer op stil komt te staan wordt het kaartje waar de vraag of opdracht op staat. Er is ook een sterretje, dan mag vrijelijk een van de 10 kaarten gekozen worden.

Rad van gesprek kan flexibel ingezet worden om op een speelse manier een gesprek 'aan te slingeren'. Het geeft de mogelijkheid zelfgekozen onderwerpen en vragen te bespreken. Het kan in de praktijk gebruikt worden wanneer begeleiders, naasten en cliënt met elkaar willen afstemmen wat ieders verwachtingen zijn. Het kan ook ondersteunend zijn in het ontdekken wat cliënt en naasten nodig hebben aan ondersteuning en om goed met elkaar te communiceren.



Team voor taal

Team voor taal gaat over de thema's 'goed contact' en 'wie mag bepalen'. Voor mensen met een verstandelijke beperking, hun naasten en begeleiders speelt taal een belangrijke rol. Hierbij zijn belangrijk:

- het vinden van woorden die als prettig worden ervaren;
- het vinden van de juiste toon;
- het vinden van woorden die iedereen kan begrijpen.

Bij Team voor taal wordt gebruik gemaakt van een piramide met een aantal 'praatwolkjes'. Op sommige wolkjes staat een woord. Dit wordt (voor)gelezen. Daarna volgt een gesprek over wat het woord voor jou betekent. Er zijn ook wolkjes met een knopje. Door deze in te drukken hoor je een woord of zin. De bijbehorende vraag is wat je hierbij voelt. Daarna is de vraag welke woorden je fijn vindt, of juist vervelend of moeilijk, en of er alternatieven zijn.

"Ik heb een hekel aan het woord professional. Dat woord ademt ongelijkwaardigheid voor mij als moeder. Ik ken mijn kind zo goed en ik wil dat die kennis gezien en benut wordt. Ik gebruik liever het woord begeleider."

Team voor taal kan gebruikt worden wanneer begeleiders, naasten en mensen met een verstandelijke beperking samen de juiste taal willen vinden voor het contact met elkaar. Het kan ook gebruikt worden in een teambijeenkomst om te werken aan bewustwording van wat taal kan doen in het contact. De tool kan inzicht geven in hoe jij taal zelf inzet of dat anders zou kunnen doen.

Een begeleider demonstreerde de tool op een 24-uurs woonlocatie voor mensen met een licht tot matige verstandelijke beperking. Dit deed zij tijdens een teamvergadering waarbij ook een verwant was uitgenodigd. Een locatie waar al heel bewust het woord bewoners in plaats van cliënt gebruikt wordt. Mede door de aanwezigheid van de verwant werd duidelijk hoe pijnlijk woorden kunnen zijn, bijvoorbeeld in documenten over je kind die nodig zijn om toegang te krijgen tot zorg. Het team denkt dat deze tool heel zinvol kan zijn om samen met verwanten na te denken over toepassingen in de dagelijkse zorgpraktijk.

Wist je dat?

Wist je dat? gaat over het thema vertrouwen in elkaar. Het is bedoeld om begeleiders, naasten en mensen met een verstandelijke beperking op een andere wijze met elkaar in gesprek te laten gaan. 'Wist je dat?' nodigt deelnemers uit tot een contact van mens tot mens. Het is niet zozeer gericht op beperkingen of zorgvragen en de rollen die daar vaak bij horen (zoals begeleider, cliënt en familielid), maar gaat over wat iemand kan, wat iemand bezighoudt en wat iemand belangrijk vindt. Niet alleen de persoon met een verstandelijke beperking vertelt, maar ook de naaste en begeleider worden uitgenodigd om te vertellen. De verhalen kunnen afgewisseld worden met 'Wist je datjes', zogenaamde leuke weetjes.

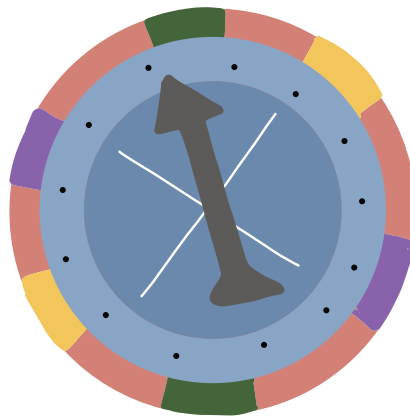
Een van de deelnemers aan het project demonstreerde op een verwantenaavond Wist je dat?

Tijdens het gesprek lieten verschillende deelnemers (kwetsbare) kanten van zichzelf zien die ze niet eerder van elkaar zagen. Het bracht begeleiders en ouders dichter bij elkaar doordat ze elkaars perspectief veel beter gingen begrijpen en waarderen. Dit droeg bij aan een betere samenwerkingsrelatie tussen ouders en begeleiders.

Deze spelvorm werkt met een draaischijf met verschillende ringen. De wijzer komt op verschillende vakjes terecht. Op de buitenste ring staan foto's met allerlei afbeeldingen. Op de andere ring staan pictogrammen en woorden. Vragen die hierbij horen zijn: Wat zie je, waar denk je aan, wat voel je en wat heeft het met jou te maken. Er is ook een ring met het thema 'tijd', waarbij deelnemers uitgenodigd worden iets te vertellen over vroeger, nu de toekomst of waar je van droomt.

In de nabespreking wordt een aantal vragen gesteld. Deze gaan over hoe men het spel beleefd heeft, wat men ervan geleerd heeft en wat het oplevert voor de samenwerking. Een concrete slotvraag is: wat ga je morgen meteen anders doen?

Wist je dat? kan gebruikt worden om elkaar beter te leren kennen. Het kan ook gebruikt worden in een teambijeenkomst om te werken aan teambuilding.



Wil je meer weten over het project waarin deze tools zijn ontwikkeld of andere materialen bekijken zoals lesmateriaal en videomateriaal. Scan dan de QR-code.



5.5 Sociale rollen

We bespraken het belang van sociale rollen en *sociale rolversterking*. Een persoonlijk (toekomst) plan is vooral gericht op gewenste rollen en de daarmee verbonden betekenisvolle activiteiten. Allereerst kun je samen met de mensen met een verstandelijke beperking en naasten in beeld brengen welke sociale rollen er al zijn. Door deze te benadrukken ontstaat al een breder beeld, en wellicht kunnen de activiteiten die bij deze rollen horen nog versterkt worden. Daarnaast gaat het om wensen ten aanzien van nieuwe rollen. Wellicht hebben deze te maken met dromen of passies, zoals bijvoorbeeld muziek. Een creatieve manier is om te brainstormen over wat er allemaal mogelijk is, en persoonlijke voorkeuren in beeld te brengen. Zo kan de interesse voor muziek op allerlei manieren een rolinvulling krijgen, van concertbezoeker tot aan pianoleerling. Alvorens te kiezen kan eerst een verkenning plaats vinden. Kiezen gaat makkelijker als er concrete ervaringen worden opgedaan. Zo kun je met iemand een keer een concert bezoeken, of naar een open avond bij de muziekschool gaan. Een volgende stap is om verschillende opties die passen bij de wens en persoonlijke voorkeuren op een rij te zetten.

Sonja hield veel van bloemen. Ze bleek een wens te hebben om in een bloemenwinkel te gaan werken. Eerder hadden begeleiders dit afgehouden omdat ze weinig vertrouwen hadden dat ze dit aan zou kunnen. Persoonlijk begeleider Pim vond dat de wens serieus genomen moest worden en ging samen met Sonja en haar moeder aan de slag. Ze vonden een bloemenwinkel in de buurt die wel wat hulp kon gebruiken. Er bleek een geschikte match tot stand gebracht te kunnen worden met de eigenaresse. Nu fietst Sonja drie keer per week naar de bloemenwinkel waar ze er veel schik in heeft om mooie boeketten te helpen samenstellen.

Bij voorkeur zoeken we sociale rollen in 'gewone' omgevingen, dus niet op plekken die een zorgstempel hebben. Tenzij de kwetsbaarheid dit niet toelaat en er een specifieke veilige omgeving met professionele begeleiding nodig is. Dus kijk naar de mogelijkheden die de lokale sportvereniging, de lunchroom, de bibliotheek, peuterspeelzaal, volkstuin of winkel biedt. Het is helemaal mooi als deze omgeving aansluit bij de leeftijd en cultuur van de persoon.

5.6 Werken vanuit een mensenrechtenperspectief

SRH richt zich op kwaliteit van leven. Veel opvattingen over kwaliteit van leven zijn ook verankerd in mensenrechtenverdragen en wetgeving. Zo heeft iedere mens recht op een eigen dak boven het hoofd en op ontplooiingsmogelijkheden. Een belangrijk kader voor mensen met een beperking is het VN-Verdrag Handicap.

VN-verdrag Handicap

2 miljoen Nederlanders hebben een beperking, ze zijn bijvoorbeeld slechtziend, blind of doof, hebben een lichamelijke of verstandelijke beperking of psychische problemen. Sinds 2016 geldt het VN-verdrag Handicap in Nederland. Het doel van dit verdrag is om de rechten van mensen met een beperking te benadrukken en zo hun positie te verbeteren.

Overal aan meedoen

Mensen met een beperking kunnen niet altijd meedoen in de samenleving. Zo kan het voor mensen met een verstandelijke beperking lastig zijn om zelfstandig te reizen met het openbaar vervoer omdat de dienstregeling niet te begrijpen is, of is een brief van de gemeente veel te moeilijk. Of zij krijgen te maken met discriminatie omdat ze niet mee mogen doen bij de sportvereniging. In het VN-verdrag Handicap staat waar Nederland aan moet voldoen zodat er sprake is van inclusie op alle terreinen die voor hen, net als voor ieder ander, belangrijk zijn. Bijvoorbeeld werk, onderwijs, vervoer, cultuur, sport en andere vrijetijdsbesteding.

College voor de Rechten van de Mens

Het College voor de Rechten van de Mens houdt toezicht op de uitvoering van het verdrag. Iedereen in Nederland die meent dat het VN-Verdrag niet wordt toegepast, kan een klacht indienen bij dit onafhankelijke orgaan.

Meer informatie:

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/rechten-van-mensen-met-een-handicap/positie-mensen-met-een-beperking-verbeteren-vn-verdrag-handicap>

<https://www.mensenrechten.nl>

Voor veel begeleiders of instellingen is het best een omkering om hun werk te zien als 'mensenrechtenwerk'. Toch is dat een belangrijke basis. Werken aan sociaal gewaardeerde rollen kan niet zonder een toegankelijke samenleving. Een samenleving die mogelijkheden biedt op het gebied van sociale contacten, huisvesting, opleiding, werk en vrijetijdsbesteding. Er zit een verschil tussen een samenleving die het mensen gunt om mee te doen of een samenleving waarin participatie een *recht* is. Opkomen voor - of mensen te helpen opkomen voor - deze rechten is dus een belangrijk onderdeel van het werk. In het boek *Sociaal Werk als Mensenrechtenberoep* (Reynaert e.a., 2023) noemen de auteurs vijf bouwstenen, namelijk systeemwereldgericht handelen, leefwereldgericht handelen, participatief handelen, politiserend handelen en ontgrenzend handelen.

1. *Systeemwereldgericht handelen* gaat over de rol die systemen spelen bij inclusie. Systemen zijn bijvoorbeeld wet- en regelgeving, de manier waarop instituties zoals de overheid of uitvoeringsinstanties werken, of digitale systemen. Vanuit een mensenrechtenbenadering dienen systemen 'rechtvaardig' te zijn voor

iedere burger. Zowel publieke als private voorzieningen dienen mensen optimale mogelijkheden te bieden voor participatie en ontplooiing. Kwetsbare mensen dienen voldoende beschermd en ondersteund te worden. Reynaert e.a. (2023) noemen zeven kenmerken van toegankelijkheid, namelijk beschikbaarheid, bruikbaarheid, begrijpbaarheid, bereikbaarheid, betaalbaarheid, bekendheid en betrouwbaarheid. Als begeleider of zorginstelling kun je deze kenmerken gebruiken als toets, en aankaarten wanneer cliënten aanlopen tegen belemmeringen. Je kunt echter ook zelf systeembelemmeringen ervaren, bijvoorbeeld door kaders die opgelegd worden door de overheid of door de organisatie waar je werkt. Het is belangrijk om dit aan te kaarten als dit je werk en werkplezier belemmert.

2. *Leefwereldgericht handelen.* Als begeleider ben je van nature gericht op de leefwereld. Het kan ook zijn dat je te maken krijgt met cliënten die een andere culturele achtergrond hebben of een andere genderidentiteit, en dat je geconfronteerd wordt met andere normen en waarden dan die van jezelf. Vanuit participatie en inclusieperspectief omvat *leefwereldgericht werken* meer dan alleen de persoonlijke levenssfeer. Het gaat dan ook om de collectieve leefwereld binnen de verschillende levensdomeinen, dus hoe de leefwereld eruit ziet in de familie, de buurt of het werk.
3. *Participatief handelen* zit in de genen van SRH. Ook hier is het belangrijk participatie te zien als recht, zowel binnen de begeleidingsrelatie of de instelling, alsook in de samenleving. Het is goed je bewust te zijn van je eigen uitsluitingsmechanismen, veroorzaakt door bepaald taalgebruik of de macht die kleef aan je positie als begeleider. Om het recht op participatie inhoud te geven vraagt dit soms om actieve ondersteuning, bijvoorbeeld bij het laten horen van de stem van de cliënt²⁶. Reynaert en collega's pleiten voor een procesmatige benadering van participatie, waarbij op een dialogische, gelijkwaardige en wederkerige wijze door verschillende betrokken actoren samen vorm wordt gegeven aan keuzes en plannen. Het is tevens een emancipatorische wijze van werken, op basis van principes van empowerment²⁷.
4. *Politisierend handelen* gaat over het werken aan structurele positieverbetering. Hierbij is van belang dat machtsongelijkheid zoveel mogelijk verminderd wordt. Hiervoor is allereerst van belang dat je je bewust wordt van machtsverschillen en wat dit betekent voor het leven van mensen met een beperking. Vervolgens kun je kijken hoe je op kleine of grotere schaal een bijdrage kunt leveren aan betere verhoudingen, bijvoorbeeld door machtsongelijkheid aan de orde te stellen. Politiserend handelen houdt concreet ook in dat je helpt op te komen voor de rechten van cliënten bij bijvoorbeeld de gemeente of een andere instantie.

26 Dit geldt letterlijk bij het cliënten ondersteunen hun stem uit te kunnen brengen bij verkiezingen, het uitoefenen van hun democratische grondrecht.

27 Zie o.a. het werk van Tine van Regenmortel (2009) en het advies van de verkenningscommissie Hogere Sociale Studies (2022).

5. Een laatste bouwsteen is *ontgrenzend handelen*. Dit houdt onder andere in dat je over de grenzen van je eigen beroep, functie en organisatie heen durft te stappen. Om te werken aan sociale inclusie is het belangrijk dat je, samen met cliënten en verwanten, je beweegt in de samenleving. Het kan ook zijn dat je collega's uit andere organisaties nodig hebt, zoals mensen van het sociale team of de wijkagent. Samenwerking binnen en buiten je organisatie, in netwerken gericht op participatie en inclusie, is meer dan ooit nodig.

5.7 Samengevat

In dit hoofdstuk hebben we SRH beschreven vanuit het perspectief van inclusie en mensenrechten.

We maakten een onderscheid tussen *inclusief werken* en *werken aan inclusie*. Inclusief werken heeft betrekking op de manier waarop je met cliënten en hun netwerk samenwerkt, en alle persoonlijke en levensdomeinen meeneemt. De tools die ontwikkeld zijn in het project *Inclusief Samenwerken in de Zorg* kunnen gebruikt worden om elkaar (beter) te verstaan en op deze wijze een gelijkwaardige en begripvolle verbinding aan te gaan.

Werken aan inclusie gaat over het creëren van (meer) mogelijkheden in de samenleving. Daar waar participatie gaat over deelnemen aan de samenleving gaat inclusie over daadwerkelijk meetellen en ertoe doen. Het gaat over de mogelijkheid gewaardeerde sociale rollen te vervullen. Participatie en inclusie zijn geen gunsten maar mensenrechten. Vanuit dit perspectief krijgt je werk een bredere maatschappelijke betekenis. Je hebt dan oog voor waar de samenleving onvoldoende toegankelijk is of mogelijkheden biedt voor cliënten om een zinvol bestaan te leiden. De 5 bouwstenen van werken vanuit een mensenrechtenperspectief kunnen hierbij richting geven.

Epiloog

In dit boekje reikten we Steunend Relationeel Handelen aan als een visie en een manier om dagelijkse begeleiding vorm en inhoud te geven. De basis wordt gevormd door de kwaliteit van de relatie. Deze maakt het mogelijk om de ruimte te creëren die nodig is om de cliënt te leren kennen: zijn beleving van zichzelf en de wereld om hem heen, zijn wensen en dromen. Een verstandelijke beperking kan lastig zijn maar hoeft geen belemmering te vormen voor een zinvol bestaan. Door een verbinding aan te gaan met de cliënt en zijn netwerk is veel mogelijk. SRH is een positieve benadering waarbij talenten en mogelijkheden voorop staan, maar waarbij ook oog is voor kwetsbaarheid. Zo kun je bij de persoon en situatie passende begeleiding bieden.

SRH vormt een tegenwicht voor zorg die gebaseerd is op standaard richtlijnen of zich alleen richt op hulp bij praktische zaken zoals zelfzorg. Op basis van een persoonlijke relatie en een goed begrip van wat nodig en wenselijk is, gaat het om alle domeinen waarop een goed leven invulling kan krijgen. Dus om wonen, werken, leren en vrijetijdsbesteding, zorg voor jezelf en je omgeving en de kwaliteit van sociale relaties. De cliënt wordt dus gezien in de context van het hele leven, waarbij de waarde van zingevende activiteiten en sociale rollen voorop staat. Daarbij is het ook nodig oog te hebben voor de samenleving. In ons land staan mensenrechten en sociale inclusie hoog in het vaandel. De werkelijkheid is echter dat mensen dikwijls rechten onthouden worden en er sprake is van uitsluiting. Dit geldt bijvoorbeeld het gebrek aan participatiemogelijkheden op de arbeidsmarkt, de ontoegankelijkheid van de digitale wereld en het gebrek aan opleidingsmogelijkheden. Hier valt dus veel te doen. Als begeleider heb je hier niet zo veel invloed op, maar lokaal kun je best een verschil maken. Ook kun je samen met collega's, ervaringsdeskundigen, naasten, je organisatie en belangenorganisaties zoals de LFB en KansPlus een krachtige stem laten horen.

We hopen dat dit boekje je inspireert en tevens praktische handvatten biedt om relationele ondersteuning vanuit het hart handen en voeten te geven!

Literatuurbronnen

- Besten, Ch. den en Vulpen, A. van (2006). *Competent begeleiden van mensen met een verstandelijke beperking*. Boom.
- Besten, Ch. den en Vulpen, A. van (2013). *Begeleid ontdekken leren. Het Eigen Initiatief Model in zes stappen*. Boom.
- Bommel, H. van, Maaskant, M. Meeusen, R. en Wouw, W. van de (2014). *Kwijf! Verlies bij mensen met een verstandelijke handicap*. Severinus/Stichting Pergamijn.
- Bos, G.F. (2013). Gedachten over kwartiermaken. In D. Kal, R. Post & J.P. Wilken (Eds.), *Verder met kwartiermaken*. Amsterdam, Uitgeverij Tobi Vroegh.
- Bos, G., Kal, D., Abma, T. en Tromp, T. (2019). Samen werken aan nieuwe ontmoetingen in de marge.
- *Nederlands Tijdschrift voor de Zorg aan mensen met verstandelijke beperkingen*, NTZ, nr. 4, 235-254.
- Bos, G.F. (2018). De verwarrende zoektocht naar antwoorden op andersheid. *Nederlands Tijdschrift voor de Zorg aan mensen met een verstandelijke beperking*, NTZ, 44(1), 30-41.
- Boschman, M. (2005). *Communiceren met mensen met een verstandelijke handicap*. Nelissen.
- Egberts, Ch. (2012, 7de druk 2020). *Driehoekskunde. Samenwerken in de driehoek cliënt, familie en begeleider*. Drienamiek.
- Godfroj, B., Gijzel, S. van, Roelfsema, H. Vries, R. de, Swaak, M., Koot, R. (2023). *Inclusief Samenwerken in de Zorg*. Rapportage. Utrecht: Kenniscentrum Sociale Innovatie.
- Hollander D. den en Wilken, J.P. (2020; derde druk 2022). *Werken in Verbinding. Praktijkboek Steunend Relationeel Handelen*. Amsterdam: SWP.
- Kal, D., Post, R. en Scholtens, G. (2012). *Meedoen gaat niet vanzelf. Theorie en praktijk van kwartiermaken*. Amsterdam: Tobi Vroegh (te downloaden via: bit.ly/3db6961).
- Kal, D., Post, R. en Wilken, J.P. (2013). *Verder met kwartiermaken. Naar de verwelcoming van verschil*. Amsterdam: Tobi Vroegh (te downloaden via: bit.ly/2BnK0EA).
- Knevel, J. en Wilken, J.P. (2016). Werken aan inclusie: Lessen uit zeven proeftuinen. *NTZ*, 2016(3), 182-195.
- Knevel, J. en Wilken, J.P. (2016). Zo werk je inclusiegericht. Het recht op meedoen en meetellen. *Sozio* 2, april 2016, 20-23.
- Osburn, J. (2006). An overview of Social Role Valorization theory. *The SRV Journal*, 1(1), 4-13.
- O'Brien, J. en O'Brien, C.L. (1987). *Framework for Accomplishment*. Responsive Systems Associates.
- Oskam, E. en Scheres, W. (2016). *Totale Communicatie*. Springer Media.

- Reynaert, D., Kemmeren, Ch., Knevel, J., Lichtenberg, M., Plovie, E. en Tirions, M. (2023). *Sociaal werk als mensenrechtenberoep. Een handelingskader voor de praktijk*. Acco.
- Rijdt, Ch. De, Dam, Ch van en Serrien, B. (2023). *Oplossingsgericht werken met mensen met een communicatieve beperking*. Gompel & Svacina.
- Reerink, A., The, A., en Roelofsen, E. (2017). *Van burger-cliënt naar perspectief van waardigheid*. NTZ nr. 1 – 2017, 53- 63.
- Scholten, G. en Schuurman, M. (008). *Eigenwaarde. Leermethodiek Op Eigen Benen*. INVRA.
- Schuurman, M. en Zwan, A. van der (2009). *Inclusie, zeggenschap en support. Op weg naar een samenleving waarin iedereen welkom is*. Garant.
- Verdoorn, P. en Vulpen, A. van (2011). *Werken aan kwaliteit van bestaan. Bouwstenen voor inclusief ondersteunen*. Boom uitgevers.
- Van der Weele, S., Bredewold, F., Grootegoed, E., Trappenburg, M. en Tonkens, E. (2018). *De kunst van ambachtelijke afstemming Een onderzoek naar ervaringen van afhankelijkheid van mensen met een beperking en hun verwanten*. Universiteit voor Humanistiek.
- Van Hal, L., Heessels, M., Van Asselt-Goverts, I., Hermsen, M. (2017). *Op ervaringen kun je bouwen. Een handreiking voor onderwijs en praktijk*. Nijmegen: Hogeschool Arnhem en Nijmegen.
- Van Regenmortel, T. (2009). Empowerment als uitdagend kader voor sociale inclusie en moderne zorg. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, 18(4), p.22-42.
- Verkenningcommissie Hogere Sociale Studies (2022). *Sociaal in Beweging. Empowerment van de sociaal professional als fundament*. Vereniging Hogescholen.
- Vor, M. de (2014). *Active Support. Een handreiking voor de ondersteuning aan mensen met een beperking*. Van Gorcum.
- Warr, P.B. (2002). *Psychology at work*. London: Penguin Books.
- Watzlawick, P., Beavin, J.H. en Jackson, D.D. (1974). *De pragmatische aspecten van de menselijke communicatie*. Bohn Stafleu van Loghum.
- Wolfensberger W. (2011). Social role valorization: a proposed new term for the principle of normalization. *Intellect Dev Disabil.*, Dec;49(6):435-40.
- Wilken J.P. en Hollander, D. den (red.) (2019). *Handboek Steunend Relationeel Handelen*. Amsterdam: Uitgeverij SWP.
- Wilken J.P., Overkamp, E. en Knevel, J. (2023). Wonen met ondersteuning. Werken aan herstel en sociale inclusie. In: Spierts, M. e.a. red. (2023). *De brede basis van het sociaal werk*, p. 201-223.

Websites waar meer informatie te vinden is

<https://www.communicatiekeuzehulp.nl/eizt-communicatie-keuzehulp>

<https://inclusievooriedereen.nl/>

<https://socialerolversterking.nl/srv/>

<https://www.kansplus.nl/>

<https://www.kennispleingehandicaptensector.nl/thema-s/vakmanschap/ervaringsleren>

<https://www.kennispleingehandicaptensector.nl/tips-tools/tools/inclusie-strategieen-persoonlijke-toekomst-planning-ptp>

<https://www.kennispleingehandicaptensector.nl/eigen-regie/werkboek-het-is-mijn-leven>

<https://www.kenniscentrumlvb.nl/toolkit-blik-op-lvb/>

<https://lfb.nu/>

<https://www.lifewiselvb.nl/>

<https://www.hu.nl/onderzoek/projecten/inclusief-samenwerken-rond-mensen-met-een-verstandelijke-beperking>

<https://www.visitaal.nl/>

Steunend Relationeel Handelen (SRH) is een veelgebruikte methodiek om mensen met een beperking of kwetsbaarheid te ondersteunen. In deze publicatie is voor het eerst een toepassing uitgewerkt voor de ondersteuning van mensen met een verstandelijke beperking. Dit is gebeurd in het kader van het project *Inclusief Samenwerken in de Zorg*. Mensen met een verstandelijke beperking, verwanten en begeleiders hebben gedurende twee jaar onderzocht wat belangrijk is voor goede samenwerking. Goede samenwerking is een voorwaarde voor de kwaliteit van de zorg. In het project kwamen de vier kernhandelingen van SRH naar voren: verbinden, verstaan, verzekeren en versterken. Samenwerking vraagt om gelijkwaardige verbinding (verbinden) en om elkaar goed te begrijpen (verstaan). Een belangrijke voorwaarde is dat er voldoende veiligheid is en dat je van elkaar op aan kunt (verzekeren). Op deze wijze kan de samenwerking verbeterd worden en bijdragen aan kwaliteit van leven (versterken).