



De professional nieuwe stijl werkt aan participatie en inclusie

Manon Verdonschot en Hans Kröber

Vilans
Postbus 8228
3503 RE Utrecht
Website: www.vilans.nl

Contactgegevens
Manon Verdonschot:
030 789 2445
m.verdonschot@vilans.nl

Utrecht, mei 2011



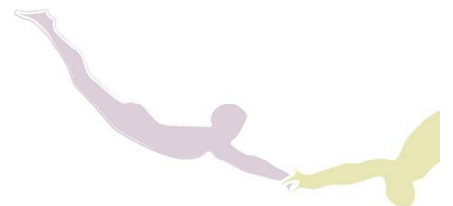
INTRODUCTIE

Zorg en ondersteuning aan mensen met (verstandelijke) beperkingen verplaatst zich steeds meer van een instelling (instituu­tparadigma) naar de samenleving (ondersteuningsparadigma). Enerzijds komt dit voort uit de wens van mensen met een beperking om volwaardig deel te kunnen nemen aan de maatschappij. Anderzijds gaan professionals van zorginstellingen in toenemende mate samenwerken met maatschappelijke organisaties, onder meer vanwege het beleid van de overheid om de AWBZ te beperken tot zorg voor mensen met ernstige beperkingen en andere vormen van ondersteuning over te dragen aan gemeenten.

Ondersteunen is, anders dan het vroegere verzorgen, meer gericht op het bevorderen van participatie en inclusie in de samenleving, net als iedere burger. Samen met de persoon met een beperking werken aan participatie en inclusie betekent werken aan een nieuwe professionaliteit met een andere waardeoriëntatie, toerusting en werkwijze. Met waardeoriëntatie bedoelen we de manier waarop we kijken naar mensen met een (verstandelijke) beperking. Werken aan participatie en inclusie betekent ook helpen bruggen te bouwen en verbindingen tot stand te brengen tussen mensen met een beperking en de omgeving. Omdat de mate van participatie en inclusie ook in belangrijke mate bepaald wordt door de mate waarin de omgeving in staat is in te spelen op de 'bijzondere' vragen die iemand stelt is de focus van een professional 'nieuwe stijl' zowel gericht op de persoon met een handicap als op de samenleving.

Van verzorgen naar ondersteunen

Een begeleider die samen met een persoon met een beperking werkt aan participatie en inclusie is steeds minder werkzaam in speciale voorziening voor mensen met beperkingen (het instituutparadigma). Dit is het gevolg van zich wijzigende visie (burgerschapmodel) en zich wijzigende wet- en regelgeving (o.a. WMO, VN verdrag voor gelijke rechten van mensen met een beperking). In plaats daarvan komt het accent meer te liggen op het ondersteunen van mensen in en met de samenleving. Natuurlijke (informele) netwerken zullen daarbij een belangrijkere rol gaan spelen (het ondersteuningsparadigma).





Schematisch zouden we dat als volgt kunnen illustreren (Kröber, 2008):

| | INSTITUUTSPARADIGMA | ONDERSTEUNINGSPARADIGMA |
|-----------------|--------------------------------------|-------------------------------------|
| Visie | standaardmens separatie | gevarieerde samenleving inclusie |
| Regie | bij instelling | bij persoon met een beperking |
| Deskundigheid | bij de expert | ervaringsdeskundigheid |
| Dienstverlening | groepsaanpak | individuele ondersteuning |
| Netwerk | met name familie en professionals | breed netwerk, natural support |
| Focus | gesloten: zorg naar zorg | open: zorg naar samenleving |
| Leiderschap | baas, macht | coach, faciliterend |
| Verantwoording | cijfers, kwantitatief | narratief, verhalen, kwalitatief |

Bruggen gaan bouwen

Werken volgens de uitgangspunten van het ondersteuningsparadigma wordt ook wel aangeduid met 'support'. Support is een proces van persoonlijke ondersteuning, gericht op het scheppen van voorwaarden om de persoon met een beperking kansen en mogelijkheden te bieden op deelname aan de samenleving, met als belangrijkste kenmerken; zelf de regie voeren, eigen keuzes maken, zich kunnen ontplooien en een gewaardeerde maatschappelijke rol kunnen vervullen. Support wordt aldus nadrukkelijk gepositioneerd als een proces dat plaatsvindt in de maatschappelijke context en niet binnen het exclusieve domein van zorginstellingen. Het uiteindelijke doel van support is een optimale kwaliteit van bestaan van de persoon met een beperking.

Een professional 'nieuwe stijl' is een supportmedewerker ofwel een bruggenbouwer. Zij richten hun werkzaamheden niet alleen op de persoon met een beperking, maar ook op het creëren van voorwaarden in de omgeving. Het gedachtegoed rond support is voortdurend in beweging. Bovendien zal de uitwerking voor elke persoon en in elke situatie anders zijn.

KENMERKEN VAN DE PROFESSIONAL 'NIEUWE STIJL'

Op basis van literatuur en goede praktijkvoorbeelden kunnen enkele kenmerken van de 'professional nieuwe stijl' worden beschreven:

- *Omgaan met de regie van de persoon*; de medewerker dient er van uit te gaan dat de persoon de regie over zijn eigen leven heeft. Soms zal de regie meer liggen bij de belangenhartiger of het netwerk van de persoon.
- *Zelfbewustzijn*; medewerkers dienen zich bewust te zijn van zijn eigen persoonlijkheid, wat vind je belangrijk, wat zijn je normen en waarden, waar ben je goed, waar niet? Ze dienen zich voortdurend af te vragen hoe ze met hun mogelijkheden een bepaalde persoon kunnen ondersteunen.
- *Diversiteit*; ondersteuning bij inclusie leidt tot een grote diversiteit in dienstverlening. Er is geen vast aanbod maar een persoonsgerichte ondersteuning. Dat betekent dat medewerkers flexibel moeten kunnen inspelen op de grote diversiteit aan ondersteuningsvragen
- *Inlevingsvermogen*; de medewerker dient zich te kunnen inleven in de situatie van de ander en daarop kunnen reflecteren
- *Hulpbronnen kunnen vinden in de omgeving*; een medewerker dient in staat te zijn in de omgeving van degene die hij ondersteunt hulpbronnen te vinden





en aan te wenden. Hulpbronnen zijn mensen of voorzieningen die iets voor de betreffende persoon kunnen betekenen.

➤ *Partnerschap.*

Het profiel van een bruggenbouwer is als volgt (Kröber & van Dongen):

- Voelt zich verbonden met de persoon met een handicap
- Is een netwerker met een eigen groot netwerk
- Is vertrouwd met de lokale omgeving van de persoon
- Neemt de tijd om mensen te leren kennen
- Werkt niet strak volgens een rooster
- Werkt in de samenleving
- Is niet uit op controle
- Vertoont voorbeeld gedrag
- Is betrouwbaar
- Is stressbestendig
- Is creatief
- Is een ontplooiër

Naast de competenties van de medewerker hebben een aantal andere factoren invloed op het werken aan participatie en inclusie

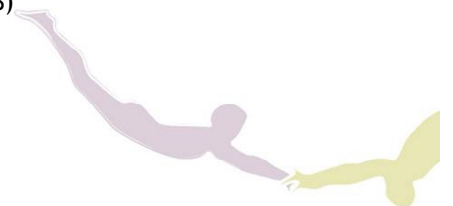
Een professional 'nieuwe stijl' heeft facilitering vanuit organisaties nodig. Uit onderzoek blijkt dat door organisaties slechts beperkt op inclusie wordt geïnvesteerd (Kröber). Vaak weten professionals niet hoe ze cliënten goed kunnen helpen bij het opbouwen en onderhouden van hun netwerk c.q. de omgeving kunnen beïnvloeden (kwartiermaken) om het een meer welkome omgeving te laten zijn.

Het is belangrijk dat professionals in een organisatie die gericht is op kwaliteit van bestaan en inclusie voldoende 'regelruimte' hebben om flexibel in te spelen op de grote diversiteit aan (levens)

vragen die mensen stellen. Ook is het belangrijk dat als de organisatie het accent in de aansturing legt op het centraal stellen van de cliënt. Professionals hebben namelijk te maken met een dubbele aansturing. Van de ene kant worden ze aangestuurd door hun individuele cliënten die om ondersteuning vragen. Aan de andere kant zal er aansturing plaatsvinden vanuit de leiding van de organisatie (Kröber, 2008; van de Hatert).

Op weg naar participatie en inclusie komt de professional 'nieuwe stijl' samen met zijn cliënt tal van belemmeringen tegen. Belemmeringen zijn er zowel aan de kant van de persoon met een beperking als aan de kant van de samenleving en de zorg. Toegankelijkheid wordt belemmerd door regels, negatieve beeldvorming, discriminatie en stigmatisering. Andere belemmeringen worden gevormd door financiële mogelijkheden aan de kant van de persoon en financiële drempels aan de kant van de omgeving (Cardol, Verdonschot)

Ook zijn er grote verschillen in waardeoriëntatie tussen medewerkers. Leiderschap en ervaringen (successen/ teleurstellingen) lijken daarop van invloed te zijn. Veel medewerkers zien de voordelen van werken aan kwaliteit van bestaan en inclusie. Deze worden voornamelijk gekoppeld aan het feit dat men ziet dat het beter gaat met mensen met een beperking. Er worden ook nadelen genoemd, zoals de beperkte arbeidscontracten en de hoge eisen met betrekking tot de beschikbaarheid. Vormgeven aan inclusie vraagt om een op de situatie toegesneden context en een passende waardeoriëntatie en toerusting die vervolgens in de praktijk toegepast wordt (Kröber, 2008)





WERKEN AAN PARTICIPATIE EN INCLUSIE

Werken aan participatie en inclusie gebeurt samen met de persoon met beperking. Iedere persoon is anders en elke situatie is anders. Bovendien hebben professionals die werken aan participatie en inclusie vaak een eigen stijl en benadering. Bij werken aan participatie en inclusie gaat het daarom om het inspelen op nieuwe situaties en op een diversiteit aan mensen. De werkmethode voor het ondersteunen bij participatie en inclusie ligt daardoor niet vast, maar medewerkers passen hun benadering aan door te leren van ervaringen. In die zin is het beter om te spreken van een strategie.

Enkele uitgangspunten voor ondersteuning bij participatie en inclusie zijn:

- Regie ligt bij mensen met een beperking
- Ondersteuning in de samenleving
- Ondersteuning met de samenleving
- Een toegankelijke samenleving
- Recht op anders zijn
- Uitgaan van mogelijkheden

“Probeer bij mensen te blijven. Je kan mensen niet dwingen, dan haken ze af en doen ze de deur niet meer voor je deur open” (begeleider).

Een professional ‘nieuwe stijl’ die met een persoon met een beperking werkt aan participatie en inclusie kan ook wel supportmedewerker of een bruggenbouwer worden genoemd. Diverse bronnen beschrijven uitgangspunten voor supportmedewerkers (Zomerplaat, Steman, Schipper, Kröber & van Dongen):

“Onze cliënten krijgen niet meer dan twee begeleiders, dus je verbindt je veel meer aan de persoon. we hebben daarom ook flexibele agenda’s.” (begeleider).

- Voelt zich verbonden met de persoon met een beperking
- Is een netwerker met een groot eigen netwerk
- Is vertrouwd met de lokale omgeving van de persoon met een beperking
- Neemt de tijd om mensen te leren kennen
- Werkt niet strak volgens een rooster
- Werkt in de samenleving
- Is niet uit op controle, geeft de regie aan de persoon met een beperking
- Vertoont voorbeeldgedrag
- Is stressbestendig
- Is geen zekerheidszoeker, maar een ontplooiër

Aanpak

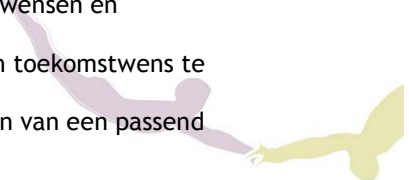
De professional ‘nieuwe stijl’ werkt volgens de uitgangspunten van het ondersteuningsparadigma. Het ondersteuningsparadigma gaat uit van iemands persoonlijke mogelijkheden en kwaliteiten. De regie ligt bij de persoon met een beperking zelf en diens netwerk. Het individu en diens ervaringskennis vormen het uitgangspunt van het handelen, aangevuld met de ervaringskennis van het netwerk en eventuele experts.

De aanpak van een supportmedewerker bestaat uit een drietal kerntaken:

1. Ondersteunen van cliënten en hun netwerk, ouders en belangenbehartigers bij het realiseren van inclusie en de daaraan gekoppelde doelen
2. Bemiddelen tussen deelnemers en verschillende instanties in de gemeenschap (kwartiermaken)
3. Onderhouden van in- en externe contacten

In zijn aanpak richt de professional zich op de volgende processen:

- ondersteuning bieden bij het formuleren van toekomstwensen en toekomstplannen
- buiten de gebaande paden denken en handelen om een toekomstwens te verwezenlijken
- ondersteuning bieden bij het oprichten en onderhouden van een passend netwerk en contacten





- verschaffen van informatie over wet- en regelgeving die de mogelijkheden op participatie en inclusie vergroten.
- ondersteuning bieden bij het realiseren van de toekomstplannen
- in gesprek gaan met partijen uit de samenleving over participatie en hen beïnvloeden (kwartiermaken)
- samenwerken met partijen in de samenleving. Bij het ondersteunen van mensen in de samenleving is samenwerking met andere organisaties en mensen in die samenleving van essentieel belang
- bewustzijn in de samenleving vergroten en inzicht geven in het belang van deelname van mensen met een beperking aan de samenleving de achterstand die mensen hebben

De professional 'nieuwe stijl' kan zich bij zijn aanpak bedienen van verschillende strategieën. Persoonlijke Toekomstplanning, Person Centered Planning, Pathplanning, ABCDmethode en Kwartiermaken zijn daarvan goede voorbeelden. Deze voorbeelden zijn gebaseerd op dezelfde bouwstenen. Hier wordt het voorbeeld Persoonlijke toekomstplanning verder toegelicht.

Persoonlijke toekomstplanning (Person Centered Planning) omvat een aantal benaderingswijzen om veranderingen in de samenleving voor mensen met een beperking, hun familie en hun vrienden te bewerkstelligen. Elke benadering kent haar eigen toepassingen, maar ze gaan allemaal uit van een aantal gemeenschappelijke vertrekpunten en uitgangspunten:

- de persoon op wie de planning zich richt en de direct betrokkenen zijn de belangrijkste mensen die richting geven aan de planning. Belangrijke vragen daarbij zijn: wie is deze persoon en welke mogelijkheden en kansen doen zich in de samenleving voor om te kunnen bijdragen aan de participatie van deze persoon?
- de kennis van degenen die dichtbij de persoon staan en hem of haar goed kennen, is van essentieel belang
- de informatie uit technische assessment kan een rol spelen, maar is alleen van belang als het een functie heeft in het beter leren kennen van de persoon en bij draagt aan de wenselijke toekomst.

EXTRA INFO

De informatie in deze factsheet is verzameld in een korte literatuurstudie. Gebruikte bronnen en overige relevante bronnen vind u hieronder.

In 2011 verzamelt Vilans in het project 'Participatie & Inclusie' nog meer informatie door middel van interview met betrokkenen bij goede voorbeelden van participatie en inclusie. Op basis van de resultaten uit deze interviews zullen we deze factsheet in het najaar van 2011 aanpassen.

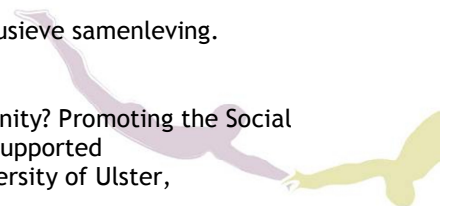
RELEVANTE LITERATUUR

Enkele belangrijke bronnen zijn:

Boheemen (2006). Onderzoeksverslag: Passie en ondernemerschap in Almere. Philadelphia. http://www.inclusievesamenleving.nl/verslag_almere.pdf

Bolsenbroek & van Houten (2010). Werken aan een inclusieve samenleving. Goede praktijken

Collins S. & McConkey R. (2007) At Home in the Community? Promoting the Social Inclusion of People with a Learning Disability Living in Supported Accommodation. Triangle Housing Association and University of Ulster,





Ballymoney.

http://www.trianglehousing.org.uk/cmsfiles/files/resources/triangleha_athome.pdf

Dankers, Slagmaat, Brettschneider, Karbouniairis, Oosterink, Wilken (2010). Ondersteuning en participatie. Eindrapportage. Hogeschool Utrecht.
www.ondersteuningenparticipatie.nl

Kretzmann & McKnight (1993). Wijkontwikkeling op eigen kracht
Kröber (1997) Mensen met een handicap in hun omgeving, Bouwstenen voor anders denken.

Kröber (2008). Gehandicaptenzorg, inclusie en organiseren'
<http://pameijer.nl/node/680>

Kröber & van Dongen (1997). Mensen met een handicap en hun omgeving. Uitgeverij: Nelissen.

McConkey & Collins (2010). The role of support staff in promoting the social inclusion of persons with an intellectual disability. Journal of Intellectual disability Research.

McKnight, J. (1995) The Careless Society. Community and its counterfeits, New York, Basic Books.

O'Brien, J. & C. Lyle O'Brien (2002) Implementing Person Centered Planning. Voices of Experience, Toronto, Inclusion Press.

Schuurman & van der Zwan (2009). Inclusie, support en zeggenschap. Op weg naar een samenleving waarin iedereen welkom is.

Steman & van Gennep (1996). Supported living. Een handreiking voor begeleiders. NIZW

Van Gennep, Calis, Wibaut (2006). Spin in het web. LKNG.
http://www.lkng.nl/Site_LKNG/docs/PDF/Spin%20in%20het%20web.pdf

Zomerplaag, Gooyer, Kröber (2004). Samen leren, samen werken. Nizw/ Princenhof

Websites:

www.kwartiermaken.nl

