

Overzichtsrapport SDW

Pegasus / Dinteloord /
Steenbergen

September 2005/Februari 2006

© Stichting Perspectief, april 2006

Inleiding

Deze overzichtsrapportage is bedoeld om in algemene termen een beeld te schetsen zoals dit naar voren kwam uit de evaluaties door Stichting Perspectief in september 2005 en februari 2006. De voorzieningen die wij bezocht hebben zijn drie verschillende woonvormen in Bergen op Zoom, Steenberg en Dinteloord, allen zijn onderdeel van de Stichting Dag- en Woonvoorzieningen Brabant (SDW).

Vanuit de gesprekken met het management en de bezoeken op de diverse plekken binnen de SDW werd duidelijk dat men op het punt staat een aantal essentiële keuzes te maken voor de toekomst. In de verschillende ontmoetingen hoorden wij een aantal uitgangspunten waar wij op willen reflecteren. Het gaat hierbij om keuzes die gemaakt worden in een aantal ontwikkelingen en de achterliggende ideeën hierbij, de visie en uitgangspunten van waaruit de SDW wenst te werken.

Aansluitend bij de visie van SDW zijn wij bij deze evaluaties steeds uitgegaan van de standaarden en indicatoren zoals die door Perspectief beschreven zijn (zie de bijlagen voor de uitgangspunten van Perspectief tijdens de evaluaties):

- ④ **Zeggenschap:** mensen hebben regie over hun leven. Zij kunnen leven volgens hun identiteit, voorkeuren en leefstijl. De persoon staat centraal.
- ④ **Inclusie:** mensen zijn gewaardeerde burgers. Zij zijn verbonden met anderen, zoals familie, vrienden, kennissen, collega's. Zij maken deel uit van en dragen op unieke wijze bij aan de samenleving. Zij hebben gewaardeerde rollen.
- ④ **Respect & Veiligheid:** mensen voelen zich gerespecteerd, hun persoonlijke integriteit is gewaarborgd. Zij leven in een veilige, gezonde en voor hen vertrouwde omgeving. Zij hebben voldoende privacy.
- ④ **Persoonlijke ondersteuning:** er zijn waarborgen om de ondersteuning op een afgesproken en gecoördineerde wijze te bieden. Er is open communicatie. SDW bewaakt de kwaliteit en hanteert ondersteuning gericht op de persoon als uitgangspunt van beleid.

In deze rapportage willen wij proberen een richting voor verdere ontwikkeling in de toekomst aan te geven, zowel voor het management van de organisatie als voor de andere betrokkenen. Voor een verslag van de bevindingen die aangeven wat dit betekent in het leven van mensen en de ontwikkelingen die daar verder wenselijk zijn, verwijzen we hier naar de drie afzonderlijke (deel)rapporten. In het rapport van woonvoorziening Pegasus staan delen van dit overzichtsrapport genoemd. Dit heeft te maken met de verschillende tijdstippen waarop de drie evaluaties hebben plaatsgevonden.

Wij willen alle mensen die wij hebben gesproken heel hartelijk danken voor hun medewerking en openheid tijdens de gesprekken en de gastvrijheid waarmee wij werden ontvangen.

Algemene bevindingen

Wij hebben binnen de drie woonvormen toegewijd personeel aan het werk gezien en er is sprake van betrokkenheid op het leven van de mensen om wie het gaat. Personeel werkt vaak al vele jaren in de woonvoorzieningen men heeft aandacht voor sfeer en gezelligheid. Medewerkers proberen zoveel mogelijk tijd en aandacht te hebben voor de mensen om wie het gaat en zij zetten zich in om een bijdrage te leveren zodat mensen een goed leven hebben, een thuis. En zoals SDW in haar beleid aangeeft: *Wonen is meer dan alleen een dak boven je hoofd en een huis is nog niet hetzelfde als een thuis. Een thuis is een plek waar je jezelf kunt zijn in een vertrouwde omgeving met een eigen, persoonlijke sfeer.*

Wij zijn mensen tegengekomen die over het algemeen tevreden zijn met de wijze waarop hun leven ingevuld is. Wij hebben ouders en familie ontmoet die in grote lijn tevreden zijn met de wijze waarop hun verwant woont en ondersteuning krijgt. Vanuit de woonvormen wordt op uiteenlopende wijze gezocht naar een vorm waarin je familie nauw kunt betrekken op het leven van hun verwant. Daarnaast zijn er ook mensen, zowel mensen zelf als hun familie, die zich lijken te schikken in het lot. Vanuit de geschiedenis is het voor veel mensen vaak een gegeven dat zij wonen zoals zij wonen en dat zij hun dag doorbrengen zoals zij dat al geruime tijd gewend zijn. Het leven is op deze manier weinig dynamisch en men is vooral erg gericht op het reilen en zeilen voortkomend uit de dagelijkse gang van zaken.

De meeste mensen voelen zich veilig in hun huis. Wij hoorden en zagen tegelijkertijd dat er op momenten sprake is van spanningen. Mensen leven samen met huisgenoten waar zij niet zelf voor gekozen hebben. Zij wonen samen op basis van het feit dat zij ondersteuning in hun leven nodig hebben. Dagelijkse irritaties en 'het elkaar niet goed begrijpen' leiden op momenten tot onrust. Mensen hebben elkaar wellicht veel te bieden, maar hebben in bepaalde mate ook last van elkaar. Dit heeft tot gevolg dat sommigen zich soms ongemakkelijk voelen bij de ander(en). Zolang het om ongemakken gaat, is het goed om daarvoor met elkaar naar oplossingen te zoeken. Dat hoort ook gewoon bij het leven met elkaar in één huis. Anders is het om je niet veilig te voelen in je eigen huis. Voor sommigen betekent dit dat zij zich regelmatig terugtrekken.

Veiligheid is ook van toepassing op je veilig voelen, je vrij voelen om zaken waar je mee zit te delen met mensen. De meeste mensen voelen zich vertrouwd bij medewerkers en bespreken met hen wat ze bezighoudt. Daarnaast hoorden wij ook dat een aantal mensen zich soms niet veilig genoeg voelt om te vertellen wat hen bezighoudt of dat zij dit helemaal niet doen. Mensen geven aan het bij het bespreken van persoonlijke zaken als seksualiteit of samenwonen van groot belang is om te kunnen kiezen met wie je deze onderwerpen deelt. Ieder verdient het dat zijn belang en wensen hierin richtinggevend zijn bij het zoeken naar antwoorden voor verdere ondersteuning. Zeker in het kader van de plannen voor ieders toekomst waarin vragen spelen als het gaat om keuzes *hoe, waar en met wie je wilt wonen*. Dit alles zodat je mensen daadwerkelijk de ruimte geeft om hun leven vorm te geven zoals zij dit wensen, zonder dat zij concessies hoeven te doen aan het belang van "de groep".

Het viel ons op dat er vanuit SDW voor mensen met een beperking "een wereld" gecreëerd is binnen de samenleving. Mensen zijn "cliënten", wonen in een woonvorm, gaan naar de dagbesteding, reizen met speciaal vervoer, ondernemen activiteiten in hun vrije tijd speciaal voor en met mensen met een beperking. Je hoort dit ook terug in het taalgebruik, woorden als *hoog niveau, laag niveau, structuurgroep, groepsbegeleiding, probleemgroep*. Maar ook in de dagelijkse gang van zaken valt op dat iedereen voornamelijk 'naar binnen kijkt'. Men richt zich bij het zoeken naar antwoorden op vragen van mensen hoofdzakelijk op het bekende ondersteuningsaanbod. Dit kan versterkend werken op het isolement van mensen met een beperking. De veiligheid, bescherming en structuur binnen de woonvormen heeft ook de groepsvorming op basis van de mate of aard van de handicap versterkt. Zoals iemand het verwoordde: "dit alles leidt soms tot een schraal bestaan".

Wonen in woonvoorziening van SDW betekent dat je verzorgd bent en aandacht krijgt, je een thuis hebt en je niet alleen bent. Maar het betekent ook dat, zoals al eerder aangegeven, je altijd rekening moet houden met een aantal andere mensen waar je niet zelf voor hebt gekozen om mee te leven. Dit maakt voor de meeste mensen met een beperking dat zij voor de zorg die zij nodig hebben, een deel van hun eigen leven, hun eigenheid en zeggenschap inleveren. Dit omdat het leven vorm krijgt op basis van het 'gemiddelde' van de wensen van mensen en wat er mogelijk is. Het is naar ons idee van groot belang om hier met elkaar blijvend aandacht voor te hebben bij het maken van allerlei plannen voor hoe mensen ondersteund worden, nu en in de toekomst. Deze vragen en de impact die deze vragen hebben in het leven van mensen, moet je steeds opnieuw met ieder persoon en mensen die nauw bij hem betrokken zijn durven stellen. Immers, mensen veranderen en ontwikkelen andere interesses. Ze komen in andere fases van hun leven. De wensen van ieder mens kunnen de basis zijn voor de plannen voor hun toekomst. Op deze manier ligt in de eerste plaats de zeggenschap en regie over hoe die toekomst vorm krijgt bij *ieder persoon zelf* en voor hem belangrijke mensen en *niet* bij een organisatie. Dit met als doel dat mensen die ondersteuning krijgen zodat zij hun eigen leven vorm kunnen geven zoals dit bij hen past.

Hoewel men binnen SDW aangeeft de mensen om wie het gaat centraal te stellen valt ons op dat er veel *over* mensen wordt gesproken en *voor* mensen wordt gedacht. Vragen van mensen worden vertaald naar een zorgaanbod waarin men zich vooral richt op de 'beperkingen' van de persoon. Een veel gehoord uitgangspunt is de gedachte dat voor een groot aantal mensen met een beperking het altijd nodig zal zijn dat zij in groepen leven en hun dag doorbrengen. De gedachte dat het goed is om groepen samen te stellen op basis van de verschillende behoeften aan ondersteuning (zie taalgebruik boven) staat ook weinig ter discussie.

Het gericht zijn op ieders fundamentele en specifieke behoeftes is daarentegen wezenlijk anders dan het gericht zijn op een passend aanbod. Ondersteuning op behoeftes volgt mensen bij het op zoek gaan naar hun identiteit, heeft betrekking op het totale leven en is creatief en vernieuwend. Verwacht niet van mensen dat zij zich (dagelijks) moeten schikken naar door anderen bedachte speciale structuren met een vastgelegd aanbod, speciaal taalgebruik, dienstroosters en protocollen.

Bewustwording en erkenning van individuele behoeftes en wensen en daarmee erkenning van het kunnen hebben van regie over het eigen leven, zijn de meest essentiële basisvoorwaarden voor persoonlijke ontwikkeling van mensen. Om meer deze weg op te gaan is goede communicatie en nauwe samenwerking met mensen zelf, met hun familieleden, belangenbehartigers en medewerkers nodig. Om steeds weer de juiste keuzes te kunnen maken bij alle facetten die ieders leven de unieke en eigenzinnige vorm geven, is er zeker durf, creativiteit en vertrouwen nodig en een organisatie die hierin volgend is en faciliteert.

SDW geeft aan het anders te willen en men wil een veranderingsproces in gang zetten zodat mensen met een beperking een rijker leven kunnen leiden. Een leven niet alleen binnen de door SDW gecreëerde werkelijkheid, maar een leven zoals ieder dat voor zichzelf wenst in en met de samenleving. Wij hebben mensen ontmoet die hieraan willen werken en open staan voor verbeteringen. Wij denken dan ook dat het van groot belang is om nu de zoektocht *met individuen* aan te gaan. Daarvoor is nog een aantal hobbels te nemen. Wil men niet vastlopen en mogelijk keuzes maken waarvan later mocht blijken dat iets anders wenselijk was, dan zal er naar onze overtuiging nu veel daarin geïnvesteerd moeten worden. Daarmee start het daadwerkelijk werken aan een (nog) beter leven voor iedereen.

We werken dit verder uit onder de volgende thema's:

- ④ **Visieontwikkeling en verdieping**
- ④ **Organisatie: support & ondersteuning**
- ④ **Van interne gerichtheid naar samenleving en samenwerken**

Visieontwikkeling en verdieping

Er van uitgaande dat iedereen een zo goed mogelijk leven wil hebben, als volwaardige burgers die participeren in de samenleving, hebben wij ons tijdens deze evaluaties afgevraagd of mensen zelf keuzes kunnen maken, goed geïnformeerd zijn en uit voldoende opties kunnen kiezen. Of zij met respect behandeld worden in een veilige omgeving, of zij toegang tot ondersteuning hebben om in de samenleving te kunnen functioneren en relaties met anderen kunnen aangaan en onderhouden.

Uit gesprekken met het management werd duidelijk dat SDW zich in een proces van vermaatschappelijking bevindt, waarin men de ondersteuning aan mensen met een beperking wil verbeteren. Opvallend was dat er in de visie die aan dat proces ten grondslag ligt weinig is geïnvesteerd. Uit de drie evaluaties kwam naar voren dat voor mensen met een beperking zelf en hun familie, maar ook voor veel medewerkers, de visie van de SDW niet concreet is. Zij hadden overwegend weinig tot geen idee van de uitgangspunten van waaruit wordt gewerkt. Beelden waar naar toe gewerkt wordt of waar men na verloop van tijd wil zijn, ontbraken. De uitgangspunten van SDW zijn wel terug te vinden op papier maar hebben weinig tot geen betekenis voor mensen zelf, hun familie en medewerkers.

Tegelijkertijd kwam naar voren dat men zich meer wil richten op iedere persoon, maar toch blijft denken en organiseren in groepen. Als je dit doet dan blijf je met elkaar 'instituten' bouwen, ook al staan ze in woonwijken. Het institutionele (zorg)denken blijft en zo blijven mensen met een beperking "cliënten". Daadwerkelijke vermaatschappelijking start met een heldere visie op mensen en een visie op support.

Wat zagen/hoorden we nog veel	Wat past bij de visie van SDW
<ul style="list-style-type: none">- cliënten- afhankelijkheid- problemen waarmee aan de slag wordt gegaan- hulpverleningsmethodieken- deskundigheid op autisme- oordelen <i>over</i> mensen- praten <i>over</i> mensen- groepen- vrijwilligers- woonvoorzieningen- dagcentra	<ul style="list-style-type: none">- mensen als ieder ander, burgers- universele en specifieke behoeftes- werken <i>met</i> mensen- luisteren, samen op weg gaan, leren van elkaar- ontwikkeling/planning voor het leven- huis van de persoon, werkplek in de buurt- individuen- vriendschappen/sociale rollen- gebruik maken van lokale voorzieningen- zelfbepaling

Wij concluderen dat in visieontwikkeling en -verdieping nog meer geïnvesteerd zal moeten worden. Alleen processen die uitgaan van principes, goed geleid worden en door iedereen

begrepen worden, leiden tot gewenste uitkomsten. Alle betrokkenen moeten de uitgangspunten delen en zich daar verantwoordelijk voor voelen. Dat betekent onder meer dat mensen met een beperking en hun persoonlijk netwerk, als ouders en andere mensen die van betekenis zijn in het leven van een persoon, een grote invloed moeten hebben op het proces en de verdere ontwikkelingen. Zeker waar het beslissingen in hun leven aangaat. Let wel, hiermee bedoelen wij geen afvaardiging in de vorm van een cliëntenraad of een bewonersraad. Hiermee waarborg je alleen *medezeggenschap* en géén regie en zeggenschap van ieder persoon over zijn eigen leven. Daarom is het van groot belang veel gelegenheden te creëren voor dialoog en verdieping van de visie en de kansen die dat biedt om mensen te ondersteunen, op alle niveaus en plekken in de organisatie. In dit proces kunnen trainingen, deskundigheidsbevordering en de ontwikkeling van goede voorbeelden zelf of het kennis nemen van voorbeelden van buiten, behulpzaam zijn. Het is zeker van belang dat iedereen daaraan deel heeft en kennis van kan nemen.

Kijken we vervolgens naar de 'rollen' die mensen in de samenleving hebben zoals ouder of kind, broer of zus zijn, huurder, werknemer, leerling, geliefde, vriend, buurman, dan kunnen we constateren dat in deze richting nog veel ontwikkelingen kunnen plaatsvinden of versterkt kunnen worden zoals:

- Sociale netwerken versterken opdat vriendschappen en verbondenheid een betere kans krijgen en de afhankelijk van professionals wordt verkleind.
- Het kunnen ondernemen van activiteiten in de samenleving op basis van persoonlijke interesses.
- Het gebruik kunnen maken van reguliere voorzieningen op het gebied van werk, onderwijs, educatie, welzijn, ouderenzorg, enzovoort.

Uit de gesprekken met alle betrokkenen tijdens de drie evaluaties komt naar voren dat zij een goed leven wensen voor hun zoon, dochter, broer, zus, de mensen die zij ondersteunen, gewoon zoals zij dat zichzelf wensen. Het stelt familie gerust wanneer zij merken dat hun verwant het goed heeft. Daarnaast geven zij aan dat er op momenten (nog) beter naar hen geluisterd zou kunnen worden. Dit zodat je niet alleen goede zorg waarborgt maar ook aandacht hebt voor wat er nodig is om voor ieder persoon een goed leven te realiseren. Een leven dat past bij wie je bent en dat je kind, broer of zus niet alleen in jouw hart zit, maar in het hart van meer mensen.

Vanuit het besef dat voor mensen sociale verbanden belangrijk zijn heeft men geprobeerd te zoeken naar vrijwilligers, het resultaat hiervan is echter niet zoals men zou wensen. De vraag is of het antwoord op de vraag naar sociale verbanden gevonden moet worden in het werven van vrijwilligers. Een vrijwilliger is immers wat anders dan een vriend of een anderszins betekenisvolle relatie. Er liggen naar ons idee onbenutte mogelijkheden in de buurt en omgeving. Mensen wonen nu in een straat met buren, mensen die mogelijk betrokken medeburgers zouden kunnen worden.

Om een "inclusief" leven te leiden en je een gerespecteerde burger te weten is het van belang betekenisvolle contacten te hebben met anderen. Contacten met mensen die om je geven zoals familie en vrienden, met mensen die je interesses delen, met mensen met wie je woont, met mensen met wie je leuke dingen onderneemt. Betekenisvol in de zin dat je een gewaardeerde rol vervult in het leven van elkaar. Sommige rollen heb je automatisch: rollen als ouder, zus, buurman, burger. Het zijn rollen waar je niets voor hoeft te doen, ze bestaan vanuit verwantschap (zus van..., ouder van...). Er zijn ook rollen waar specifieke vaardigheden voor nodig zijn, vaardigheden die je zou kunnen leren, bijvoorbeeld het uitoefenen van een vak als tuinman, maar ook lid zijn van een vereniging of consument.

Het valt op dat veel mensen met een beperking in hun leven maar weinig rollen hebben. Soms zelfs maar één, die van cliënt of bewoner en dit biedt weinig waardering. Daarbij worden de mensen die zij tegenkomen meestal betaald om in hun leven te zijn. En men heeft vooral contact met anderen met een beperking omdat zij samen leven, werken, leren en recreëren. De waardering die je aan elkaar geeft komt voort uit de verschillende rollen die je als mens hebt. Ze maken dat je als mens een rijk leven hebt, je mensen ontmoet en iets voor elkaar betekent, je er van leert en dat je er status aan ontleent. Deze rollen zijn van belang omdat zij mensen een plaats geven ten opzichte van elkaar en via de rol(len) die je vervult kun je laten zien wie je bent. Zo ontstaat wederkerigheid, men ontvangt iets van de ander en men heeft de ander iets te bieden.

De angst voor eenzaamheid die voortvloeit uit een "exclusief" leven en de grote zorgen die dit voor familie met zich meebrengt, voor nu maar ook gericht op de toekomst, kwam steeds ter sprake. Het is de diepe wens van familie om een inclusief leven voor hun verwant te borgen. Meerdere personen geven aan wat de mensen die door SDW worden ondersteund voor hen betekenen. Juist deze ervaring vormt naar ons idee een sterke basis om op zoek te gaan naar anderen in hun leven aan wie zij dit kunnen geven. Een inclusief leven voor mensen met een beperking is *alleen dan* mogelijk wanneer zij gewaardeerd worden om wie ze zijn en hierop gericht ondersteund worden.

Tegelijkertijd geven medewerkers aan dat het nog erg zoeken is naar hoe je dit het beste kunt doen. Het gaat er hierbij om dat je je richt op versterking en verbreding van natuurlijke persoonlijke en sociale netwerken, waarin mensen zich verbonden voelen omdat ze elkaar iets te bieden hebben, op elkaar kunnen bouwen, daar plezier aan beleven en zich verder kunnen ontwikkelen. Zoals genoemd, dat is immers de wens van alle betrokkenen voor de mensen waar het hier om gaat. Pas dan zijn wonen en zorg daadwerkelijk gescheiden en kan de ondersteuning (voor sommigen veel en voor anderen minder) zich oriënteren op een leven in en met anderen in de samenleving.

Organisatie: Support & Ondersteuning

SDW heeft zich ingespannen om een organisatiestructuur te realiseren met zo min mogelijk lagen in het management en men werkt met meewerkend teamleidinggevenden. Op deze wijze probeert men de zeggenschap dichtbij mensen te organiseren en te borgen. Toch kwam tijdens de drie evaluaties een beeld naar voren van een traditionele en hiërarchische organisatie (zie schema op de volgende pagina). Mogelijk gaat het hierbij om een gegeven dat voortkomt uit de geschiedenis en cultuur van de organisatie. Daarin zijn medewerkers dominant evenals andere functionarissen en wordt er veel *over* mensen gesproken en *voor* mensen gedacht. Vragen van mensen worden vertaald naar een zorgaanbod, waarin het focus vooral de "beperkingen" zijn van mensen. Er is vooral deskundigheid voorhanden die betrekking heeft op het (omgaan met) handicaps. De visie waarbij de persoon centraal staat vraagt om een geheel andere opbouw van de ondersteuning.

Daarnaast is het naar ons idee van groot belang om met alle betrokkenen het gesprek aan te gaan over de wijze waarop je met elkaar omgaat, elkaar bejegt. In de drie woonvoorzieningen is ons in de omgang tussen medewerkers en de mensen zelf een aantal zaken opgevallen die wij onder de aandacht willen brengen. In aanwezigheid van de ene medewerker worden mensen benaderd als volwassenen en ook als zodanig aangesproken. In aanwezigheid van de andere medewerker worden mensen aangesproken alsof zij kleine kinderen zijn. Daarnaast hoorden wij dat mensen regelmatig het gevoel hebben dat zij "toestemming" moeten vragen en dit zegt iets over de onderlinge verhoudingen. Ook kenmerkend voor mogelijk onderliggende beelden, vonden wij dat er in twee woonvoorzieningen aparte, beter verzorgde, schonere sanitaire voorzieningen zijn voor personeel.

SDW geeft in haar eigen uitgangspunten aan er veel waarde aan te hechten dat mensen met respect bejegend worden. Wij bevelen dan ook aan dat er gezocht wordt naar onderlinge verhoudingen waarin mensen de bejegening krijgen die zij verdienen en die past bij hun levenservaring en geleerde wijsheden. Uitgangspunt bij dit alles is de identiteit van de persoon, zijn behoeftes en de ondersteuning die nodig is om zijn eigen leven vorm te geven. Om hier aan tegemoet te kunnen komen zal het nodig zijn een nieuwe opbouw en infrastructuur te ontwikkelen die de visie van SDW weerspiegelt.

Traditionele organisatie	Support organisatie
<ul style="list-style-type: none"> - een systeem dat primair focust op zorg - aanbod gestuurd - gefragmenteerd: geen verbinding tussen levensterreinen als wonen, werk, vrije tijd - overleggen en besprekingen waarin professionals domineren (zoals teamvergaderingen onder leiding van managers en behandelaars) - deskundigheid vooral rond (omgaan met) beperkingen - hiërarchie: top-down - structuur die grenzen vastlegt van wat geboden kan worden 	<ul style="list-style-type: none"> - zorg is een klein stukje van het leven, waarvan huisvesting, werk, vriendschappen, activiteiten, relaties, winkelen, hobby's etc deel uit maken - persoon heeft de regie - iedereen werkt samen rond een persoon en de mensen die van betekenis zijn in zijn leven - deskundigheid op het ontwikkelen van mogelijkheden/vaardigheden - deskundigheid om breekijzer in de samenleving te zijn - structuur die ontwikkeling van elk individu bevordert, bottom-up

In een traditionele organisatie bepaalt formele zorg het grootste deel van de diensten die aan mensen met een beperking geboden worden, ook al vindt dit plaats in woonvoorzieningen in een stad of dorp. Bij de omslag naar ondersteuning gericht op kwaliteit en burgerschap ligt het perspectief in de samenleving. Een samenleving die in verband gebracht kan worden met tal van begrippen zoals vriendschappen, huisvesting, werk, relaties, winkelen, hobby's, uitgaan. En waarbij voorzieningen horen waar iedere burger gebruik van kan maken. Ook de (ver)zorg(ing) voor mensen met een verstandelijke beperking maakt deel uit van het leven, maar neemt een veel minder prominente plaats in. De regie over hun eigen leven ligt bij mensen zelf en hun netwerk. De organisatie is zodanig ingericht dat elk individu kansen krijgt zich verder te ontwikkelen en gewaardeerde sociale rollen kan vervullen.

Van interne gerichtheid naar Samenwerken en samenleving

We zagen een grote betrokkenheid van familie op hun verwant en inzet van de medewerkers. Het ontstaan van (nieuwe) contacten en vriendschappen is een natuurlijk proces, men is zich daar eigenlijk ook bewust van. Tegelijkertijd blijkt dit ook weer niet vanzelf te gaan, ervan uitgaande dat verbondenheid meer omvat dan het elkaar groeten en een praatje maken op straat. Medewerkers geven aan dat het nog erg zoeken is naar hoe je mensen het beste kunt ondersteunen, zodanig dat zij daadwerkelijk waardevolle relaties aan kunnen gaan en kunnen onderhouden. SDW zal hierin moeten investeren, medewerkers zullen zich nieuwe vaardigheden eigen moeten kunnen maken en de organisatie zal daarvoor de voorwaarden moeten scheppen.

Het gaat immers bij inclusie om versterking en verbreding van natuurlijke persoonlijke en sociale netwerken, waarin mensen zich verbonden voelen omdat ze elkaar iets te bieden hebben, op elkaar kunnen bouwen, daar plezier aan beleven en zich verder kunnen ontwikkelen. En waarbij mensen vanzelfsprekend gebruik maken van voorzieningen die voor iedereen bedoeld zijn. Vaak heeft de persoon zelf en hebben de meeste familie, vrienden en kennissen wel behoefte aan ondersteuning daarbij, maar kunnen begeleiders er dat ook niet even bij doen. En tegelijkertijd is het niet iets dat SDW allemaal zelf moet doen. Integendeel, juist het op een goede wijze gebruik maken van dat wat in de samenleving voorhanden is, is hier doel en middel. Dit is een omslag van het traditionele "zorgen voor" naar "ondersteunen van".

Voornaamste voorwaarde voor deze ontwikkelingen is dat deze geïnspireerd worden vanuit een visie op ondersteuning aan mensen met beperkingen. Deze visie vertalen naar een nieuwe rol voor medewerkers vereist zoals omschreven nieuwe vaardigheden voor medewerkers. Maar ook het zorg besteden aan organisatorische vraagstukken die de afstemming van het inzetten van personeel op de keuzes van mensen met zich mee brengt. Hierbij denken wij bijvoorbeeld aan intensief samenwerken met alle betrokkenen rond de persoon, het afstemmen van de arbeidsvoorwaarden en het nemen van verantwoordelijkheid bij nieuwe ontwikkelingen. Hier zou bijvoorbeeld een persoonlijk ontwikkelplan voor de medewerkers kunnen helpen. Hierin is coaching van medewerkers en een leerklimaat dat een sterke relatie heeft met het dagelijks handelen in de praktijk van groot belang.

Tot slot “maatschappelijke ontwikkelingen”

De ‘markt’ wordt steeds verder vrijgegeven, de persoon kan als het ware in de toekomst gaan kiezen uit een breder aanbod. Het persoonsgebonden budget (PGB) geeft meer koopkrachtmogelijkheden, dus regie en uiteindelijk meer macht. De Wet op de Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) legt in de toekomst meer verantwoordelijkheden bij gemeenten. Zorgkantoren heroverwegen de vraag wat er ‘verzekerd’ moet worden, wat is maximaal bereikbaar? Welke indicaties kunnen afgegeven worden en kunnen mensen daarmee een goede kwaliteit van leven bereiken? Daarbij zal vooral gewaarborgd moeten zijn dat het ook voor mensen met hoge ondersteuningsbehoefte geldt.

SDW wil binnen de samenleving mensen ondersteunen om daar een rijker leven te hebben. Om de vraag van de persoon steeds duidelijker gescheiden van het aanbod te krijgen, zal men zich telkens weer de vraag moeten stellen hoe de **persoon** het best tot zijn recht kan komen, in plaats van hoe de **organisatie** het beste gestructureerd kan worden. Je kunt dit alleen bereiken wanneer je de wensen van mensen, één voor één, in kaart brengt en realiseert. Een essentiële vraag dan is aan welke waarborgen de zorg en ondersteuning moeten voldoen om veiligheid en zekerheid te bieden in de samenleving. Dit alles zodat ieder mens zijn leven vorm kan geven op basis van zijn eigen identiteit, wensen en ambities.

In dit rapport en de drie afzonderlijke deelrapporten hebben wij in ieder geval geprobeerd enkele waarborgen te benoemen op het gebied van: veiligheid en respect, de persoon centraal stellen, het persoonlijke netwerk en concepten voor inclusie. Wij hopen dan ook dat deze rapporten een bijdrage kunnen leveren aan de ontwikkelingen bij SDW en dat de veranderingen zullen leiden tot verbeteringen in de praktijk voor alle betrokkenen.

Marti Herrera
Coördinator evaluaties SDW

Tijdens deze evaluaties zijn wij steeds uitgegaan van de volgende uitgangspunten:

De persoon centraal

Wanneer wij de kwaliteit evalueren, dan kijken we naar behoeftes en wensen van mensen. Daarbij gaan we uit van universele behoeftes, behoeftes die voor iedereen gelden. Dan gaat het over respect en waardering voor elkaar hebben, actief participeren, thuis kunnen zijn, liefde geven en krijgen, vrienden hebben en jezelf kunnen ontwikkelen. Bij Perspectief stellen we ons daarbij de vraag wat optimaal bereikbaar is voor mensen en welke ondersteuning mensen kunnen gebruiken om verder te komen. Hoe kun je de kwaliteit van je leven verbeteren? Wij vragen mensen welke wensen ze hebben en bespreken wat daarbij voor hen van belang is. Vanuit de *universele* behoeftes zoals alle mensen die hebben, bijvoorbeeld om jezelf te willen ontwikkelen, richten we ons op de *specifieke* behoefte daarbij voor een persoon. Van daaruit bekijken we de ondersteuning die daarbij zou kunnen passen.

Een gewaardeerde sociale rol - een bijdrage leveren aan de samenleving

Een 'inclusief' leven betekent dat je waardevolle contacten hebt met anderen in de samenleving. Contact met mensen die om je geven zoals familie en vrienden, contact met mensen met dezelfde interesses, met mensen met wie je woont, werkt, leert, ontwikkelt, leuke dingen mee onderneemt.

Mensen met een beperking blijven vaak hangen in hun rol als cliënt of bewoner omdat ze vaak niet verder kunnen komen dan hun activiteiten op het dagcentrum of in de (groeps)woning. Maar dat niet alleen, een rol is vaak beperkt omdat mensen met een beperking meestal geen uitgebreid persoonlijk netwerk hebben (bijvoorbeeld alleen de naaste familie). Vooral ook omdat de meeste mensen die ze tegenkomen er voor betaald worden om in hun leven te zijn. Om een gewaardeerde rol te hebben moeten ook zij kind, zus, buurman, huurder, leerling of werknemer kunnen zijn of misschien student of vriend. Dan kun je vervolgens ook met vrienden naar een club gaan en niet als zorgvrager of cliënt met je begeleider.

Zeggenschap en regie

Een fundamentele behoefte van mensen is zeggenschap over het eigen leven. In de evaluaties richten we ons altijd op de mate van regie en zeggenschap die mensen hebben over hun eigen leven, op de keuzes en beslissingen die hen persoonlijk aangaan. Bewustwording en erkenning van individuele behoeftes en wensen en daarmee erkenning van het kunnen hebben van regie over het eigen leven, zijn de meest essentiële basisvoorwaarden voor persoonlijke ontwikkeling van mensen. Wij onderzoeken of ieder zich kan ontwikkelen in een zelfgekozen richting, met eigen voorkeuren en leefstijl, waarmee men uitdrukking kan geven aan de eigen identiteit. Dat vraagt een ondersteuning die mensen volgt, aansluit op de eigen kracht van mensen en bijdraagt aan het versterken daarvan.

Het is de overtuiging van Perspectief dat de ernst van de beperking niet bepalend kan of mag zijn voor het vraagstuk waar en hoe mensen wonen, werken, onderwijs krijgen, hun vrije tijd besteden. Ook mag dat niet bepalen welke relaties zij wel of niet kunnen hebben met anderen en hoe zij worden bejegend.

Kwaliteitsstandaarden Perspectief

STANDAARD	UITKOMST / EFFECT
Zeggenschap	<ul style="list-style-type: none"> • Mensen kunnen op alle levensterreinen bepalen hoe ze hun leven inrichten • Mensen doen een veelheid van ervaringen op en bereiken hun persoonlijke doelstellingen • Mensen wonen hoe ze willen. Ze zijn baas in eigen huis en dragen verantwoordelijkheid. • Kinderen en jongeren volgen onderwijs. Mensen hebben werkzaamheden of bezigheden die aansluiten bij hun interesses en ambities. Zij bepalen hoe ze hun vrije tijd doorbrengen. Ieder kan zich in alle levensfasen naar behoefte verder scholen. • Mensen bepalen met welke organisaties zij samenwerken en van welke diensten zij gebruik maken.
Inclusie	<ul style="list-style-type: none"> • Mensen hebben waardevolle persoonlijke en sociale netwerken in de samenleving. • Zij maken gebruik van voorzieningen die voor iedereen bedoeld zijn. • Mensen wonen in de samenleving met mensen waarmee ze zich verbonden voelen. • Kinderen en jongeren volgen breed toegankelijk, regulier onderwijs, dat bijdraagt aan hun ontplooiing. • Ieder schoolt zich op terreinen waar zijn interesses en ambities liggen. • Mensen hebben gerespecteerde werkzaamheden of bezigheden in de samenleving en voelen zich gewaardeerde medewerkers. • Mensen nemen deel en dragen bij aan het sociale, culturele, religieuze en recreatieve leven (concerten, cafés, clubs, kerken, verenigingen, sportevenementen etc.) in de samenleving. Zij maken gebruik van welzijns- en gezondheidsvoorzieningen in de plaatselijke gemeenschap. • Mensen hebben dezelfde rechten, kansen en verantwoordelijkheden als iedere burger, ook op het gebied van trouwen, kinderen krijgen, stemmen, sterilisatie, orgaandonatie, euthanasie etc.
Respect en veiligheid	<ul style="list-style-type: none"> • Mensen voelen zich gerespecteerd, hun persoonlijke integriteit is gewaarborgd. Zij leven in een veilige, gezonde en hun vertrouwde omgeving.
Persoonlijke ondersteuning	<ul style="list-style-type: none"> • Mensen hebben ondersteuning (in de vorm van begeleiding, verzorging, coaching etc.) bij alle voor hen belangrijke zaken. • Zij kunnen hun leven inrichten, zoals hen past. • Mensen vinden dat zij een goed leven leiden. • Ondersteuning wordt verleend op afgesproken en gecoördineerde manier.