

De Compaan-Steunpunt IJsduikerstraat 'Zicht op woonbegeleiding'

Zelfstandig wonen
met uitzicht...



.....op
ondersteuning.

Voorwoord	2
Inleiding	3
<u>Hoofdstuk 1: De opdracht</u>	4
Inleiding	4
1.1. Opdrachtgever	4
1.2. Achtergronden	5
1.3. Doelstelling	5
<u>Hoofdstuk 2: Steunpunt IJsdruikerstraat</u>	6
Inleiding	6
2.1 De organisatie	6
2.2 Samenwerking	8
2.3 Achtergronden	9
2.4 Diensten	11
2.5 Verschillende doelgroepen	13
<u>Hoofdstuk 3: Probleemstelling, onderzoek en analyse</u>	15
Inleiding	15
3.1 Probleemstelling	15
3.2 Onderzoeksopzet	15
3.3 Gegevensverzameling	16
3.3.1 Literatuurstudie over de doelgroepen	16
3.3.2 Huidige situatie op het Steunpunt	18
3.3.3 Observatie	22
3.3.4 Interview	22
3.3.5 Literatuur; hoe kan het beter?	26
3.4 Resultaten	27
<u>Hoofdstuk 4: Adviesnota</u>	31
Aanleiding	31
4.1 Doel	31
4.2 Opdracht	31
4.3 Probleem	31
4.4 Aanbevelingen	32
<u>Hoofdstuk 5: Samenvatting</u>	34
<u>Literatuuroverzicht</u>	35
<u>Bijlage 1</u>	37
Uitwerking van de observatie	37
<u>Bijlage 2</u>	39
Taak- en functieomschrijving woonbegeleider	39
<u>Bijlage 3</u>	41
Afkortingen en begrippen	41

Voorwoord

Een jaar geleden werkte ik nog als zorgbemiddelaar voor de doelgroep ouderen die nog zelfstandig wonen in Voorburg bij Zorggroep Horst & Vlietstreek.

Na de werkconferentie in mei 2003 over de functie van zorgbemiddelaar, waar ik aan deelnam, werd ik benaderd voor de functie van locatiehoofd bij het Steunpunt IJsdijkerstraat. Vanwege een reorganisatie bij de Compaan heeft het tot januari 2004 geduurd voordat ik in mijn nieuwe functie kon starten.

De uitdaging van deze functie ligt voor mij in het feit dat ik voor het eerst als direct leidinggevende ga werken. Mijn verantwoording naar de doelgroepen die gebruik maken van het Steunpunt, bestaat uit het leveren van de gewenste zorg en ondersteuning met behulp van de woonbegeleiders. De doelgroepen zijn mensen met een verstandelijke handicap en ouderen.

Omdat de doelgroepen die gebruik maken van het Steunpunt zo verschillend zijn, wil ik onderzoeken welke knelpunten woonbegeleiders daarbij ondervinden.

Mijn opdracht is dat ik het concrete handelen van de woonbegeleiders wil verbeteren. Ik geef mijn advies aan de werkgever de Compaan hoe dit gerealiseerd kan worden.

Mijn afstudeeropdracht draagt tevens bij aan het sneller inwerken in deze nieuwe functie, in korte tijd wordt er een concreet product van mij verwacht.

Ik bedank iedereen die mij heeft geholpen tijdens dit intensieve half jaar. In het bijzonder bedank ik de woonbegeleiders die hebben meegewerkt aan het interview. Hun openhartigheid was een belangrijke bron van informatie.

Riëtte Koper

Mei 2004

Inleiding

‘Woonbegeleiders onder de aandacht’.

Als nieuw locatiehoofd van het Steunpunt IJsdijkerstraat in Den Haag richt ik mijn aandacht op deze doelgroep.

De reden hiervoor is omdat zij een heel belangrijke functie vervullen op het Steunpunt.

Voor het optimaal uitoefenen van hun functie is het nodig dat zij voldoende ondersteuning krijgen van de werkgever. Hier wil ik mij voor inzetten.

Bij het Steunpunt IJsdijkerstraat in Den Haag staan 4 flats met appartementen aan de Watervogelstraat. Daar wonen mensen met een verstandelijke handicap en ouderen met- en zonder zorg zelfstandig.

Vanuit het Steunpunt aan de IJsdijkerstraat wordt ondersteuning geboden aan de bewoners van vier appartementgebouwen. Van deze 136 huurwoningen worden er 20 bewoond door mensen met een verstandelijke handicap, 40 door ouderen met een zorgindicatie (van aanleunwoning tot verzorgingshuis) en 76 woningen door 55+.

Het Steunpunt is 24 uur per dag bereikbaar en een slaapwacht verzekert de doelgroepen van alarmopvolging.

Vanaf juli 2001 zijn de eerste bewoners er gaan wonen.

De bewoners die gebruik maken van het Steunpunt zijn verschillend. Ze hebben een verschillende achtergrond en speciale behoeften. De woonbegeleiders bieden 24 uur per dag ondersteuning aan beide doelgroepen. Omdat de beide doelgroepen zo verschillend zijn, vraag ik me af welke knelpunten woonbegeleiders daarbij ondervinden.

De verschillen ga ik onderzoeken en de knelpunten inventariseren. Aansluitend geef ik advies hoe het concrete handelen van de woonbegeleiders op het Steunpunt verbeterd kan worden.

De opbouw van dit rapport is als volgt:

Hoofdstuk 1: De opdrachtgever en de opdracht, de achtergronden van de opdracht en de verantwoording van mijn keuze. Verder de doelstelling van mijn onderzoek.

Hoofdstuk 2: Informatie over het Steunpunt, welke organisaties er samenwerken en welke diensten er vanuit het Steunpunt verleend worden. Tevens benoem ik de verschillende doelgroepen die gebruik maken van het Steunpunt.

Hoofdstuk 3: De probleemstelling met een inleiding, de onderzoeksopzet, het verzamelen van de gegevens en de resultaten.

Hoofdstuk 4: Mijn advies hoe het handelen van woonbegeleiders concreet verbeterd kan worden. Ik richt me op de aantoonbare knelpunten en mogelijke oplossingen.

Hoofdstuk 5: Samenvatting.

In verband met de leesbaarheid van mijn afstudeeropdracht kies ik ervoor om afwisselend ‘verstandelijk gehandicapten’ te gebruiken voor de doelgroep mensen met een verstandelijke handicap en ‘ouderen’ voor de hele doelgroep ouderen van 55 jaar en ouder.

Hoofdstuk 1: De opdracht

Inleiding

Het laatste jaar van de deeltijdopleiding Maatschappelijk Werk en Dienstverlening aan de Haagse Hogeschool wordt afgesloten met een afstudeeropdracht. Dit document vormt mijn afstudeeropdracht.

Ik ben 1 januari '04 begonnen als locatiehoofd van het Steunpunt IJsdijkerstraat in Den Haag. Omdat ik in eerste instantie gedetacheerd word vanuit de ¹Zorggroep Florence heb ik met mijn huidige leidinggevende vanuit de ouderenzorg afgesproken dat ik voor mijn afstudeeropdracht afspraken maak met de clustermanager Hr. E. Schensema van de ²Compaan. De Compaan is verantwoordelijk voor de personele bezetting van het Steunpunt. Omdat ik in een nieuwe functie bij een nieuwe organisatie ben gaan werken, heb ik van tevoren wel nagedacht over het Steunpunt IJsdijkerstraat, de doelgroepen die er gebruik van maken en de mogelijkheden en beperkingen van een opdracht die haalbaar is om in een half jaar uit te voeren.

1.1.Opdrachtgever

Mijn opdrachtgever is Eric Schensema, hij werkt als clustermanager bij de Compaan. Steunpunt IJsdijkerstraat valt onder het cluster wonen.

Tijdens het gesprek met Erik Schensema, mijn opdrachtgever, kwam ter sprake dat het Steunpunt IJsdijkerstraat uniek is vanwege de combinatie van twee verschillende doelgroepen. Beide behoren tot de groep kwetsbare mensen binnen onze samenleving. Beide zijn ook zeer verschillend.

Ouderen hebben hun hele leven voor zichzelf kunnen zorgen en merken nu dat ze meer afhankelijk raken van de mensen om hen heen. De meeste mensen met een verstandelijke handicap hebben hun hele leven beschermd gewoond met hulp in de directe nabijheid. Zij leren nu nieuwe vaardigheden die horen bij zelfstandig wonen.

Omdat woonbegeleiders aan beide doelgroepen ondersteuning moeten bieden is het van belang om te onderzoeken of zij voldoende kennis en vaardigheden hebben om beide doelgroepen te bedienen.

Zijn globale opdracht aan mij was het volgende te onderzoeken:

In hoeverre zijn de woonbegeleiders toegerust om beide doelgroepen op het Steunpunt te ondersteunen?

En hoe kun je dat verbeteren?

¹ Florence; sinds januari 2004 de samenvoeging van drie woon- en zorgorganisaties, Zorggroep Horst en Vlietstreek, de KVV(katholieke verpleging- en verzorgingshuizen), SZR(stichting zorginstellingen Rijswijk).

² Compaan; de Compaan is een organisatie die mensen met een verstandelijke handicap ondersteunt bij het leiden van hun eigen leven.

1.2 Achtergronden

De achtergrond van de opdracht heeft te maken met het feit dat het Steunpunt IJssduikerstraat uniek is en vernieuwend. Er is in Nederland nog niet eerder een project opgezet waarbij vanuit één Steunpunt ondersteuning wordt geboden zowel aan ouderen als mensen met een verstandelijke handicap.

Aangezien de Compaan pas vanaf 1997 is begonnen met het opzetten van steunpunten is er nog maar korte tijd ervaring opgedaan. Omdat woonbegeleiders vanuit de steunpunten ondersteuning bieden, zal hun deskundigheid steeds verder ontwikkeld moeten worden. Daarbij kan men van tevoren niet weten hoe beide doelgroepen met elkaar om zullen gaan en welke knelpunten dat met zich meebrengt.

De overeenkomst tussen beide doelgroepen beperkt zich tot een vraag om ondersteuning, maar de manier waarop ze dit vragen is verschillend.

Omdat beide groepen zo verschillend zijn wordt van de woonbegeleiders verwacht dat ze voldoende kennis en vaardigheden hebben om hieraan te voldoen.

Voor de doelgroep mensen met een verstandelijke handicap is het van belang dat ze **zorgen dat...**de zelfredzaamheid vergroot wordt. Ondersteuning wordt geleverd ten behoeve van het aanleren van nieuwe vaardigheden die passen bij zelfstandig leven in deze maatschappij.

Voor de doelgroep ouderen is het van belang dat ze **zorgen voor....**het behoud van de zelfredzaamheid. Ondersteuning wordt geleverd om zelfstandigheid te behouden bij het ouder worden in de maatschappij.

Dit vraagt dus van de woonbegeleider om een verschillende benadering.

Daarnaast speelt mee dat beide doelgroepen ook invloed uitoefenen op elkaar.

Zowel tijdens mijn sollicitatiegesprek als tijdens mijn eerste inwerk weken werd benoemd dat de verschillende belangen soms knelpunten met zich meebrengen op het Steunpunt.

Als voorbeeld werd gegeven:

Tijdens de bridgeavond van de ouderen op het Steunpunt wordt de deur naar de centrale ruimte door hen dichtgedaan om rustig te kunnen kaarten. In deze ruimte staat het koffie/thee apparaat waar iedereen gebruik van mag maken. De mensen met een verstandelijke handicap die in de andere (=tv) kamer zitten krijgen het gevoel dat zij er niet in mogen om iets te drinken te pakken. Een dichte deur is voor hen een beperking.

De woonbegeleiders worden hiermee geconfronteerd.

De achtergrond van deze opdracht heeft dus te maken met het feit dat de organisatie nog maar kort ervaring opdoet met het bieden van ondersteuning vanuit een steunpunt. Dat woonbegeleiders de uitvoerenden zijn op het steunpunt en dus geconfronteerd worden met alle mogelijke problemen die hiermee samenhangen. Daarnaast speelt op dit steunpunt ook de interactie tussen ouderen en mensen met een verstandelijke handicap een rol.

1.3 Doelstelling

Vanuit de globale vraagstelling van de opdrachtgever om te onderzoeken of woonbegeleiders zijn toegerust om beide doelgroepen te ondersteunen ga ik de verschillen in behoeften van de beide doelgroepen onderzoeken en breng een adviesnota uit met als doel:

Het praktisch handelen van woonbegeleiders te verbeteren. Waarbij dus ook de kwaliteit van de ondersteuning wordt verbeterd.

Hoofdstuk 2: Steunpunt IJsduikerstraat

Inleiding

In dit hoofdstuk wil ik duidelijk maken wat het unieke van dit Steunpunt is, zoals Eric Schensema benoemde tijdens het gesprek dat we hadden over de opdracht.

³In 1997 heeft de Compaan zijn eerste steunpunt geopend.

De vermaatschappelijking van de zorg heeft ertoe geleid dat de Compaan zich is gaan richten op het individueel wonen van cliënten.

Een steunpunt is een plek waar de individueel wonende cliënten van de Compaan naar toe kunnen gaan om hulp te krijgen, elkaar te ontmoeten, de maaltijd te gebruiken. De reden hiervoor is omdat de meeste cliënten over een beperkt sociaal netwerk beschikken en omdat de reguliere voorzieningen in de maatschappij niet voldoende veiligheid bieden voor de vaak kwetsbare doelgroep. De steunpunten hebben als belangrijkste functie het bieden van veiligheid, herkenbaarheid en geborgenheid. Ze vervullen een bijzondere functie om individueel wonen mogelijk te maken.

2.1 De organisatie

De Compaan is een organisatie die huisvesting, dagbesteding en ondersteuning biedt aan circa 1700 mensen met een verstandelijke handicap in de regio Haaglanden.

⁴De missie van de Compaan is:

“De Compaan wil mensen met een verstandelijke handicap ondersteunen bij het leiden van hun eigen leven”.

De Compaan tracht dit te realiseren in en met de samenleving en draagt er zorg voor dat mensen met een verstandelijke handicap:

- kunnen deelnemen aan de samenleving;
- kunnen leven in en met hun eigen gekozen sociaal netwerk;
- kansen krijgen om zelf keuzes te maken;
- kansen krijgen op persoonlijke groei;
- gerespecteerd worden in gelijkwaardige en wederkerige relaties;
- rechten en plichten hebben als iedere andere burger.

In de uitvoering van de dagelijks ondersteuningspraktijk betekent dit:

- de vraag van de cliënt is altijd het uitgangspunt;
- de cliënt kiest uit de mogelijkheden van ondersteuning door de Compaan;
- de ondersteuning richt zich altijd op de mogelijkheden;
- de ondersteuning wordt op maat geleverd, waarbij oog is voor wat gewoon kan en wat speciaal moet;
- de ondersteuning wordt geleverd binnen de (financiële) kaders die de Compaan ten dienste staan.

³ Bron; Steunpunten. Individueel Wonen bij de Compaan met ondersteuning van steunpunten. September 2002

⁴ Bron: Toekomstplan DE COMPAAN Kiest 2000-2005

Dit betekent het volgende voor het personeel en de organisatie.

Het waarmaken van de missie lukt alleen met en door medewerkers en vrijwilligers. Zij staan vrijwel dagelijks klaar om de cliënt te ondersteunen bij het maken van keuzes. Zij stimuleren cliënten om zich te ontwikkelen en te ontplooien. Dit werk van en voor mensen vraagt mensen die werkelijk geïnteresseerd zijn in een ander. Mensen met respect en gevoel voor een ander zonder de eigen professie uit het oog te verliezen. Ook mensen die bereid zijn ondersteuning te verlenen zoals je die ook voor jezelf zou wensen.

Met andere woorden: het zijn de mensen in de organisatie die het doen, zij bepalen de uiteindelijke kwaliteit van de ondersteuning en van het bestaan van de cliënt.

De Compaan gaat er hierbij vanuit dat medewerkers bereid zijn verantwoordelijkheid voor het handelen en de resultaten te nemen. Bereid zijn te willen leren van de eigen ervaring en samen met anderen te leren.

Op basis hiervan komen we tot de volgende uitgangspunten voor het besturingsprincipe:

- platte organisatie waarin bevoegdheden en verantwoordelijkheden zo laag mogelijk zijn gelegd;
- integrale management verantwoordelijkheid;
- de gewenste leiderschapsstijl is coachend met een strakke gerichtheid op resultaatgerichte verantwoordelijkheid;
- de ondersteuning van cliënten is het primair proces waarbij overige organisatieonderdelen als Financiën en Beheer, ⁵AMD en ⁶PO&O voorwaardenscheppend en/of dienstverlenend zijn;
- respect voor elkaar, aandacht en waardering en een open communicatie als voorwaarde voor een optimale samenwerking.

De Compaan verandert de komende jaren van een instelling die woonvormen, dagbesteding en behandeling in stand houdt naar een organisatie die cliënten ondersteunt bij het leiden van hun eigen leven.

De Compaan is daarin in drie gedaanten zichtbaar:

1. Metgezel.

De Compaan ondersteunt mensen met een verstandelijke handicap die de regie over hun eigen leven voeren.

2. Werkgever.

De Compaan creëert voor medewerkers ruimte voor groei, eigen initiatief en ontwikkeling. Medewerkers zijn goed opgeleid en ondersteunen de cliënt vanuit een gelijkwaardige relatie.

3. Collega.

De Compaan stelt zich actief op bij de samenwerking met collega-instellingen. Wij willen in samenwerking ook een metgezel zijn waarbij de belangen van de cliënt altijd centraal staan.

De Compaan is een betrouwbare collega en een duidelijke initiatiefnemer op het gebied van ⁷community care.

Mijn opdracht vloeit voort uit de drie gedaanten van de Compaan.

Ten eerste vindt de Compaan het belangrijk dat medewerkers metgezel kunnen zijn voor cliënten, zodat ze die ondersteuning krijgen die zij belangrijk vinden.

⁵ AMD; agogisch medische dienst.

⁶ PO&O; personeel, organisatie en opleiding.

⁷ Community Care: ondersteunen van mensen met beperkingen bij het deelnemen aan de samenleving.

Ten tweede wil de Compaan ook ruimte creëren voor medewerkers zodat zij kunnen groeien in hun functie en vandaar uit in staat zijn de juiste ondersteuning te bieden.

Ten derde wordt er actief samengewerkt met collega-instellingen, daarbij staat het belang van de cliënt voorop.

Op het Steunpunt IJsdijkerstraat wordt samengewerkt met collega instellingen ten behoeve van verschillende doelgroepen. Ik ga onderzoeken of de medewerkers voldoende kennis en vaardigheden hebben om beide doelgroepen te ondersteunen. Het verbeteren van het praktisch handelen van woonbegeleiders kun je zien als groeiproces in hun functie.

2.2 Samenwerking

⁸In de samenwerking tussen de Compaan, Florence en ⁹Wooninvest zijn extramuralisering, deconcentratie en vermaatschappelijking de sleutelbegrippen. Hiermee wordt bedoeld dat afgestapt wordt van een instellingsgebonden vorm van zorg- en dienstverlening. Hiervoor in de plaats worden woon- en ondersteuningsarrangementen op maat en verspreid in de samenleving aangeboden.

De samenwerking krijgt vorm in het sinds 1 mei 2001 betrokken Steunpunt aan de IJsdijkerstraat. Aan de Watervogelstraat in Leidschenveen zijn 4 appartementengebouwen gebouwd. In totaal betreft het 136 woningen waarvan 20 bedoeld zijn voor mensen met een verstandelijke handicap. Veertig woningen zijn bestemd voor ouderen met een zorgindicatie en de resterende 76 zijn bestemd voor mensen van 55 jaar en ouder.

Het Steunpunt IJsdijkerstraat, gelegen aan de voet van deze appartementengebouwen, heeft een functie voor cliënten van de Compaan en ouderen.

Hiertoe is het Steunpunt 24 uur per dag bezet. Medewerkers van het Steunpunt en van de thuiszorg helpen indien nodig de cliënt bij ¹⁰ADL en ¹¹HDL werkzaamheden.

Verder zorgen een gastvrouw en activiteitenbegeleider voor de gewenste bezigheden en diensten. Tweemaal daags wordt er tegen betaling een warme maaltijd verstrekt. Vanaf 15.30 uur tot 22.30 uur biedt het Steunpunt ruimte voor cliënten van de Compaan. 's Nachts verzekert een slaapwacht de doelgroep van alarmopvolging. In het Steunpunt worden verder diensten geleverd als medicatiebeheer, begeleiding bij artsenbezoek en ordening van de dagelijkse leefomgeving. Bij het Steunpunt is ook het kantoor van de huismeester van de woningbouwvereniging gesitueerd.

Het Steunpunt IJsdijkerstraat ligt in de ¹²Vinex locatie Leidschenveen. Dit is een nieuwbouwwijk in wording die onder de gemeente Den Haag valt. Er worden in totaal ongeveer 7000 woningen gebouwd.

Op dit moment is er nog geen winkelcentrum, hier wordt pas in 2005 mee begonnen. Er is een tijdelijke supermarkt op ca. 1000 meter van het Steunpunt.

Bewoners zijn aangewezen op winkelcentra Leidsenhage, Stadshart Zoetermeer en Den Haag. Deze locaties zijn met een busverbinding te bereiken. Op korte afstand < 500 meter van het Steunpunt is de bushalte.

⁸ Bron: Presentatie praktijkvoorbeeld innovatie en kwaliteit. Januari 2002 Rein Walinga en Joost van Vliet.

⁹ Wooninvest: woningbouwvereniging die zowel het Steunpunt als de flats verhuurt.

¹⁰ ADL; algemene dagelijkse levensverrichtingen.

¹¹ HDL; huishoudelijke dagelijkse levensverrichtingen.

¹² Vinex; In 1988 verscheen de Vierde Nota over de Ruimtelijke Ordening Extra, in de wandelgang Vinex genaamd. Planologen stelden daarin voor dat grote nieuwbouwwijken aan de stadsrand compacte en gevarieerde stadsdelen moesten worden met woningen, bedrijven en goede openbaarvervoersverbindingen naar het centrum. Ondernemingen zaten liever op een locatie langs de snelweg, waardoor het vooral woonwijken werden.

2.3 Achtergronden

Als meerwaarde van dit project wordt gezien het scheiden van wonen en zorg voor mensen vanuit twee verschillende AWBZ-geïndiceerde doelgroepen. Beide kunnen gebruikmaken van de ondersteuning vanuit één gezamenlijk Steunpunt.

Ouderen met een AWBZ-indicatie voor het verzorgingshuis of aanleunwoning wordt een alternatief geboden waarbij zorg- en welzijnsdiensten vanuit het Steunpunt 24 uur per dag worden geleverd.

Het Steunpunt combineert de ondersteuningsbehoefte die bij cliënten van elke doelgroep aanwezig is. Dit loopt uiteen van gezamenlijk eten, boodschappen doen, maatschappelijke ondersteuning, zorgbemiddeling en persoonlijke ondersteuning tot 24 uur verpleging en verzorging.

Een vernieuwend element is de combinatie van zelfstandig wonen met individuele ondersteuning en diensten vanuit het Steunpunt. Dit biedt een volwaardig alternatief voor het wonen in een instelling. Voor ouderen betreft dit het verzorgingshuis en voor mensen met een verstandelijke handicap het instituut.

Ten behoeve van de ondersteuning wordt er gewerkt met één geïntegreerde personele organisatie vanuit het Steunpunt. Verder biedt dit ook de kans om in de uitwisseling tussen Steunpunt en woonwijk voor alle drie de partijen een win-win situatie te creëren.

De informatie hierboven sluit aan bij mijn verantwoording voor de keuze van dit onderwerp. Ik onderbouw dit door respectievelijk de historische achtergrond, de maatschappelijke ontwikkelingen en daaraan gekoppeld de specifieke relevantie voor het werkveld te benoemen. Als laatste geef ik de theoretische achtergrond aan van waaruit ik dit praktijkonderzoek wil belichten.

Historische achtergrond.

Ontwikkelingen die hebben geleid tot de vermaatschappelijking van de zorg.

Na de 2^e wereldoorlog in de opbouw periode zag de overheid het als zijn taak om het welzijn van mensen te regelen, de verzorgingsstaat kwam tot bloei. Er kwamen meer professionals en instituten waar de zorg geregeld werd voor mensen met problemen.

Vanaf de jaren zestig kwamen er meer gedragswetenschappers. Zij ontwikkelden methoden die aantonen dat gedrag te veranderen is en er kwam aandacht voor integratie en individuele ontplooiing.

Vanaf de jaren zeventig zien we dat de verzorgingsstaat in ontwikkeling een stap terug moest doen in verband met een teruglopende economie en toenemende werkeloosheid.

Deze bezuinigingen gaven een prikkel om de hulpverlening efficiënter en goedkoper te organiseren, mensen moesten zelf in beweging komen. Participatie stond voorop.

De residentiële hulpverlening is tussen 1960 en 1990 met bijna de helft verminderd.

Eind jaren negentig werd prioriteit gegeven aan het terugdringen van wachtlijsten en de emancipatie van de kwetsbare groepen in de samenleving.

Het uitgangspunt was 'dat mensen lerende wezens zijn die het best tot hun recht komen in de gewone maatschappij van alledag'. Hierbij hoort ook de ontwikkeling naar een gelijkwaardige relatie tussen hulpverlener en cliënt.

De terugtrekkende beweging van de overheid heeft ook geleid tot individualisering. Dit heeft ook zijn schaduwzijde, er is geen oog meer voor elkaar. Ieder zorgt alleen voor zichzelf. Dit is eigenlijk een contra indicatie voor vermaatschappelijking. Omdat mensen in de maatschappij tot hun recht kunnen komen, mits ze oog hebben voor elkaar.

Maatschappelijke relevantie.

De volgende ontwikkelingen hebben bijgedragen aan het ontstaan van het Steunpunt IJsduikerstaat.

Zorgvernieuwing is een actueel maatschappelijk gegeven. In het ¹³regerakkoord van 1998 werd reeds de prioriteit aangegeven voor het terugdringen van wachtlijsten en extra aandacht voor ouderen en gehandicapten.

De ¹⁴modernisering van de AWBZ heeft als doel om het zorgaanbod flexibeler te maken voor degene die zorg behoeven en zorg-op-maat te kunnen leveren. De schotten tussen de verschillende doelgroepen die zorg behoeven vallen hierbij weg.

Binnen deze modernisering valt de functiegerichte indicatiestelling.

De zorgaanspraken AWBZ zijn geformuleerd in zeven AWBZ-brede functies.

1. Huishoudelijke verzorging.
2. Persoonlijke verzorging.
3. Verpleging.
4. Ondersteunende begeleiding.
5. Activerende begeleiding.
6. Behandeling.
7. Verblijf.

Zorgvernieuwing is ook een uitwerking van de emancipatie van kwetsbare groepen binnen onze samenleving. Het biedt mogelijkheden voor het recht op zelfbeschikking, zelfontplooiing en het maken van eigen keuzes. Hierbij zijn overeenkomsten en verschillen te benoemen voor de beide doelgroepen. De verschillen worden in hoofdstuk 2.4 benoemd.

De overeenkomst tussen mensen met een verstandelijke handicap en ouderen is de emancipatie beweging zodat zij meer tot hun recht komen als zelfbewuste kritische consumenten die keuzen kunnen maken op grond van kwaliteit, bereikbaarheid en toegankelijkheid. Daarbij is het van belang dat zij een normale plek in de samenleving krijgen waarbij integratie en normalisatie voorop staan. De noodzakelijke samenhang tussen wonen, welzijn, zorg en veiligheid zijn voor beide een belangrijk uitgangspunt. Beide behoeven daarbij de functie ondersteunende begeleiding.

Hiervoor is op macroniveau geld beschikbaar gesteld om nieuwe mogelijkheden te ontwikkelen waardoor mensen langer met hulp zelfstandig kunnen blijven wonen.

Relevantie voor het werkveld.

Een uitwerking van zorgvernieuwing op mesoniveau is de samenwerking van de Compaan (deze organisatie ondersteunt mensen met een verstandelijke handicap bij het leiden van hun eigen leven) en de zorggroep Florence (holding van thuiszorgorganisaties en verpleeg- en verzorgingshuizen) om gezamenlijk het Steunpunt IJsduikerstraat neer te zetten.

De uitgangspunten op microniveau zijn: kleinschaligheid, zo intensief mogelijke samenwerking tussen partijen en zelfstandig wonen voor iedereen.

Van theorie naar praktijk.

De vermaatschappelijking van de zorg is van invloed op het maatschappelijk werk. Want je kunt je afvragen of de huidige maatschappij is toegerust om vermaatschappelijking van de zorg tot stand te laten komen.

Het is goed om dit als uitgangspunt te nemen voor het Steunpunt aan de IJsduikerstraat.

¹³ Bron; rijksbegroting 1998-1999 van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

¹⁴ Bron; rijksbegroting 1999-2000 van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

Het Steunpunt staat midden in een normale woonwijk, als afspiegeling van de maatschappij. Op het Steunpunt komen mensen elkaar tegen, tevens wordt vandaar uit ondersteuning geboden bij het zelfstandig wonen.

Als locatiehoofd en 4^e jaars student maatschappelijk werk en dienstverlening zie ik mijn signalerende functie op het Steunpunt. Het Steunpunt maakt onderdeel uit van de sociale omgeving van verschillende partijen. De verschillende partijen zijn de mensen met een verstandelijke handicap, de ouderen, de ouders van de mensen met een verstandelijke handicap en de woonbegeleiders die 24 uur per dag ondersteuning bieden. Daarnaast werken op het Steunpunt de persoonlijk begeleiders, die individueel ondersteuning bieden aan mensen met een verstandelijke handicap. Verder is er een activiteitenbegeleidster, een gastvrouw en de huismeester van de verhuurder Wooninvest. De medewerkers van zorggroep Florence hebben een kantoor in het Steunpunt en de ouderenconsulent van Welzijn Haagse Hout komt regelmatig langs in verband met de activiteiten die hij organiseert voor 55+.

Als locatiehoofd zie ik hoe de verschillende partijen met elkaar omgaan op het Steunpunt.

Definitie van signalering: ‘Het systematisch op het spoor komen van en aandacht schenken aan tekorten en gebreken in regelingen en voorzieningen. Ook het niet goed functioneren van personen of verbanden van personen en van organisaties en instanties kan daarvan deel uitmaken. Te verwachten problemen die voort kunnen komen uit de beoogde wet- en regelgeving kunnen eveneens worden gesignaleerd.’ (bron: Signalering in het maatschappelijk werk, 1997 S. Sluiter, M. van Zijderveld, M. Traas)

Signalering is ook een proces tot vermaatschappelijking.

Via de probleemstelling, het onderzoek, de analyse en mogelijke oplossingen werk ik toe naar een plan van aanpak in de vorm van een adviesnota.

Het signaleringsproces komt op gang naar aanleiding van wat ik heb gelezen over het Steunpunt, heb gehoord van medewerkers en gebruikers en wat ik concreet zie op het Steunpunt. Dat is wat ik ga onderzoeken.

Bij de formulering bekijk ik naar de mogelijke problematiek op micro-, meso- en macroniveau.

Ik vind het belangrijk voor mijn eigen functie (als nieuw locatiehoofd) om in mijn advies zowel korte- als lange-termijn doelen te stellen. Omdat kleine successen op korte termijn een voorwaarde en/of stimulans kunnen zijn voor een verder veranderingsproces.

2.4 Diensten

Het Steunpunt biedt ondersteuning ten aanzien van wonen, zorg en welzijnsaspecten. De volgende diensten kunnen gebruikt worden door de bewoners van de Watervogelstraat.

Het aanbod van diensten* vanuit het Steunpunt:

- Alarmering en lidmaatschap op Service&Comfort
- Plaatsen alarmtoestel, instructie en proefcontact
- Alarmopvolging
- Maaltijdverzorging in het Steunpunt
- Maaltijdverzorging aan huis
- Activiteiten/activiteitenbegeleiding*
- De was doen
- Boodschappendienst
- Huisbezoeken*

- Vervoer
- Postservice
- Hulp in de huishouding*
- Zorgverlening langdurig intensief*
- Zorggarantie; de geïndiceerde zorg wordt geleverd*
- Zorgbemiddeling; deskundig advies en ondersteuning, hulp bij aanvraag woningaanpassing*
- Kortdurende incidentele verpleging en begeleiding*
- Tijdelijke opname, bemiddeling naar...*

(* een aantal diensten wordt alleen op indicatie verleend)

Voordelen van het wonen bij een Steunpunt:

- U heeft een eigen woning
- U krijgt begeleiding en ondersteuning als u dat nodig heeft
- U kunt dagelijks terecht in het Steunpunt; ma t/m vr 10.30-22.00 za/zo 12.00-22.00
- U kunt er voor 3,50 euro dagelijks een maaltijd afnemen
- U ontmoet er verschillende mensen, maakt er contact met anderen
- U kunt er koffie drinken of een praatje maken
- U kunt een alarmtoestel nemen met een alarmopvolging vanuit het Steunpunt
- U kunt er spelletjes doen zoals kaarten of puzzelen
- U kunt er voor 1,00 euro de was (laten) doen
- U krijgt er ondersteuning van de Steunpuntmedewerkers
- U heeft altijd een plek om naar toe te gaan als u zich alleen voelt

De uitvoering van de diensten

De diensten worden geboden door de woonbegeleiders, zij hebben allemaal een verschillende achtergrond. Er zijn geen woonbegeleiders die vanuit zorggroep Florence zijn gaan werken bij het Steunpunt. Een aantal hebben voorheen semi-muraal gewerkt bij de Compaan in een ¹⁵GVT dat ontmanteld werd. Binnen de organisatie hebben zij een andere werkplek gevonden. Anderen hebben geen concrete ervaring in de zorgverlening. Ik hoorde dat zij in het begin moeite hadden met de zorg aan de ouderen en benoemden dat ze daar niet voor waren opgeleid. Ik weet dus dat ze niet allemaal bewust hebben gekozen voor dit Steunpunt met twee verschillende doelgroepen en dat sommigen moeite hebben met de zorg aan ouderen.

De woonbegeleiders zijn 24 uur per dag aanwezig op het Steunpunt.

De werkzaamheden liggen zowel op het Steunpunt als bij de bewoners thuis.

Een woonbegeleider wordt geacht iets van een kok, activiteitenbegeleider, receptionist, schoonmaker, verzorgende, administrateur etc. in zich te verenigen en kan hier op een flexibele manier mee omgaan. (bron: omschrijving Steunpuntmedewerker IJssduikerstraat, dit is geen formele functie.)

Zij bieden ondersteuning bij de individuele zorgvraag van de bewoners. Ze bieden hulp bij het aandoen van elastische kousen, het sorteren van de was, schoonmaakwerkzaamheden in het appartement van de bewoner. Een heel veelzijdige functie. Zij wekken bewoners van de Compaan die naar hun dagbesteding of werk gaan. Ze verstrekken medicijnen met behulp van medicijn weekdozen indien bewoners hier niet zelf verantwoording voor kunnen nemen. Ze dragen zorg voor de alarmopvolging, via een mobiele telefoon krijgen zij direct de oproep indien iemand alarmeert. Verder verzorgen ze twee maal per dag de warme maaltijd op het Steunpunt, onder de middag voor de ouderen en 's avonds voor de mensen van de Compaan.

¹⁵ GVT; gezinsvervangend tehuis.

Daarnaast kan iedereen op het Steunpunt terecht van maandag t/m vrijdag van 10.30-22.00 en zaterdag en zondag van 12.00-22.00.

De functie van woonbegeleider is dus veelzijdig en divers.

Daarnaast doen verschillende doelgroepen een beroep op hun kwaliteiten.

2.5 Verschillende doelgroepen

Vanuit het Steunpunt wordt ondersteuning geboden aan verschillende doelgroepen. Hieronder geef ik aan wat ik weet over de voorgeschiedenis van de verschillende groepen. De voorgeschiedenis speelt een rol bij de soort en hoeveelheid ondersteuning die zij nodig hebben vanuit het Steunpunt.

1. Mensen met een verstandelijke handicap.

De bewoners met een verstandelijke handicap komen bijna allemaal uit een semi-murale instelling. De meeste hebben gewoond in een Gezinsvervangend Tehuis (GVT).

Een GVT biedt huisvesting en begeleiding aan mensen met een verstandelijke handicap van 18 jaar en ouder. Iedere bewoner heeft een eigen kamer, meestal wordt de woonkamer, badkamer en keuken gedeeld. In een GVT wonen maximaal 26 bewoners. Altijd zijn er 1 à 2 personeelsleden aanwezig, er is dus dag en nacht begeleiding.

De overgang naar deze nieuwe woonvorm is voor hen groot, omdat ze niet gewend zijn om alleen in een eigen appartement te wonen. De begeleiding is letterlijk op afstand in het Steunpunt, de afstand ligt tussen 100 en 300 meter. Wel hebben de bewoners allemaal een persoonlijk begeleider die 2½ uur per week persoonlijke aandacht schenkt aan de zorgvragen op het gebied van wonen, zorg en welzijn. Deze zorgvragen worden in overleg met de bewoner vastgelegd in een individueel zorgplan.

Bijna alle bewoners gebruiken 's avonds 18.00 uur de warme maaltijd op het Steunpunt.

Een enkeling kookt zelf in zijn eigen appartement.

Deze achtergrondinformatie over de bewoners met een verstandelijke handicap van de Watervogelstraat geeft aan ze sinds 2001 een enorm veranderingsproces hebben doorgeemaakt. De meesten wonen voor het eerst van hun leven in een eigen appartement, met een eigen voordeur, keuken, douche en toilet.

Hun leeftijd ligt tussen de 30 en 81 jaar.

De oudere mensen met een verstandelijke handicap hebben vaak hun hele leven intramuraal gewoond met anderen en wonen nu voor het eerst zelfstandig.

2. Ouderen.

De ouderen woonden allemaal zelfstandig voordat zij naar hun appartement aan de Watervogelstraat verhuisden. Zij zijn gewend een eigen huishouden te voeren en verwachten nu ondersteuning bij die zaken die moeilijker gaan. Zij behouden hun zelfstandigheid, maar ervaren de veiligheid van alarmering en zicht op ondersteuning indien dit noodzakelijk wordt. Ongeveer 15 ouderen komen regelmatig op het Steunpunt. De overige 100, die 55+ zijn zien we er niet. De ouderen die wel regelmatig komen geven aan dat ze andere ouderen spreken die niet op het Steunpunt durven te komen omdat er mensen met een verstandelijke handicap zijn of geen contact wensen met mensen met een verstandelijke handicap.

Ik ga ervan uit dat alle ouderen van tevoren wisten dat er ook mensen met een verstandelijke handicap in hun flat wonen. Tevens dat ze allebei gebruik kunnen maken van ondersteuning vanuit het Steunpunt.

3. Ouders van mensen met een verstandelijke handicap.

De ouders van mensen met een verstandelijke handicap zijn een aparte doelgroep. In hoeverre zijn zij betrokken bij de ouderen en in hoeverre zijn zij vooral betrokken bij de bewoners met een verstandelijke handicap. Tevens weet ik niet of zij de rol van de doelgroep ouderen ervaren of toch vooral de ouders zijn van hun kind met een verstandelijke handicap. Hoe kijken zij aan tegen de ondersteuning van de ouderen en van hun kinderen met een verstandelijke handicap. Ik weet niet of zij voordat ze naar de Watervogelstraat verhuisden ook al bij hun kinderen in de buurt woonden.

Bij deze groep kan het van invloed zijn dat ze nu meer betrokken zijn bij de woonomgeving van hun kinderen. Omdat ze nu in dezelfde straat wonen, hoewel ze toch hun eigen appartement hebben. Aangezien het voor de verstandelijk gehandicapten een grote overgang is om nu zelfstandig te wonen, zal dit voor de ouders ook een grote overgang zijn. In hoeverre draagt het zelfstandig wonen bij aan het minder afhankelijk zijn van ouders of juist nog meer bezorgdheid vanuit ouders omdat zij vinden dat hun kind meer ondersteuning en toezicht nodig heeft.

Ik benoem ze hier als aparte doelgroep, maar omdat hun rol niet bekend is, laat ik ze tijdens het onderzoek als aparte doelgroep buiten beschouwing. Wel benoem ik concreet de invloed die zij uitoefenen door hun aanwezigheid op het Steunpunt.

Samenvatting.

De twee doelgroepen hebben een heel verschillende achtergrond.

- Verstandelijk gehandicapten krijgen minder ondersteuning aangeboden dan voorheen zodat ze vaardigheden kunnen ontwikkelen die ze hun hele leven nooit hebben gebruikt. De ondersteuning is letterlijk op afstand en minder duidelijk beschikbaar dan in een GVT.
- Ouderen krijgen nu ondersteuning aangeboden waar ze zonodig gebruik van kunnen maken. Zij woonden al zelfstandig maar zonder ondersteuning vanuit een Steunpunt.

Aparte doelgroep.

- De ouders van verstandelijk gehandicapten krijgen ondersteuning aangeboden. Echter hun rol is niet duidelijk. Zijn zij vooral ouder van... of horen zij bij de doelgroep ouderen. Verder speelt mee dat ze bezorgd kunnen zijn of hun kind wel voldoende heeft aan de ondersteuning op afstand. Tevens zullen zij kritisch bekijken of de ouderen hun kinderen wel met respect behandelen. Ten derde of de zorg en ondersteuning vanuit het Steunpunt wel evenredig verdeeld wordt over beide doelgroepen.

Hoofdstuk 3: Probleemstelling, onderzoek en analyse

Inleiding

Het gaat om de twee doelgroepen voor wie de ondersteuning vanuit het Steunpunt bedoeld is.

1. Mensen met een verstandelijke handicap.
2. Ouderen met- en zonder zorgindicatie.

(De informatie over de ouders, van mensen met een verstandelijke handicap, benoem ik apart voor zover dit van invloed is op het onderzoek.)

Beide doelgroepen zijn verschillend.

- De visie van de Compaan is ‘niet zorgen voor, maar zorgen dat....’. Het belang van integratie, zelfbepaling en ontplooiing staan daarbij voorop. Emancipatie van de mens met een verstandelijke handicap wordt bevorderd door normalisatie en integratie, dit wordt ook verwoord in de ‘Rechten van mensen met een verstandelijke handicap’.
- De visie vanuit het steunpunt ten aanzien van ouderen is op dit moment niet duidelijk. Dit kan samenhangen met het feit dat de personele bezetting van het Steunpunt vooral bestaat uit medewerkers die al bij de Compaan in dienst waren. Ik ben de eerste medewerker op het Steunpunt vanuit Florence.
- Het doel van het Steunpunt is het samen bedienen van twee verschillende groepen op een manier die recht doet aan de belangen van allebei de groepen.

3.1 Probleemstelling

1. Welke knelpunten ondervinden woonbegeleiders bij het ondersteunen van verschillende doelgroepen op het Steunpunt?
2. Hoe kan het beter?

De hoofdvraag heb ik als volgt uitgewerkt:

1. Wat zegt de literatuur over de verschillen tussen de doelgroepen?
2. Wat weet ik over de knelpunten en verschillen ter plekke op micro-, meso- en macroniveau?
3. Welke knelpunten en verschillen observeer ik op het Steunpunt?
4. Wat ervaren woonbegeleiders aan verschillen en knelpunten en hoe gaan ze ermee om?
5. Wat haal ik uit de literatuur over hoe het beter kan gaan?

3.2 Onderzoeksopzet

Ik ga er bij dit ontwerp vanuit dat ik een handelingsonderzoek verricht.

Ik vind het wel van belang om het dubbele doel van dit handelingsonderzoek te vermelden, enerzijds levert het concreet informatie op hoe woonbegeleiders nu met beide doelgroepen omgaan. Anderzijds wil ik het praktisch handelen van de woonbegeleiders verbeteren. Het is daarbij wel van belang dat de woonbegeleiders worden betrokken bij het onderzoek.

Een handelingsonderzoek heeft als doel kennis te verzamelen om daarmee beter of anders te kunnen handelen c.q. veranderingen aan te brengen in een bepaalde situatie.
(bron: Praktijkgericht onderzoek in zorg en Welzijn. F. Migchelbrink)

Doel:

1. Hoe gaan de woonbegeleiders op dit moment om met de verschillen in behoeften van beide doelgroepen?
2. Hoe kan het praktisch handelen van de woonbegeleiders verbeterd worden?

Voor de uitwerking van het handelingsonderzoek benut ik de volgende bronnen die ik in het volgende hoofdstuk systematisch uitwerk.:

1. Literatuuronderzoek over de verschillen tussen beide doelgroepen.
2. Concretiseren van de verschillen op micro-, meso- en macroniveau.
3. Observerende participatie.
4. Interview woonbegeleiders.
5. Hoe kan het beter volgens de literatuur?

3.3 Gegevensverzameling

3.3.1 Literatuurstudie over de doelgroepen

Mensen met een verstandelijke handicap.

“De visie op mensen met een verstandelijke handicap en hun plaats in de samenleving is veranderd onder invloed van de visies op de waarde en kwaliteit van leven.

Het accent is komen te liggen op de ontplooiing van mogelijkheden van de individuele mens en optimale deelname aan de samenleving.

Er is een toenemende vraag naar begeleiding in de eigen woonsituatie. Ouders kiezen er steeds meer voor om hun kind langer thuis te houden. Oudere mensen met een verstandelijke handicap kiezen er eveneens bewust voor om zelfstandig te blijven wonen.

Het accent verschuift van ‘kwaliteit van zorg’ naar ‘kwaliteit van leven’.

De emancipatie van de mens met een verstandelijke handicap en zijn ouders, heeft tot gevolg dat gestreefd wordt naar een zo onafhankelijk mogelijke woon-, werk- en leefsituatie. Daarbij wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van gewone voorzieningen, zoals ieder ander zou doen”. (Bron: Maatschappelijk werk ‘Verkenning in doelgroepen en werkvelden’ 1999)

Dit sluit aan bij het beginsel ‘Community Care’, het ondersteunen van mensen met beperkingen bij het leven in en deelnemen aan de (lokale) gemeenschap. Dit deed zijn intrede in de tweede helft van de jaren negentig.

Echter er is nog weinig onderzoek gedaan naar de volgende vragen:

‘Hoe verloopt de overgang naar leven in een samenleving, enerzijds op individueel niveau anderzijds op collectief niveau? En hoe verloopt de vervulling van de diverse condities die bij die overgang horen? Welke zijn de bevorderende factoren en welke de risicofactoren voor een succesvol leven in de samenleving? Hoe zit het met de aansluiting van de veranderende zorgarrangementen op eigen wensen en behoeften van de persoon met een beperking? En hoe beleven mensen met beperkingen zelf hun leven in de lokale samenleving? Dit zijn allemaal vragen waarop nog geen antwoorden zijn. En zonder die antwoorden hebben we eenvoudig niet genoeg kennis om ervoor te zorgen dat het leven in de samenleving van mensen met beperkingen van maximale kwaliteit is.’(bron: Landelijk Kennisnetwerk Gehandicaptenzorg 02 juni 2003)

In de literatuur is te vinden dat elke gehandicapte net zo sympathiek of onsympathiek is als elke niet-gehandicapte. Dus je hoeft niet altijd aardig te doen tegen iemand die gehandicapt is.

Eerlijk en openhartig is belangrijk in de omgang met elkaar. (Bron: Gehandicapten E. Klee 1980)

‘De Compaan kiest’, noemt in zijn missie:

“Mensen met een verstandelijke handicap willen de regie voeren over hun eigen leven. Ze willen beslissen hoe ze wonen, wat voor werk ze doen en hoe ze hun vrije tijd doorbrengen. De Compaan wil mensen met een verstandelijke handicap ondersteunen bij het leiden van hun eigen leven. Dat is onze missie en de essentie van ons werk.”.

Uit het onderzoek van Henriëtte Ruigrok en Ad van Gennep ‘Individueel wonen met ondersteuning’ 1998 komt naar voren dat het succes van deze vorm van semi-muraal wonen ligt in het feit dat:

- Bewoners hun eigen voorkeur hebben; ze zijn baas in eigen huis
- Tegemoet gekomen wordt aan de wens om zelfstandig te kunnen wonen
- Er vaardigheden ontwikkeld worden ten aanzien van de zelfredzaamheid in de huishouding
- De bewoners tevreden zijn met de (professionele) ondersteuning

Ouderen.

Ouderen zijn niet gewend dat mensen met een verstandelijke handicap je burens kunnen zijn. De vermaatschappelijking van de zorg maakt dat ze nu geconfronteerd worden met mensen waar ze niets vanaf weten. De maatschappij is nog niet gewend om te gaan met de mensen met een verstandelijke handicap.

De meeste ouderen zijn gewend dat mensen met een verstandelijke handicap in een instelling woonden. Nu komen ze elkaar zomaar tegen in de lift en op straat. Onwetendheid kan angst met zich meebrengen omdat je niet goed weet hoe je hiermee om moet gaan.

‘En hoe vreemder iemand voor mij is, des te meer ligt de omgang met hem in de taboesfeer en des te onzekerder voel ik me bij hem’. (bron: Gehandicapten E. Klee 1980)

Je kunt dit wel leren door het contact niet uit de weg te gaan en te vragen, maar als je dit niet durft, sluit je je ervoor af. Dat is veiliger.

Ouderen hebben te maken met een afnemend levensperspectief.

Dit onderscheidt zich in twee processen:

1. Lichamelijk wordt men zwakker, men kan niet meer zoveel als vroeger.
2. Psychisch reageert men op:
 - het lichamelijke aftakelingsproces
 - het lichamelijke aftakelingsproces kan ook zijn uitwerking hebben op de psyche zoals het verminderen van geestelijke vermogens
 - externe factoren zoals verlies van partner, vereenzaming
 - men probeert aftakeling te herstellen door aan sport te doen of andere werkzaamheden

Hierbij speelt mee dat ouderen geconfronteerd worden met hun lichaam door sociale omstandigheden, psychische gesteldheid en het beeld dat de samenleving van hen heeft.

(bron: Maatschappelijk werk ‘erkenning in doelgroepen en werkvelden’ 1999)

Ouderen zijn minder flexibel in het aangaan van nieuwe contacten, dit heeft te maken met de leeftijd, gezondheid, slechter horen, slechter zien. Hierdoor voelen ze zich onzeker en trekken zich terug. Hun leefwereld wordt kleiner en ze stellen zich minder open voor de buitenwereld. Het percentage ouderen dat last heeft van eenzaamheid ligt tussen de 4 en 22 %.

(bron: Dagelijks functioneren van ouderen. G.I.J.M. Kempen & J. Ormel)

Hoogbejaarde mensen vertellen ook dat het ze ontbreekt aan energie om nieuwe contacten aan te gaan. Deze factoren maken dat ze zich in hun gewone sociale omgeving al minder makkelijk open opstellen naar buiten toe. Bij een onbekende doelgroep zal dit nog moeilijker gaan.

Ouders van mensen met een verstandelijke handicap.

Uit de literatuur van Ernst Klee blijkt dat ouders met schuldgevoelens kunnen reageren op de geboorte van een gehandicapt kind. Willen ouders een toekomstperspectief hebben, dan moeten ze leren omgaan met de handicap. Dit is een langdurig proces, een moeilijke taak die veel inspanning vraagt en met de nodige problemen gepaard gaat. Het is goed om je bewust te zijn dat sommige ouders dit niet kunnen accepteren.

Hierbij kunnen ook relatieproblemen optreden tussen de ouders.

De zorgelijke houding van ouders maakt dat ze hun kinderen ook nog als ‘kinderen’ zien wanneer ze al lang volwassen zijn. Ouders lijden vaak meer onder de handicap van hun kind dan de gehandicapte zelf.

Samenvatting literatuuronderzoek:

Uit de literatuur blijkt dat mensen met een verstandelijke handicap nog maar kort zelfstandig in de maatschappij zijn gaan wonen. Deze verandering brengt een enorme omschakeling voor ze mee, waar ze nog maar pas aan kunnen werken. Tevens is er nog weinig onderzoek gedaan naar de integratie in de maatschappij.

Ouderen die gewend zijn dat mensen met een verstandelijke handicap in een instelling wonen worden nu geconfronteerd met een voor hen onbekende doelgroep. Ouderen zijn minder flexibel in het aangaan van nieuwe contacten. Dit heeft te maken met de lichamelijke en geestelijke gevolgen van een afnemend levensperspectief.

De ouders van mensen met een verstandelijke handicap kunnen nog problemen hebben met het feit dat hun kind een handicap heeft. Hun zorgelijke houding kan normalisatie in de weg staan, omdat zij vinden dat hun kind bepaalde dingen niet kan.

3.3.2 Huidige situatie op het Steunpunt

Mensen met een verstandelijke handicap.

De mensen die hun hele leven in een GVT hebben gewoond zijn niet gewend om uit zichzelf iets te doen, alles werd geregeld en gedaan. Nu wonen ze zelfstandig en wordt er een beroep gedaan op kwaliteiten die ze nooit hebben ontwikkeld.

Via een nieuwe methode ¹⁶EIM genaamd, wordt hieraan gewerkt. Deze methode stimuleert mensen om over de dagelijkse handelingen na te denken, door middel van instructie en coaching worden nieuwe vaardigheden geleerd. Vervolgens wordt men gestimuleerd om geleerde vaardigheden toe te passen in nieuwe situaties met als doel dat men meer grip krijgt op zijn eigen leven. Woonbegeleiders zijn getraind om deze methode toe te passen.

De uitdaging is om de bewoner te ondersteunen bij het zoeken naar een eigen antwoord op zijn vraag. Bij het werken met EIM sluit je aan bij de vraag en het niveau van de individuele cliënt. Deze methodiek wordt ook op het Steunpunt toegepast.

Mensen met een verstandelijke handicap geven niet snel kritiek. Ze blijken vaak sociaal wenselijke antwoorden te geven. Daarnaast worden ze niet altijd serieus genomen. Een voorbeeld hiervan is: ‘dat mensen met een verstandelijke handicap toch wel eten ook als het niet goed warm is’. (dit werd gezegd door een woonbegeleider)

Mensen met een verstandelijke handicap zijn gewend met de voornaam te worden aangesproken en ook getutoyeerd te worden. Hun taalgebruik is informeler dan bij ouderen.

¹⁶ EIM; eigen initiatief model.

Sommige mensen met een verstandelijke handicap hebben weinig gevoel voor decorum in taal en gedrag. Dit blijkt uit taalgebruik en lichamelijk contact.

Mensen met een verstandelijke handicap eten om 18.00 uur de warme maaltijd, de tafel wordt niet met een tafellaken gedekt, ze krijgen een portie opgeschapt en eten op een papieren placemat.

Van 16.00 tot 22.00 uur is het steunpunt in principe voor mensen met een verstandelijke handicap.

Ouderen.

Wat verwachten ouderen aan ondersteuning en begeleiding wanneer zij niet meer voor zichzelf kunnen zorgen? Wat kan een steunpunt bieden op dit terrein? Wat weten we over ouderen?

Ouderen zijn over het algemeen minder flexibel. Hun wereld wordt kleiner omdat ze minder mobiel zijn. Daardoor zijn ze vaak meer op zichzelf gericht dan op de buitenwereld.

Ouderen vinden het belangrijk dat ze op een respectvolle manier bejegend worden. In gesprek met ouderen wordt meestal niet getutoyeerd en het taalgebruik is formeel. Ouderen kunnen lang van stof zijn wanneer ze iets vertellen over vroeger. Ze vinden het belangrijk dat er naar hen geluisterd wordt.

Ouderen worden door de woonbegeleiders als mondig betiteld, zij geven aan wanneer het eten niet goed warm is. Ouderen eten om 12.30 de warme maaltijd, de tafel is gedekt met een tafellaken en servetten. De ouderen scheppen zelf hun portie op. Het wordt in dekschalen geserveerd.

Het steunpunt is overdag in principe tot 16.00 beschikbaar voor 55+, zowel ouderen als mensen met een verstandelijke handicap.

Er worden activiteiten opgezet door een activiteitenbegeleidster in overleg met Welzijn Ouderen 'Haagse Hout'. De ouderenconsulent richt zich alleen op ouderen. Niet op de mensen met een verstandelijke handicap.

De functie van activiteitenbegeleidster richt zich in principe op de 55+, dus ook mensen van de Compaan.

Ze organiseren bijvoorbeeld een bijzondere maaltijd op het steunpunt.

Ouders van mensen met een verstandelijke handicap.

Sommige ouderen zijn ook de ouders van een bewoner met een verstandelijke handicap. Er wonen bij het Steunpunt IJssduikerstraat 3 paar ouders van een bewoner met een verstandelijke handicap. Zij komen op voor de belangen van hun kinderen. Ze nemen ze in bescherming als ze het gevoel krijgen dat ze achter worden gesteld. Ze kijken kritisch naar de werkzaamheden van de woonbegeleiders en benoemen soms dat er teveel ondersteuning gaat naar de ouderen ten koste van hun kinderen met een verstandelijke handicap. Daarbij speelt ook mee dat zij soms hun volwassen kinderen als kinderen blijven zien, hierdoor treedt betutteling op. Het is zelfs mogelijk dat ouders het leerproces van hun kinderen om zelfstandiger te worden in de weg staan, omdat zij teveel de gevaren zien waaraan hun kind wordt blootgesteld. Ze durven zich onvoldoende te richten op de mogelijkheden die ontwikkeld kunnen worden. Ze richten hun zorgen op de woonbegeleiders.

Wat is de invloed van deze ouders op het steunpunt ten aanzien van de werkzaamheden die de woonbegeleiders verrichten voor beide doelgroepen? Deze vraag verwerk ik in het interview met de woonbegeleiders.

Verschillen tussen beide organisaties op mesoniveau

De Compaan betekent 'metgezel'. Zij ondersteunen mensen met een verstandelijke handicap bij het leiden van hun eigen leven. Dat is de missie en de essentie van hun werk. 'De Compaan kiest' is het toekomstplan dat in 1999 is opgesteld voor het traject 2000-2005. Hierbij staan drie begrippen centraal: integratie, zelfbepaling en ontplooiing.

- Het recht op volledige deelname aan de samenleving.
- Ondersteuning is gericht op het zelf maken van keuzes.
- Grenzen verkennen en eigen mogelijkheden ontwikkelen.

¹⁷Florence staat voor zorg met respect. Dat is wat Florence wil leveren. Dat betekent passende zorg bieden. Niet te weinig, maar ook niet teveel. Cliënten kiezen zelf welke zorg zij willen ontvangen. Wij ondersteunen hen met goede voorlichting, zodat ze een goede keuze kunnen maken. We kijken dus naar wat cliënten zelf kunnen en motiveren hen zoveel mogelijk de regie over hun leven te behouden.

Twee verschillende organisaties die samen vanuit 1 steunpunt zorg aan willen bieden aan 2 verschillende doelgroepen die beide zelfstandig wonen met ondersteuning. Integratie van beide doelgroepen is geen doel op zich geweest.

De ondersteuning aan beide doelgroepen wordt geboden door dezelfde mensen.

De personele bezetting van het steunpunt is in handen van de Compaan.

Ik ben vanuit Florence nu werkzaam binnen een team met medewerkers die zijn aangesteld vanuit de Compaan. De medewerkers stelden mij ook de vraag wat de detachering precies inhield. Wat vinden zij ervan dat ik nu leiding geef op dit Steunpunt? Deze vraag verwerk ik in het interview met de woonbegeleiders.

Verschillen in visie ten aanzien van reclame.

Florence heeft zonder overleg met de Compaan in december '03 een vlag geplaatst en een reclamebord met de naam 'Florence' op de gevel van het Steunpunt aangebracht.

De Compaan kiest voor zo normaal mogelijk, het steunpunt is een normaal woonhuis in een normale woonwijk zonder naamsbekendheid.

De uitwerking van de actie van Florence maakte dat gebruikers van het Steunpunt zich afvroegen of de Compaan verdwijnt! Dit gaf onrust en verwarring.

Als nieuw locatiehoofd werd ik op de eerste dag van mijn nieuwe functie geconfronteerd met een opzichter van bouw- en woningtoezicht van de gemeente Den Haag die foto's kwam maken van de vlag. Er was geen vergunning voor de vlag en het reclamebord in een gewone woonwijk. Ik heb de PR functionaris van Florence gebeld en de vlag werd binnen 2 weken verwijderd. Het duurde echter tot maart '04 voordat ook het bord werd verwijderd.

Wat vinden de woonbegeleiders hiervan en wat heeft dit voor invloed op de beide doelgroepen op het Steunpunt? (vraag interview).

De samenwerking van Florence en de Compaan is op dit moment verlengd tot augustus 2004. Echter in het samenwerkingscontract staat vermeld dat de samenwerking ontbonden kan worden indien er financiële veranderingen plaatsvinden. Vanaf januari 2004 is de eigen bijdrage voor thuiszorg verhoogd en verder zijn er ingrijpende financiële maatregelen doorgevoerd door de overheid waardoor Florence zal moeten bezuinigen.

Er wordt nu gekeken naar mogelijkheden om het Steunpunt doelmatiger te gebruiken. Door het leveren van zorgproducten, zoals dagverzorging wat onder de functie ondersteunende

¹⁷ Florence; de samenvoeging van drie woon- en zorgorganisaties, Zorggroep Horst en Vlietstreek, de KVV(katholieke verpleging- en verzorgingshuizen, SZR(stichting zorginstellingen Rijswijk).

begeleiding valt, kan via de AWBZ geld terugverdiend worden. De cliëntondersteuner van Florence heeft contacten met ouderen die een indicatie voor dagverzorging hebben.

Verschillen tussen beide doelgroepen op macro niveau

Hoe kijken mensen in Nederland aan tegen mensen met een verstandelijke handicap.

‘Uit onderzoek blijkt dat 90% van de bevolking niet weet hoe ze zich tegenover gehandicapten moeten gedragen’. (Ernst Klee ‘Gehandicapten’ 1980)

Dit gegeven hangt samen met het feit dat mensen met een verstandelijke handicap nog niet zo lang in de samenleving om ons heen zijn komen wonen. Pas in de jaren negentig kwam er aandacht voor begeleid zelfstandig wonen. Daarvoor was de aanpak vooral groepsgericht in gezinsvervangende tehuizen.

Dit geeft aan dat we als maatschappij nog niet gewend zijn aan mensen met een verstandelijke handicap in onze directe omgeving. De maatschappij moet leren om te gaan met mensen met een verstandelijke handicap.

De vooroordelen kunnen pas weggenomen worden als we op alle plekken in de samenleving mensen met een verstandelijke handicap tegenkomen. Zoals op straat, op het werk, bij de sportclub, in het theater op een normale manier.

Hoe kijken mensen in Nederland aan tegen ouderen.

Er is veel aandacht voor de positie van ouderen in de samenleving. Dit hangt samen met het feit dat de gemiddelde leeftijd van de Nederlandse bevolking nog steeds stijgt en het aantal ouderen toeneemt. Daarnaast stellen we hoge eisen aan de kwaliteit van het bestaan. Het gaat niet alleen om het bereiken van een hoge leeftijd in hopelijk goede gezondheid maar ook om de sociale, culturele en maatschappelijke participatie.

Echter door de huidige recessie lijkt het alleen om de kosten te gaan. Hoe kunnen we de AWBZ betaalbaar houden? Het voorstel om de rollator uit het pakket van de ziektekosten verzekering te halen en de verhoging van de eigen bijdrage voor thuiszorg brengt veel onrust en onzekerheid met zich mee. Het lijkt of we momenteel alleen de kosten zien die ouderen met zich meebrengen en niet het positieve van de participatie van deze bevolkingsgroep in de samenleving.

De beeldvorming in de maatschappij wordt gekleurd door de politieke discussies. Kwetsbare groepen die afhankelijk zijn van zorg, kunnen elkaar als bedreiging gaan zien op het moment dat schaars geld verdeeld moet worden.

Samenvatting van de verschillen.

Eigenlijk zou je kunnen zeggen dat de verschillen op microniveau een afspiegeling zijn van de verschillen op macro- en mesoniveau.

In hoeverre kunnen woonbegeleiders een rol spelen bij verschillen die het gevolg zijn van vermaatschappelijking van de zorg. Je verwacht van woonbegeleiders dat ze op het Steunpunt met een maatschappelijk knelpunt om kunnen gaan.

De woonbegeleiders kunnen de bestaande verschillen niet veranderen. Wel denk ik dat beide organisaties verantwoordelijk zijn voor ondersteuning van de woonbegeleiders bij hun taak. Goede ondersteuning aan twee verschillende doelgroepen, met aandacht en respect voor verschillen in behoeften van iedere persoon.

Welke kennis is nodig en welke kennis ontberen zij om hier goed mee om te kunnen gaan?

Als twee organisaties rondom reclame zo met elkaar omgaan, hoe kun je dan verwachten dat woonbegeleiders zonder speciale training een overbruggende zorg leveren waarbij ieder tot zijn recht komt.

3.3.3 Observatie

Bij participerende observatie ben je ter plekke aanwezig en neem je deel aan de activiteiten van de mensen in de onderzochte situatie. Ik observeer wat de verschillen tussen de beide doelgroepen zijn, of dit knelpunten oplevert en hoe woonbegeleiders daarmee omgaan. Door mijn aanwezigheid en werkplek op het Steunpunt was het ook mogelijk om verholde participerende observatie te doen. De gebruikers van het Steunpunt en de woonbegeleiders weten niet dat ik ze observeer, daardoor zullen ze ook geen andere gedragingen gaan vertonen. Als locatiehoofd is het normaal dat je op het Steunpunt werkt, rondloopt en kijkt naar wat er gebeurt. Wel kan het zijn dat woonbegeleiders zich anders gedragen wanneer ik aanwezig ben omdat ik hun leidinggevende ben. (uitwerking zie bijlage 1)

Samenvatting van de observatie.

Tijdens de observatie ben ik geen knelpunten tegen gekomen voor de woonbegeleiders.

Wat mij opviel is dat EIM wordt toegepast door de woonbegeleiders.

Dat de warme maaltijd voor beide doelgroepen op een verschillende manier wordt gepresenteerd, dit roept bij mij de vraag op of dit nodig is? Ook omdat men van elkaar ziet dat men op een verschillende manier de maaltijd gepresenteerd krijgt. Daarbij valt wel op dat de ouderen niet kunnen kiezen uit twee verschillende maaltijden, maar de mensen met een verstandelijke handicap wel.

Sommige mensen met een verstandelijke handicap kiezen ervoor om apart te gaan zitten, ondanks dat ze wel worden uitgenodigd om bij de ouderen te komen zitten.

Tijdens de sjoelmiddag werd er samengespeeld door ouderen en ouderen met een verstandelijke handicap.

3.3.4 Interview

Ik doe een open of wel kwalitatief interview onder de woonbegeleiders om te achterhalen welke knelpunten woonbegeleiders ondervinden. Ik wil inzicht verkrijgen in de ervaring- en belevingswereld van de woonbegeleiders. Zij zijn 24 uur per dag aanwezig op het Steunpunt en bieden ondersteuning aan beide doelgroepen. Hoe concreet benoemen zij de knelpunten die ze ervaren bij het ondersteunen van beide doelgroepen op het Steunpunt. Welke verschillen benoemen zij en hoe gaan ze daar mee om. Welke aspecten komen daarbij naar voren die ik kan gebruiken bij mijn aanbevelingen voor hoe het beter zou kunnen gaan.

Ik stel veel open vragen om informatie te verzamelen.

Ik heb het interview opgebouwd uit drie onderdelen; de beginfase, de kern en de afronding.

In de beginfase geef ik uitleg over het doel van mijn onderzoek en de reden voor dit interview. Daarnaast vraag ik concrete informatie over opleiding, achtergrond en ervaring.

In de kern van het interview vraag ik hoe ze de ondersteuning aan de verschillende doelgroepen ervaren, welke knelpunten ze bemerken en hoe ze daar mee omgaan. Ook vraag ik wat ze missen bij het uitvoeren van hun werkzaamheden en wat ze hierbij van mij verwachten. Tevens vraag ik wat ze over de visie van de beide organisaties weten omdat dit de basis vormt vanwaar uit ze hun werkzaamheden op het Steunpunt verrichten. Er is veel gesproken over de reclame actie van Florence, wat hebben de woonbegeleiders hierbij ondervonden.

Bij de afronding vraag ik welke bijscholingen ze hebben gevolgd en voor welke ze zich nu hebben opgegeven. Welke kennis hebben ze over de beide doelgroepen.

De vraag.

- a. Wat wil ik ermee bereiken.
- b. Wat is de samenvatting van de gegeven antwoorden.

1. Wat zijn de algemene gegevens van de woonbegeleiders?

- a. Hoe is de samenstelling van dit team en hoe lang werken ze al op het Steunpunt.
- b. Er werken 8 woonbegeleiders, waarvan 7 vrouwen en 1 man.

De jongste is 24 en de oudste is 54 jaar.

Er werken 3 woonbegeleiders fulltime en 5 parttime.

Van de 7, werkten er 3 al bij de Compaan voordat ze op het Steunpunt kwamen werken.

Van de 7, werken er 6 vanaf het begin in 2001 op het Steunpunt.

Van de 8 woonbegeleiders heb ik er 7 kunnen interviewen, 1 niet in verband met ziekte.

2. Wat is je opleiding/achtergrond?

- a. In hoeverre zijn woonbegeleiders opgeleid voor de doelgroepen waarmee ze werken en welke ervaring hebben ze.

b. Van de 7 woonbegeleiders hebben er 2 een opleiding gevolgd, gericht op doelgroep mensen met een verstandelijke handicap. 1 woonbegeleider heeft een ZV¹⁸ opleiding gevolgd.

4 woonbegeleiders hebben geen gerichte opleiding gevolgd.

Achtergrond. 3 woonbegeleiders komen uit een GVT bij de Compaan. 2 woonbegeleiders hebben bij de thuiszorg gewerkt als thuishulp.

3. Heb je 'bewust' voor deze werkplek gekozen?

- a. Hebben de woonbegeleiders bewust voor deze werkplek met beide doelgroepen gekozen.
- b. Van de 7 woonbegeleiders kozen er 5 bewust voor 2 verschillende doelgroepen.

4. Wat weet je over de visie van de Compaan respectievelijk over de visie van Florence?

- a. Omdat de visie van een organisatie aangeeft waar de organisatie voor staat en wat de uitgangspunten zijn bij het leveren van de zorg en ondersteuning. Het is dan ook van belang dat medewerkers weten wat er van hun verwacht wordt bij het uitvoeren van hun werk.

Het zijn de gezamenlijke waarden en normen die ten grondslag liggen aan de geboden zorg.

- b. Van de 7 woonbegeleiders vertellen er 6 concreet aspecten van de visie van de Compaan. Over de visie van Florence weet niemand concreet iets te zeggen.

5. Welke verschillen ervaar je tussen beide doelgroepen?

- a. Ik wil weten wat woonbegeleiders zelf ervaren aan verschillen, hoe zij dit benoemen en wat dit zegt over hun kennis en vaardigheden in het omgaan met beide doelgroepen.

- b. Er worden verschillende aspecten benoemd.

In het begin werd er vanuit gegaan dat 'de lamme de blinde zou helpen' dit is niet realistisch.

Er wordt door 2 woonbegeleiders gesproken over 'onze' of 'eigen' cliënten, wanneer ze het hebben over mensen met een verstandelijke handicap.

Beide doelgroepen claimen zeggen 3 woonbegeleiders.

Verder valt op dat 2 woonbegeleiders aangeven dat ouderen direct je aandacht opeisen, terwijl je bij mensen van de Compaan wel uitstel mogelijkheden hebt.

Al de woonbegeleiders zeggen dat de ouders van de cliënten van de Compaan erg letten op hoe er gesproken wordt over mensen met een verstandelijke handicap. Tevens bemoeien ze zich soms met zaken die hen niets aangaan, ook privé zaken van andere cliënten. Ze zitten overal bovenop.

6. Ervaar je de verschillen tussen beide doelgroepen als een knelpunt?

- a. Ik wil weten of zij voldoende kennis hebben om met de verschillen om te kunnen gaan.

¹⁸ ZV; ziekenverzorgende opleiding.

b. Hoewel woonbegeleiders verschillen aangeven, ervaren 5 van de 7 dat niet als een knelpunt.

Het feit dat ouderen meer aandacht opeisen van woonbegeleiders, terwijl je mensen met een verstandelijke handicap makkelijker kunt laten wachten wordt behalve als verschil ook als probleem ervaren.

Tevens wordt gezegd dat de activiteitenbegeleiding zich vooral richt op ouderen.

Bij het concretiseren van de problemen benoemt 57% meer affiniteit te hebben met verstandelijk gehandicapten.

Als concreet knelpunt wordt benoemd:

- Ouderen zijn assertiever.
- Ouderen klagen over verstandelijk gehandicapten, maar nooit andersom.

7. Hoe komt het dat je het als knelpunt ervaart en wat doe je er nu mee?

a. Ik wil weten wat woonbegeleiders moeilijk vinden in het omgaan met de problemen en of zij er zelf oplossingen voor kunnen bedenken.

b. Bij het concretiseren van het probleem geven 4 van de 7 woonbegeleiders aan dat ze meer affiniteit hebben met de mensen van de Compaan. Als reden vertellen ze de concreet benoemde problemen van vraag 6.

De mensen van de Compaan werden voorheen in een hoekje geduwd.

Wat ze eraan doen is vooral met beide partijen praten.

Van de woonbegeleiders kiezen er 2 voor mensen van de Compaan.

8. Wat mis je bij het omgaan met de problemen en wat zou je daarbij kunnen helpen?

a. Het is belangrijk om te horen wat er op de werkvloer wordt gemist en ook wat ze vanuit hun positie als mogelijke oplossing zien.

b. Wat ontbreekt is informatie over Florence en kennismaken met de medewerkers van Florence. Er is behoefte aan een cursus over ouderen zowel met- als zonder een verstandelijke handicap en ook ten aanzien van zorghandelingen en hulp bij bedlegerige cliënten. Het is belangrijk om altijd met 2 personen op het Steunpunt te zijn, 1 blijft op het Steunpunt, 1 kan naar de flat voor ondersteuning gaan. Zodat je in kunt spelen op problemen die tussen beide doelgroepen ontstaan.

9. Wat verwacht je daarbij van mij als locatiehoofd?

a. Hierbij wil ik weten of woonbegeleiders concrete vragen hebben aan mij bij het omgaan met de verschillen tussen beide doelgroepen.

b. Informatie verstrekking tussen Florence en de Compaan.

Personele bezetting; met 2 personen aanwezig zijn. Dan kun je ook je positie als woonbegeleider steviger neerzetten.

Cursus 'omgaan met bedlegerige cliënten' en bepaalde zorghandelingen.

10. Welke kennis heb je over beide doelgroepen?

a. Wat vertellen woonbegeleiders over hun deskundigheid ten aanzien van beide doelgroepen en wat zegt dit over het omgaan met de verschillen die er zijn.

b. Van de woonbegeleiders heeft 28 % kennis over ouderen in hun opleiding opgedaan. Dit zelfde percentage 28 % geldt ten aanzien van kennis over mensen met een verstandelijke handicap. De meeste benoemen dat ze kennis hebben opgedaan door middel van de huidige ervaringen op het Steunpunt. Er is dus weinig theoretische kennis maar wel praktisch kennis.

11. Welke cursussen heb je gevolgd sinds de start van het Steunpunt en voor welke cursus heb je je nu opgegeven?

- a. Ik wil weten welke kennis woonbegeleiders hebben opgedaan sinds de start van het Steunpunt en daarbij of ze zelf kiezen wat ze nodig hebben of dat ik dit aan moet geven.
- b. Alle woonbegeleiders hebben de EIM training gevolgd, specifiek voor doelgroep met verstandelijke handicap.

Het valt op dat maar 1 woonbegeleider zich nu heeft opgegeven voor de cursus 'ouderen met een verstandelijke handicap'. Ik vraag me dan ook af of dit door mij gestuurd en gestimuleerd moet worden. Omdat meer dan 50% van de bewoners met een verstandelijke handicap 50+ is, zou het mij logisch lijken dat iedereen zich ervoor op zou geven. Men heeft zich wel voor andere cursussen opgegeven zoals psychopathologie.

Er is geen cursusaanbod vanuit Florence, waar woonbegeleiders aan deelnemen.

12. Ik ben als locatiehoofd gedetacheerd vanuit Florence, wat vind je daarvan?

- a. Met deze vraag wil ik weten of woonbegeleiders het ook als knelpunt ervaren dat ze nu met een leidinggevende vanuit een andere organisatie te maken hebben.
 - b. Het feit dat ik vanuit Florence hier nu werk, wordt niet als knelpunt ervaren.
- Positief is dat men niet merkt dat ik vanuit Florence kom. Tevens wordt benoemd dat ervaring bij de Compaan geen voorwaarde is om leiding te kunnen geven. Kanttekening is dat zo'n grote organisatie als Florence de Compaan onder kan sneeuwen.

13. Wat vinden woonbegeleiders van de reclame van Florence en hebben zij reacties hierop gekregen van beide doelgroepen?

- a. Wat heeft de actie van Florence teweeggebracht bij de woonbegeleiders en in hoeverre is dit ook van invloed op hun affiniteit met beide doelgroepen.
 - b. De reclame actie van Florence wordt door de woonbegeleiders als misleidend ervaren, zij voelen zich daardoor nog meer betrokken bij de Compaan.
- Van de doelgroepen reageerden alleen de ouderen met opmerkingen dat Florence het steunpunt heeft overgenomen. De mensen van de Compaan gaven geen reactie.

14. Wat vind je positief aan dit Steunpunt wat 2 verschillende doelgroepen ondersteunt en wat is je eigen bijdrage hieraan?

- a. Wat zien de woonbegeleiders op de werkvloer wat positief is aan dit Steunpunt dat 2 verschillende doelgroepen ondersteunt en wat benoemen ze als hun specifieke bijdrage daarbij.
 - b. Positief wordt benoemd dat sommige ouderen goed omgaan met sommige mensen van de Compaan. Dat de verwachtingen in het begin niet reëel zijn geweest.
- Eigen bijdrage van de woonbegeleider is vooral gericht op de bemiddelende rol tussen beide doelgroepen waarbij soms een standpunt wordt ingenomen indien de mensen van de Compaan niet tot hun recht komen.

Samenvatting van het interview.

Uit het interview blijkt dat meer dan de helft van de woonbegeleiders geen gerichte opleiding heeft gevolgd. Tevens zijn ze niet speciaal getraind voor hun taak op een Steunpunt met verschillende doelgroepen.

Op dit moment krijgen de woonbegeleiders het bijscholingsprogramma van de Compaan aangeboden, wat voornamelijk gericht is op mensen met een verstandelijke handicap. Woonbegeleiders ervaren de verschillen tussen beide doelgroepen niet als knelpunt, maar meer dan de helft geeft aan meer affiniteit te hebben met de mensen met een verstandelijke handicap. Sommige woonbegeleiders benoemen de verstandelijk gehandicapten als 'mijn-' of 'onze cliënten'

Verder benoemen alle woonbegeleiders dat de ouders van de verstandelijk gehandicapten zich soms bemoeien met zaken die hen niet aangaan.

Niemand weet iets over de visie van Florence.

Er is behoefte aan informatie over Florence en kennismaken met medewerkers van Florence omdat ze met dezelfde cliënten werken.

De reclame actie van Florence wordt door woonbegeleiders niet begrepen en afgekeurd.

Mijn aanwezigheid, locatiehoofd gedetacheerd vanuit Florence, ervaart men niet als knelpunt.

Alle woonbegeleiders vinden het positief dat op het Steunpunt aan twee verschillende doelgroepen ondersteuning wordt geboden.

De personele bezetting van het Steunpunt is belangrijk, zodat je als woonbegeleider kunt zien wat er gebeurt tussen beide doelgroepen en daarop in kunt spelen.

3.3.5 Literatuur; hoe kan het beter?

Omdat ik het praktisch handelen van woonbegeleiders wil verbeteren, heb ik in de theorie en in hun taak- en functieomschrijving gezocht naar informatie die hierbij van belang is.

Wat is er aan kennis nodig om het praktisch handelen te verbeteren.

Culturele achtergrond van beide doelgroepen is van invloed.

(bron: Helpen=Leren Nora van Riet en Harry Wouters 1997)

“Mensen herkennen elkaar in een gemeenschappelijke cultuur en voelen zich op grond daarvan bij elkaar meer thuis”. Dit geldt voor beide doelgroepen apart.

Het is voor woonbegeleiders van belang om iets van het gedrag van ouderen en verstandelijk gehandicapten te weten. Wat hun cultuur is, dat wil zeggen door welke normen en waarden dat gedrag beïnvloed en gestuurd wordt, wat hun opvattingen, gewoonten en tradities zijn.

Daarnaast spelen ook de waarden en normen een rol.

De definities van Van Doorn en Lammers (1959)

Normen: Opvattingen over hoe men zich dient te gedragen of hoe men zich juist niet moet gedragen.

Waarden: Centrale maatstaven met behulp waarvan men het eigen gedrag en dat van anderen beoordeelt.

Hierbij speelt mee wat een woonbegeleider over zichzelf weet maar ook van beide doelgroepen en de ouders van verstandelijk gehandicapten.

De literatuur zegt dat de vooroordelen en complexiteit van de maatschappij maken dat verstandelijk gehandicapten aangewezen zijn op ondersteuning bij het zelfstandig wonen. Wel is het daarbij van belang dat zorginstellingen worden gestimuleerd zich aan te passen aan de toenemende eigen verantwoordelijkheid en bevoegdheid van de verstandelijk gehandicapte.

Niet het zorgaanbod is meer bepalend, maar de zorgvraag.

(bron: Maatschappelijk werk ‘Verkenning in doelgroepen en werkvelden’ 1999)

Mijn inziens vraagt dit om een bepaalde attitude en specifieke vaardigheden van de woonbegeleider. Alleen de EIM training lijkt me hiervoor niet voldoende.

Vanuit ¹⁹Welzijn Versterkt Zorg haal ik concrete competenties waar begeleiders aan zouden moeten voldoen om hun ondersteunende rol te vervullen bij vermaatschappelijking van de zorg.

- Leren omgaan met zorgafhankelijke mensen.
- Vraag en aanbod op elkaar afstemmen.

¹⁹ Welzijn versterkt Zorg is een van de vier speerpunten van de Toekomstagenda Welzijn Versterkt 2002-2006, dit is een initiatief van het ministerie van VWS.

- Open staan voor een andere aanpak; eigen werkwijze ter discussie willen stellen, willen leren.
- Kennis willen delen en overdragen.
- Andere omgang met collegae, anders inrichten werkoverleg.
- Nieuwe werkplek en herbezinning op takenpakket.

De taak- en functieomschrijving van de woonbegeleider. (zie bijlage 2)

Samenvatting theorie.

Kennis van de doelgroepen waarvoor men werkt is een voorwaarde om goed te kunnen handelen. Vermaatschappelijking vraagt om een passende benadering, hiervoor is specifieke kennis nodig om de juiste ondersteuning te bieden.

Ik mis in de taak- en functieomschrijving het werken met groepen. Aangezien een woonbegeleider regelmatig met een groep mensen te maken heeft op het Steunpunt. Het is van belang iets te weten over groepsprocessen.

3.4 Resultaten

Nu ik alle onderzoeksgegevens verzameld heb hoop ik een antwoord te kunnen geven op de probleemstelling:

Welke knelpunten ondervinden woonbegeleiders bij het ondersteunen van verschillende doelgroepen op het Steunpunt?

Hoe kan dit verbeterd worden?

Ik verwerk daarvoor de resultaten van de verschillende deelgebieden van dit onderzoek; de literatuur, de verschillen tussen beide doelgroepen ter plekke, wat ik heb geobserveerd en gehoord in het interview.

Uit de literatuur haal ik concreet aanbevelingen voor hoe het beter zou kunnen gaan.

1. Literatuur over de doelgroepen.

Uit de literatuur blijkt dat de doelgroepen heel verschillend zijn en dat ze dus om een verschillende benadering en aanpak vragen. Dat vereist specifieke kennis en vaardigheden van woonbegeleiders om daarmee om te kunnen gaan.

2. Verschillen op micro-, meso- en macroniveau.

Eigenlijk zou je kunnen zeggen dat de verschillen op microniveau een afspiegeling zijn van de verschillen op macro- en mesoniveau. Woonbegeleiders worden op het Steunpunt geconfronteerd met verschijnselen die het gevolg zijn van de vermaatschappelijking van de zorg. Woonbegeleiders kunnen de bestaande verschillen niet veranderen, maar worden wel geacht ermee om te kunnen gaan.

3. Participerende observatie.

Ik heb geen knelpunten gezien op het Steunpunt.

De verschillende doelgroepen zijn vertegenwoordigd bij bepaalde activiteiten.

In een aantal gevallen worden de doelgroepen verschillend behandeld. (bijvoorbeeld tijdens de maaltijd)

4. Interview.

Woonbegeleiders ervaren het omgaan met de verschillende behoeften niet als knelpunt.

Wel haal ik uit de antwoorden de volgende aspecten die ze lastig vinden:

- alle woonbegeleiders vertellen dat de ouders van de verstandelijk gehandicapten zich met zaken bemoeien die hen niet aangaan.
- dat ouderen assertiever zijn dan mensen met een verstandelijke handicap.
- dat ze mensen met een verstandelijke handicap in bescherming moeten nemen tegen ouderen.

- ouderen snappen niet dat je soms bewust anders omgaat met verstandelijk gehandicapten.
- dat beide doelgroepen claimen.
- het verzorgen van ouderen, hoe om te gaan met bedlegerige cliënten en het uitvoeren van zorghandelingen.
- de personele bezetting van het Steunpunt, wanneer je alleen bent zie je onvoldoende wat er gebeurt tussen beide doelgroepen. Daardoor weet je onvoldoende wat er gebeurt en kun je je positie van woonbegeleider minder goed innemen.

Meer dan de helft van de woonbegeleiders geeft aan meer affiniteit te hebben met de mensen met een verstandelijke handicap. Ook benoemen sommige woonbegeleiders de verstandelijk gehandicapten als 'mijn-' of 'onze cliënten'. Dit geeft mijn inziens aan dat ze een onevenwichtige beroepshouding hebben ten opzichte van beide doelgroepen.

In de antwoorden die ik heb gekregen tijdens het interview wordt zichtbaar dat de meeste woonbegeleiders de mensen met een verstandelijke handicap in bescherming nemen. Dit staat mijn inziens normalisatie in de weg, omdat men dus vindt dat de doelgroep is achtergesteld. Door de beschermende houding van woonbegeleiders staat dit mogelijk een emancipatieproces in de weg.

Alle woonbegeleiders vinden het positief dat op het Steunpunt aan twee verschillende doelgroepen ondersteuning wordt geboden. Zij ervaren vooral hun bemiddelende rol tussen beide doelgroepen en het innemen van een standpunt indien de verstandelijke gehandicapten niet tot hun recht komen.

Geen woonbegeleider weet concreet iets te zeggen over de visie van Florence.

Bijna alle woonbegeleiders weten aspecten te benoemen over de visie van de Compaan. Daarnaast is er behoefte aan informatie over Florence en kennismaken met medewerkers van Florence omdat ze met dezelfde cliënten werken.

De reclame actie van Florence wordt door woonbegeleiders niet begrepen en afgekeurd. Door deze actie is hun beeldvorming van Florence niet positief, dit vraagt om extra aandacht als je er vanuit gaat dat woonbegeleiders eigenlijk voor beide organisaties werken.

Mijn aanwezigheid, locatiehoofd gedetacheerd vanuit Florence, ervaart men niet als knelpunt. Dit kun je zien als een positieve stap om ook de invalshoek vanuit de ouderenzorg beter te belichten.

5 Literatuur; hoe kan het beter?

Vermaatschappelijking van de zorg vraagt van begeleiders specifieke kennis en een passende werkwijze. Dit is van belang voor beide doelgroepen.

Dit vraagt om een bepaalde attitude en specifieke vaardigheden van de woonbegeleider.

Er is kennis nodig over de normen en waarden die het gedrag van beide doelgroepen beïnvloeden. Ook moeten ondersteuners zich bewust zijn van hun eigen normen en waarden.

In de taak- en functieomschrijving ontbreekt het werken met groepen.

Ik heb de verschillen tussen beide doelgroepen onderzocht en gekeken naar mogelijke knelpunten die woonbegeleiders bij het uitvoeren van hun werkzaamheden ondervinden. De samenvatting van de onderzoeksresultaten staat hieronder vermeld waarbij ik mogelijke oplossingen benoem om het praktisch handelen van woonbegeleiders te verbeteren.

Microniveau.

- Wanneer ik alle gegevens uit het onderzoek doorneem, blijkt het vooral van belang dat woonbegeleiders kennis hebben over beide doelgroepen en de specifieke aanpak voor elke doelgroep die hierbij nodig is. Woonbegeleiders zijn daarvoor niet opgeleid, 57 % heeft **geen** gerichte opleiding gevolgd voor de doelgroepen waar ze mee werken. Een opleiding aanbieden die het huidige kennisniveau van de individuele woonbegeleider verbetert. Woonbegeleiders informeren en betrekken bij een plan van aanpak om ze kennis en vaardigheden te laten verwerven die nu nog ontbreekt.
- Tijdens het interview bleek dat maar 2 woonbegeleiders zich hebben opgegeven voor de cursus 'ouderen met een verstandelijke handicap, terwijl meer dan de helft van de verstandelijk gehandicapten boven de 50 jaar is. Er is dus sturing nodig ten aanzien van cursus en bijscholing gericht op kennis en vaardigheden.
- Aangezien alle woonbegeleiders benoemen dat de ouders van mensen met een verstandelijke handicap zich bemoeien met zaken die hen niet aangaan, is het van belang dat ze hierin ondersteund worden. Kennis over de ouders van verstandelijk gehandicapten is nodig voor de uitoefening van hun functie op het Steunpunt. Het feit dat ze dit allemaal benoemen geeft aan dat ze zelf geen oplossing hebben gevonden om hier op een constructieve manier mee om te gaan.
- Op dit moment nemen woonbegeleiders mensen met een verstandelijke handicap in bescherming tegenover de ouderen indien zij vinden dat ze benadeeld worden. Mijns inziens kan deze houding normalisatie in de weg staan. Vermaatschappelijking van de zorg vraagt om specifieke kennis en vaardigheden van woonbegeleiders. Er is een training nodig om een evenwichtige beroepshouding ten opzichte van beide doelgroepen te vervullen.
- Het omgaan met groepen staat niet in de taak- en functieomschrijving van woonbegeleiders, zij doen dit wel op het Steunpunt. Kennis over groepsprocessen, waarbij ook aandacht wordt besteed aan de interactie tussen ouderen en mensen met een verstandelijke handicap.
- Woonbegeleiders moeten zichtbaar aanwezig zijn op het Steunpunt tijdens de openingstijden. Zodat de woonbegeleider weet en ziet wat er gebeurt en daar op in kan spelen. Woonbegeleiders benoemen dat ze onvoldoende in kunnen spelen op problemen die soms op het Steunpunt ontstaan, omdat ze niet op 2 plekken tegelijk kunnen zijn. Ze verrichten ook werkzaamheden bij de cliënten thuis wanneer het Steunpunt geopend is.

Mesoniveau.

- Met Eric Schensema dit onderzoek bespreken en toestemming verkrijgen om oplossingen te verwezenlijken. De inzet van zowel de Compaan als Florence is naar mijn idee hierbij nodig omdat ik de deskundigheid van beide organisaties wil benutten. De beide organisaties zijn verantwoordelijk om woonbegeleiders op te leiden voor de taken die zij vervullen op het Steunpunt. Hoewel de personele bezetting onder de verantwoording van de Compaan valt, is het nodig dat er wordt samengewerkt om het praktisch handelen van woonbegeleiders te verbeteren. Het is in het belang van de beide doelgroepen dat woonbegeleiders een evenwichtige beroepshouding ontwikkelen. Hiervoor is de deskundigheid van beide organisaties nodig.

- Op dit moment krijgen woonbegeleiders alleen een bijscholing aangeboden vanuit de Compaan wat vooral gericht is op mensen met een verstandelijke handicap. Inventarisatie van het huidige cursusaanbod van de Compaan en Florence gericht op beide doelgroepen.
 - Compaan: Cursus 'ouderen met een verstandelijke handicap' blijkt zich te richten op ouderen met het syndroom van Down. Aangezien er op het Steunpunt momenteel geen bewoners zijn met het syndroom van Down is dit mijn inziens minder geschikt.
 - Florence: Cursus instroom verzorgende B, duur 10 bijeenkomsten. Deze cursus richt zich op licht verzorgend werk bij ouderen, waarbij ook de omgang en specifieke kennis over ouderen de aandacht krijgen.
 - Als team gaan we al onderdelen van de cursus EHBO volgen in mei '04 en september '04.
- Woonbegeleiders missen informatie over de organisatie van Florence, dit werd benoemd tijdens het interview. Naar aanleiding van de reclameactie spreken de woonbegeleiders zich negatief uit over Florence. De beeldvorming kan verbeterd worden door informatie uit te wisselen tussen beide organisaties. Op uitvoeringniveau is dit al snel te realiseren, het locatiehoofd van de IJssduikerstraat bespreekt met zorgmanager van Florence de mogelijkheden zodat woonbegeleiders met de thuiszorgmedewerkers ervaringen kunnen uitwisselen over dezelfde bewoners en van elkaars deskundigheid kunnen leren.
- Aangezien er geen gezamenlijke visie is van beide organisaties voor de gebruikers van het Steunpunt, wil ik als locatiehoofd één visie ontwikkelen die beide doelgroepen tot hun recht laat komen en waar medewerkers houvast aan ontleen. Als locatiehoofd is het van belang om dit op korte termijn uit te werken, omdat je in de aansturing eenduidig en helder moet zijn. Momenteel kan ik ze dit nog niet bieden.
- De budgetberekening van dit Steunpunt is voor mij niet duidelijk. Met de huidige formatie is het niet mogelijk dat er altijd 2 personen aanwezig zijn wanneer het Steunpunt geopend is. Ik wil woonbegeleiders motiveren om de diensttijden en roosters aan te passen zodat ze op de drukke momenten wel met 2 personen aanwezig kunnen. Als voorwaarde wil ik dan wel inzicht in de berekening van het budget vooral als dit gekoppeld blijkt te zijn aan de geleverde zorg en diensten.

Hoofdstuk 4: Adviesnota

Aanleiding

In het kader van de opleiding Maatschappelijk Werk en Dienstverlening aan de Haagse Hogeschool schrijf ik dit advies in opdracht van Eric Schensema, clustermanager bij de Compaan.

Sinds januari 2004 werk ik als locatiehoofd bij het Steunpunt IJsdijkerstraat in Den Haag. Bij dit Steunpunt wonen mensen met een verstandelijke handicap en ouderen met- en zonder zorg zelfstandig in flats die op korte afstand van het Steunpunt staan.

Dit Steunpunt is tot stand gekomen middels de samenwerking tussen de Compaan, Zorggroep Florence en de woningbouwvereniging Wooninvest. De meerwaarde van de samenwerking is het scheiden van wonen en zorg voor mensen uit twee verschillende doelgroepen. Beide kunnen gebruik maken van ondersteuning vanuit één gezamenlijk steunpunt waar 24 uur per dag woonbegeleiders aanwezig zijn.

4.1 Doel

Het doel van deze adviesnota is om met de aanbevelingen vanuit het onderzoek het praktisch handelen van de woonbegeleiders te verbeteren. Hierdoor wordt dus ook de kwaliteit van de ondersteuning vanuit het steunpunt verbeterd.

4.2 Opdracht

Ik heb van Eric Schensema, clustermanager bij de Compaan, de opdracht gekregen om te onderzoeken welke knelpunten woonbegeleiders ondervinden bij het ondersteunen van twee verschillende doelgroepen op het Steunpunt IJsdijkerstraat. Er wordt op het Steunpunt door de gebruikers veel van de woonbegeleiders verwacht en de vraag is of zij aan al die verwachtingen kunnen voldoen. De woonbegeleiders hebben niet dezelfde opleiding en achtergrond. Sommigen hebben werkervaring opgedaan bij de Compaan in een gezinsvervangend tehuis, anderen hebben geen relevante werkervaring.

Ik ga de knelpunten onderzoeken die woonbegeleiders hierbij ondervinden en geef mogelijke oplossingen hoe dit verbeterd kan worden. De doelgroepen die gebruik maken van het Steunpunt zullen hiervan profijt hebben omdat met de aanbevelingen de kwaliteit van de ondersteuning wordt verbeterd.

Tevens draagt deze opdracht ertoe bij dat ik als nieuw locatiehoofd snel ingewerkt raak omdat er in korte tijd een concreet product van mij wordt verwacht.

4.3 Probleem

Het probleem van de opdrachtgever is dat hij niet weet wat woonbegeleiders nodig hebben om praktisch beter te kunnen handelen en betere ondersteuning aan beide doelgroepen te bieden. Ik heb dat onderzocht en nu blijkt dat de woonbegeleiders niet voldoende zijn opgeleid om twee verschillende doelgroepen vanuit één plek ondersteuning te bieden. Hierdoor ontvangen de gebruikers van het Steunpunt niet de juiste ondersteuning. Dit heeft te maken met het feit dat de Compaan nog niet eerder ervaring heeft opgedaan met ondersteuning aan twee verschillende doelgroepen. Het Steunpunt IJsdijkerstraat is in 2001 in gebruik genomen.

Het is een nieuw project waarbij men van tevoren niet kon overzien hoe twee verschillende doelgroepen met elkaar zouden omgaan en welke ondersteuning daarbij nodig is. De doelgroepen hebben verschillende achtergronden, verschillende behoeften aan ondersteuning en verschillende hulpvragen. De beide doelgroepen hebben verschillende verwachtingen van de woonbegeleiding. Daarnaast ontbreekt een eenduidige visie voor de woonbegeleiders op het Steunpunt die recht doet aan de belangen van beide doelgroepen. Deze verschillen brengen knelpunten met zich mee voor de woonbegeleiders die op deze plek 24 uur per dag ondersteuning bieden aan beide doelgroepen. Met mijn advies wil de werkgever dat het praktisch handelen van de woonbegeleiders en dus de kwaliteit van de ondersteuning wordt verbeterd.

De oplossing voor het probleem zal door beide organisaties geaccepteerd moeten worden. Want de uitvoering van de werkzaamheden op dit Steunpunt komt voort uit een samenwerking tussen de Compaan en Zorggroep Florence. De Compaan is echter verantwoordelijk voor de personele bezetting van het Steunpunt.

4.4 Aanbevelingen

Bij de aanbevelingen die ik wil doen om het praktisch handelen van woonbegeleiders en de kwaliteit van de ondersteuning te verbeteren haal ik de drie gedaanten van de Compaan nog eens aan. Omdat mijn aanbevelingen aansluiten bij datgene wat de Compaan belangrijk vindt. Zowel voor de cliënt, de werknemer als de collega-instelling. Zoals ik eerder heb gezegd is de Compaan verantwoordelijk voor de personele bezetting van het Steunpunt.

1. Als metgezel wil de Compaan mensen met een verstandelijke handicap ondersteunen bij het leiden van hun eigen leven.
2. Als werkgever creëert de Compaan ruimte voor groei, eigen initiatief en ontwikkeling. Medewerkers zijn goed opgeleid en ondersteunen de cliënt vanuit een gelijkwaardige relatie.
3. Als collega is de Compaan betrouwbaar en stelt zich actief op bij de samenwerking met collega-instellingen, hierbij staat het belang van de cliënt centraal.

Advies ten aanzien van de uitvoering op korte termijn.

1. Het is noodzakelijk dat beide organisaties kennis nemen van mijn onderzoek en onderkennen dat mijn advies opgevolgd moet worden. Het belang van de beide doelgroepen die gebruik maken van het Steunpunt staat daarbij voorop.
2. Als locatiehoofd moet ik de woonbegeleiders betrekken bij een plan van aanpak om hun handelen te verbeteren. Het is het dus van belang om ze te motiveren tot het aanleren van kennis en vaardigheden die horen bij hun taak en functie. Dit vraagt zowel om inspanning als motivatie van de woonbegeleiders. Mijn vertaling naar de werkvloer gaat uit van de groei van de woonbegeleider en het ondersteunen van eigen initiatieven. Hierbij denk ik aan de concrete wensen die ik heb gehoord tijdens het interview. Tijdens het individuele werkoverleg breng ik dit ter sprake en geef sturing als eigen initiatieven ontbreken. 'Het succes van probleemgericht onderzoek is sterk afhankelijk van de professionele vertaling van de geïnventariseerde probleembeleving van de onderzochte groep in een aanbod voor deze groep.' (Bron; Oog voor de Doelgroep, J. de Boer)
3. Er dient een informatie uitwisseling gerealiseerd te worden tussen medewerkers van Florence en de Compaan. Beide bieden ondersteuning aan dezelfde cliënten maar zij

benutten niet elkaars informatie en deskundigheid. Dit is snel te realiseren en sluit direct aan bij de behoefte van de woonbegeleiders.

4. Het is noodzakelijk om woonbegeleiders op korte termijn ondersteuning te geven in het omgaan met de ouders van mensen met een verstandelijke handicap. Concreet denk ik aan de Agogisch Medische Dienst die hierbij advies kan geven, zij verzorgen ook cursussen voor begeleiders binnen de Compaan.

Advies ten aanzien van de uitvoering op langere termijn.

5. Verder zal bij het aanbieden van cursussen aan woonbegeleiders gekeken moeten worden naar het aanbod van beide organisaties. Woonbegeleiders werken voor de doelgroepen van beide organisaties daar hoort dan ook een evenwichtig cursusaanbod bij.
6. Het is noodzakelijk dat woonbegeleiders kennis hebben van groepen en groepsprocessen, omdat ze tijdens hun werkzaamheden op het Steunpunt hiermee geconfronteerd worden. Ik vraag advies aan de afdeling opleidingen van de Compaan en Florence en kies van beide de beste uit.
7. Het Steunpunt IJsdijkerstraat moet in 2005 één visie beschreven hebben die medewerkers houvast geeft in de uitvoering van hun taken.
8. De vermaatschappelijking van de zorg moet als onderwerp op deze locatie steeds op de agenda worden gezet. Het is nog maar kort dat medewerkers en doelgroepen van elkaar kunnen leren wat hiervan de ontwikkelingen en gevolgen zijn. De invloed van de huidige recessie en verder gaande verzakelijking in de maatschappij maakt dat de samenwerking tussen organisaties en doelgroepen onder druk kan komen te staan.
9. De personele bezetting van het Steunpunt moet dusdanig zijn dat er tijdens de openingstijden altijd iemand op het Steunpunt aanwezig is. Als locatiehoofd wil ik woonbegeleiders motiveren voor veranderingen ten aanzien van werktijden en diensten zodat een optimale bezetting van het Steunpunt te realiseren is. Voorwaarde is wel dat het budget van deze locatie inzichtelijk moet zijn en gebaseerd is op de geleverde ondersteuning en diensten.

Hoofdstuk 5: Samenvatting

‘Woonbegeleiders onder de aandacht’.

Dat is mijn uitgangspunt geweest in het kader van de afstudeeropdracht voor de opleiding Maatschappelijk werk en dienstverlening aan de Haagse Hogeschool.

Bij het Steunpunt IJsdijkerstraat wonen sinds 2001 mensen met een verstandelijke handicap en ouderen met- en zonder zorg zelfstandig in een eigen flat. Zij kunnen gebruik maken van de ondersteuning en diensten vanuit het Steunpunt waar woonbegeleiders 24 uur per dag aanwezig zijn. De woonbegeleiders hebben niet dezelfde achtergrond en opleiding.

De doelgroepen hebben verschillende achtergronden, verschillende behoeften aan ondersteuning en verschillende hulpvragen.

Het Steunpunt is tot stand gekomen door een samenwerking tussen de Compaan, zorggroep Florence en woningbouwvereniging Wooninvest.

De opdracht heb ik gekregen van Eric Schensema, clustermanager bij de Compaan.

De probleemstelling is: welke knelpunten ondervinden woonbegeleiders bij het ondersteunen van verschillende doelgroepen op het Steunpunt?

Ik heb daarvoor een handelingonderzoek gedaan, wat zijn de verschillen tussen de beide doelgroepen, welke knelpunten zijn er ter plekke op het Steunpunt en wat hoor ik daarover van de woonbegeleiders. Uit de literatuur heb ik informatie gehaald over hoe het beter zou kunnen gaan.

De doelstelling is: het praktisch handelen en de kwaliteit van de ondersteuning van woonbegeleiders te verbeteren.

De conclusie van het onderzoek is dat woonbegeleiders al heel veel goed doen door wat ze in de praktijk tegenkomen. Maar specifieke kennis over beide doelgroepen ontbreekt bij meer dan de helft. Verder geven alle woonbegeleiders aan dat ze last ondervinden van ouders van mensen met een verstandelijke handicap omdat ze zich bemoeien met zaken die hen niet aangaan. Verder nemen ze mensen met een verstandelijke handicap in bescherming tegen de ouderen, dit geeft aan dat ze geen evenwichtige beroepshouding hebben ten opzichte van beide doelgroepen. Het feit dat ze mensen met een verstandelijke handicap in bescherming nemen kan normalisatie en emancipatie in de weg zitten. Vermaatschappelijking van de zorg vraagt om een andere beroepshouding. Verder blijkt dat informatie over Florence ontbreekt. Woonbegeleiders en thuiszorgmedewerkers van Florence helpen dezelfde cliënten maar hebben geen overleg waarin kennis en informatie wordt uitgewisseld.

Alle woonbegeleiders zijn positief over het Steunpunt dat ondersteuning biedt aan twee doelgroepen.

De belangrijkste aanbevelingen zijn:

- Inzet van zowel de Compaan als Florence is nodig om het doel te realiseren.
- Woonbegeleiders betrekken bij het plan van aanpak omdat dit om inzet en motivatie van de medewerkers vraagt.
- Woonbegeleiders ondersteuning bieden bij het omgaan met de ouders van mensen met een verstandelijke handicap.
- Overleg plannen op uitvoeringsniveau tussen medewerkers van Florence en van de Compaan.
- Eén visie ontwikkelen voor het Steunpunt waar medewerkers houvast aan hebben.

Ik ga ervan uit dat dit kan worden gerealiseerd omdat woonbegeleiders naar mijn idee een belangrijkere functie op het Steunpunt vervullen dan beide organisaties tot nu toe hebben overzien.

Literatuuroverzicht

Auteur	Titel	Uitgeverij	Jaar van uitgifte
Beraadsgroep Community Care	Leven in de lokale samenleving	N.I.Z.W	1998
Boer de, J	Oog voor de doelgroep	Bohn Stafleu Van Loghum	1996
Bleeksma, M.	Begeleiding van oudere cliënten met een verstandelijke handicap	H. Nellissen B.V.	2001
Bosch, E.	Visie en attitude	H. Nellissen B.V.	1994
Bruinsma, M. Steege ter, G	Participatie bevorderd	N.I.Z.W.	1999
Geus, G. Gennep, A. van	Wonen in de samenleving	N.I.Z.W	2001
Hiralal, K. Hagenbeek, E.	'De Compaan kiest' Samenvatting van het strategisch beleid van de Compaan voor de jaren 2000-2005	The Happy Horseman, Rotterdam	2001
Huijsman, R. Groenenboom, G.	Kostbare verwarring	De tijdstroom, Utrecht	1996
Klee, E.	Gehandicapten	Intro, Nijkerk	1980
Kleine Schaars, W	Via gelijkwaardigheid naar zelfbepaling	H. Nelissen B.V.	2000
Migchelbrink, F	Praktijkgericht onderzoek in zorg en welzijn	SWP	2002
Riet van, N Wouters, H	Casemanagement	Van Gorcum&Comp.	2000
Riet van, N Wouters, H	Helpen=Leren	Van Gorcum	1997
Ruigrok, H. Gennip van, A	Individueel wonen met ondersteuning	Evaluatie Onderzoek UvA	1998

Auteur	Titel	Uitgeverij	Jaar van uitgifte
Schrijvers, G Valk, M	Integraal lokaal ouderenbeleid	Elsevier	1999
Sluiter, S Zijdeveld van, M Traas, M	Signalering in het maatschappelijk werk	Bohn Stafleu van Loghum	1997
Stouw, G. van der Tweede kamer	Maatschappelijk Werk 2 Doelgroepen en werkvelden. Rijksbegroting 1998-1999 Ministerie van VWS	Wolters Noordhoff VWS	1999 1999
Tweede kamer	Rijksbegroting 1999-2000 Ministerie van VWS	VWS	2000

Internet onderwerp

adres

www.decompaan.nl De Compaan ondersteunt mensen met een verstandelijke handicap bij het leiden van hun eigen leven.

www.lkng.nl Landelijk Kennisnetwerk Gehandicaptenzorg

www.opkopzorg.nl Modernisering AWBZ, de website van koplopers in de zorg

Bijlage 1

Uitwerking van de observatie

Observatie tijdens de avondmaaltijd.

Ik heb vrijdag 16 januari '04 18.00 meegegeten op het Steunpunt.

Er aten 22 mensen met een verstandelijke handicap en 2 ouderen mee.

Twee woonbegeleiders waren op dat moment aanwezig. Zij waren bezig met het voorbereiden van de maaltijd en zorgden ervoor dat de bewoners die niet op het steunpunt aten maar wel een maaltijd in hun eigen appartement wilden gebruiken dit thuis bezorgd kregen.

De tafels worden gedekt door Floor, een vrouw van middelbare leeftijd met een verstandelijke handicap, zij doet dit op verzoek maar is hiertoe niet verplicht. Ik hoor van de woonbegeleider dat in de praktijk blijkt dat er aan een verzoek altijd gehoor wordt gegeven, hoewel de woonbegeleider benoemt dat ze nee kan zeggen als ze er geen zin in heeft.

Het is belangrijk om te weten dat mensen met een verstandelijke handicap zich vaak richten op de wens van de ander. De ander plezier willen doen met een sociaal gewenst antwoord.

Hier zou dus misbruik van gemaakt kunnen worden door de woonbegeleiders.

Er is een keuze tussen twee maaltijden; soep met salade en brood of vis, doperwten en patat.

Drie personen eten soep, verder eet iedereen patat. Het valt me op dat bijna alle borden leeg worden gegeten. Iedereen blijkt zijn vaste plek te hebben aan de verschillende tafels die er staan. Er wordt opgeschept door de woonbegeleiders, iedereen krijgt een zelfde portie. De reden voor deze plateservice is dat het Steunpunt geen huiskamer is, maar meer gezien moet worden als restaurant functie.

Op mij komt dit over als betutteling, ik vraag me af of je mensen met een verstandelijke handicap niet kunt leren zelf hun portie te bepalen?

Er blijkt geen toetje te zijn, Karel heeft dit als taak. De woonbegeleider vraagt hem hoe het komt dat hij zijn taak niet heeft gedaan. Hij zegt dat het slecht weer is en dat hij er geen tijd voor heeft gehad. De woonbegeleider vraagt hoe hij dit op gaat lossen. Karel heeft geen oplossing, hij wil op dit moment niet naar de winkel gaan omdat het regent en hij heeft geen regenjas. De woonbegeleider bespreekt met hem een alternatief, dat ze vandaag fruit als toetje eten maar dat hij morgen, wanneer hij naar de supermarkt gaat, alsnog zijn taak uitvoert om het toetje te kopen. Karel zegt dit te zullen doen.

Pieter heeft iedere avond een gesprekje met de woonbegeleider, het doel is dat hij kan vertellen wanneer hem iets dwars zit of wat hem bezig houdt. Pieter zegt dat hij om 20.00 BZN op tv wil zien, dus hij wil het gesprek voor die tijd, dit is zijn keuze. De woonbegeleider vraagt, met wie wil je vanavond je gesprek? “ Dat maakt me niet uit”, is het antwoord van Pieter. De woonbegeleider zegt jij mag kiezen. Dan kiest Pieter.

Deze twee situaties geven aan dat woonbegeleiders de training van ²⁰EIM toepassen bij hun contact met de verstandelijk gehandicapten. Uitwerking van keuze en zelfbepaling van mensen met een verstandelijke handicap.

Observatie tijdens de borrelavond.

Ik heb vrijdagavond 27 februari '04 van 20.00-22.00 meegeborreld.

Er kwamen ongeveer 25 personen; 13 ouderen en 12 mensen met een verstandelijke handicap. We zaten verspreid door het Steunpunt.

In de tv kamer zaten 7 mensen met een verstandelijke handicap, 6 kijken tv en 1 puzzelt.

In de huiskamer zaten aan drie tafels verschillende groepen;

²⁰ EIM; eigen initiatief model.

- Tafel 1, alleen ouderen waarbij een vader zijn dochter met een verstandelijke handicap naast zich heeft zitten.
- Tafel 2, twee ouderen, twee vrouwen met een verstandelijke handicap, een man met een verstandelijke handicap en ik. De oudere is tevens moeder van een dochter met een verstandelijke handicap.
- Tafel 3, 1 man met een verstandelijke handicap en een woonbegeleider.

Een oudere vrouw doet de kas en een oudere heer houdt de drankenlijst bij.

Een man met een verstandelijke handicap helpt met glazen verzamelen en zoutjes ronddelen.

Vooraf de ouderen nemen drankjes; de prijs is 0,80-1,20 euro.

Een oudere heer aan tafel 2 geeft de vrouw met een verstandelijke handicap een euro, zij stopt dit in haar portemonnee en koopt er geen drankje voor.

De man aan tafel 3 wordt uitgenodigd om erbij te komen zitten aan tafel 2, hij wil liever blijven zitten op zijn vaste plek aan tafel 3. Hij blijkt altijd op die plek te zitten wanneer hij op het Steunpunt komt.

De oudere die tevens moeder is van een dochter met een verstandelijke handicap vertelt dat haar dochter weet dat ze tijdens de klaverjasavond niet mag praten bij de tafels waar geklaverjast wordt. Ze vindt wel dat de deur naar de ruimte waar de koffie en de thee staat altijd open zou moeten zijn. Ik zeg dat ze tijdens de bridge- of kaartavond toch ook koffie en thee op de serveerwagen buiten die ruimte neer kunnen zetten zodat ze niet afgeleid worden door in en uit lopende mensen.

Tijdens de borrelavond zag ik dat de beide doelgroepen samen aan een tafel zaten. Soms kiest iemand ervoor om bewust apart te zitten.

Observatie sjoelmiddag 55+.

Verhulde observatie heb ik gedaan op dinsdag 2 maart '04 14.00-16.00

Op dinsdagmiddag om de twee weken wordt er gesjoeld. Ik zag deze middag dat er twee teams sjoelden. Bij beide teams met ouderen deden er ook enkele ouderen mee met een verstandelijke handicap.

Dit deed mij denken aan het stukje van Willem de Gooyer (directeur van de Compagnie) in Markant februari 2004.

“Als in een café of een restaurant een groep van vijftig mensen met een verstandelijke handicap binnenkomt, dan heeft dat een geweldige impact. Terwijl als er een of twee binnenkomen er een heel andere sfeer is”.

Zo ervaaarde ik ook het meedoen van enkele ouderen met een verstandelijke handicap aan de sjoelmiddag voor 55+.

Bijlage 2

Taak- en functieomschrijving woonbegeleider

Taak- en functieomschrijving woonbegeleider.

(bron: functie woonbegeleider, Sector Semi-muraal de Compaan, code: 2-3)

Doelstelling van de functie:

1. Het begeleiden van cliënten in het kader van de dienstverleningsafspraken van het zorgplan en de werkdoelen.
2. Het verrichten van verzorgende taken voor cliënten in het kader van de dienstverleningsafspraken van het zorgplan en de werkdoelen.
3. Het leveren van bijdragen aan informatievoorziening (intern en extern) en rapportage/dossiervorming
4. Overige taken.

Ad. 1

- In overleg met de coördinerend begeleider plannen van werkzaamheden in verband met de uitvoering van werkdoelen van de cliënt (zorgschema)
- Ondersteunen van cliënten in hun woonsituatie
- Ondersteunen van cliënten in diens contacten met zijn netwerk, zoals vastgelegd in het zorgplan
- Treedt in acute situaties handelend op

Ad. 2

- Het verrichten van verzorgende taken
- Desgewenst helpen van cliënten met dagelijkse handelingen als menukeuze, het doen van boodschappen, bezoek huisarts, opnemen van geld e.d.
- Het verrichten van code 1 BIG handelingen zoals het uitzetten van medicatie, prikken van bloedsuiker e.d.

Ad. 3

- Het leveren van bijdragen aan het evalueren van afspraken
- Het opstellen van individuele rapportages
- Het rapporteren over bijzondere situaties, incidenten e.d.
- Signaleren van ontwikkelingen, veranderingen en knelpunten.

Ad. 4

- Is er alert op dat de woonomgeving voldoet aan de eisen van veiligheid en hygiëne en treedt waar nodig zelf handelend op
- Het inwerken van collegae
- Het leveren van een bijdrage aan het beleid op voorzieningsniveau
- Deelnemen aan relevante organisatorische en functionele overleggen
- Nader door het hoofd aan te wijzen taken op het gebied van zorginhoud en/of organisatie (administratief werk, maken van informatiemappen, doen van bestellingen, opnemen van geld uit de kluis, beheer van medicatie e.d.)

Functievoorwaarden:

- MBO werk en denkniveau
- Methodisch werken
- Een goede beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift
- Bereidheid tot het volgen van opleidingen die nodig zijn voor de uitvoering van de functie

Toelichting bij de functie-eisen:

Kennis

Is nodig van de doelgroepen van cliënten waarvoor de woonbegeleider werkt.

Zelfstandigheid

Werkt zelfstandig op basis van vastgelegde afspraken ten aanzien van werkwijze en inhoud van de zorg- en dienstverlening. Kan voor de problemen die buiten die kaders liggen terugvallen op persoonlijk begeleider of coördinerend begeleider.

Sociale vaardigheden

Is in staat een bij de cliënt passende benadering uit te voeren. Kan omgaan met een gespannen toestand van cliënten.

Verantwoordelijkheden en invloed

Neemt deel aan werkbesprekingen van het team en kan daardoor invloed uitoefenen op beleid en beheer binnen de voorziening.

Uitdrukkingsvaardigheid

Mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid is nodig in begeleiding van cliënten en overdracht aan collegae.

Oplettendheid

Is nodig bij de uitvoering van begeleidende en verzorgende taken en waarneming van gedrag van cliënten in verband met het signaleren van ontwikkelingen.

Inconveniënten

Er is sprake van psychische belasting als gevolg van specifiek gedrag van cliënten en de onvoorspelbaarheid van situaties die zich kunnen voordoen en het alleen uitvoeren van bepaalde werkzaamheden.

Bijlage 3

Afkortingen en begrippen

AWBZ

Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten.

GVT

Gezinsvervangende Tehuizen

Persoonlijk begeleider

Medewerker van de Compaan met een opleiding op MBO of HBO niveau richting SPH of SPW.

Biedt wekelijks begeleiding en ondersteuning aan zelfstandig wonende mensen met een verstandelijke handicap, draagt zorg voor het zorgplan en maandjournaal.

EIM

Eigen initiatief model

Bewindvoerder.

Via de rechtbank aangestelde persoon om de financiële zaken te regelen die iemand zelf niet (meer) kan overzien.

Steunpunt

Steunpunt IJsdruikerstraat

Ouderen

Ouderen van 55 jaar en ouder.

Verstandelijk gehandicapten

Mensen met een verstandelijke handicap

AMD

Agogisch Medische Dienst