

# Bachelorproef

Inventariserend onderzoek  
2009, uitgegeven 2012

## Vermaatschappelijking van de zorg

“Op welke wijze kunnen de begeleiders van het lunchcafé De Smulhoeve in Leidschenveen te Den Haag de zorg voor jongeren met een licht verstandelijke beperking waarborgen en waar mogelijk optimaliseren?”

**DE HAAGSE**  
HOGESCHOOL

Haagse Hogeschool te Den Haag  
Sociale Professies  
Sociaal Pedagogische Hulpverlening

&

**Ipse**  
de Bruggen

Stichting Ipse de Bruggen  
Professioneel lunchcafé  
De Smulhoeve

### **Studente**

Lotte van Heusden  
20053199

### **Docentbegeleider**

Lia Froeling

### **Opdrachtgever**

Marco Roozenburg

### **Tweede beoordelaar**

Henri Burgers

## Samenvatting

**Aanleiding:** Instellingen in de zorgsector starten steeds meer kleinschalige ondernemingen als arbeidsmatige dagbesteding. De Smulhoeve is zo'n kleinschalige onderneming waar jongeren werken met een licht verstandelijke beperking. De Smulhoeve is afhankelijk van betalende klanten. Het is moeilijk een evenwicht te vinden tussen hun commerciële doelen en het bieden van zorg.

**Onderzoeksvraag:** *“Op welke wijze kan De Smulhoeve de zorg voor jongeren met een lichte verstandelijke beperking waarborgen en waar mogelijk optimaliseren?”*

**Gegevens verzameling:** Literatuuronderzoek en kwalitatief praktijkonderzoek. Het praktijkonderzoek vond plaats door semi- gestructureerde interviews met vijf deelnemers, drie begeleiders, de locatiemanager en de gedragsdeskundige van De Smulhoeve. Ik heb observaties gedaan in De Smulhoeve op drie momenten met verschillende drukte. Daarnaast heb ik de locatiemanager van een soortgelijk bedrijf, De Rozerie te Barneveld, geïnterviewd.

**Gegevens verwerking:** Eerst heb ik een model ontwikkeld, met vier thema's die belangrijk zijn voor het waarborgen van zorg op een bedrijf als De Smulhoeve. De thema's zijn verder uitgewerkt in het literatuuronderzoek. De interviews en observaties heb ik gecodeerd en geordend op basis van de thema's.

**Model:** Het waarborgen van zorg is zorg dragen voor een zo hoog mogelijke kwaliteit van bestaan. De volgende 4 thema's bleken belangrijk voor het waarborgen van zorg op een bedrijf als De Smulhoeve: (1) competente begeleiders, (2) goede groepsdynamica, (3) streven naar waardigheid en zelfontplooiing en (4) ook tijdens drukke momenten moet steeds zorg op maat worden geboden.

**Resultaten literatuuronderzoek:** (1) *De competente begeleider* weet wat veel voorkomende problemen zijn bij LVB-ers. Goede grondhoudingen van een begeleider zijn: “echt” zijn en open staan voor de belevingswereld en waarden van deelnemers. Bij het begeleiden moet men goede gesprekstechnieken hebben, structuur bieden en vaardigheden aanleren. Om de individuele deelnemer te kennen moet men zowel de levensgeschiedenis weten, als ook hoe deelnemers de kwaliteit van bestaan ervaren. (2) *De groepsdynamiek* kan positief worden beïnvloed door intrinsiek gemotiveerde deelnemers. Om de (3) *waardigheid en zelfontplooiing* te vergroten moet men deelnemers helpen bij het maken van keuzes en het stellen van doelen.

**Resultaten praktijkonderzoek:** (1) Begeleiders van De Smulhoeve weten wat problemen van LVB-ers zijn. De Smulhoeve is terughoudend met pictogrammen. Vooral deelnemers erkenden dat de grondhouding van begeleiders goed was. Moeilijkheden bij het bieden van structuur kwamen vaak aan bod. Begeleiders zouden meer tijd willen besteden aan het leren kennen van deelnemers en hun doelen. (2) Doordat deelnemers sterk op elkaar reageren is het moeilijk de groep goed te begeleiden. De groepsdynamiek wordt beïnvloed door minder gemotiveerde deelnemers. (3) De Smulhoeve gaat respectvol om met deelnemers. Ze betrekken ze gedeeltelijk bij het stellen van hun doelen. (4) Begeleiders gaven aan dat zij het moeilijk vinden om tijdens de drukte alle taken door de deelnemer uit te laten voeren, deelnemers worden sneller overvraagd en de structuur valt weg.

**Conclusie:** Zorg op een commercieel bedrijf wordt gewaarborgd door te zorgen voor competente begeleiders, een goede groepsdynamiek, streven naar waardigheid en zelfontplooiing en zorg op maat ook in drukke tijden. De zorg op De Smulhoeve kan worden geoptimaliseerd door (1) visuele ondersteuning; de kracht van een goede grondhouding; structuur; en tijd voor het leren kennen van deelnemers, (2) intrinsiek gemotiveerde deelnemers, (3) deelnemers als officiële medewerkers benaderen, inspraak en het stellen van doelen en (4) duidelijkheid over de rol van begeleiders en meer structuur tijdens drukke momenten.

**Belangrijkste aanbevelingen:** (1) Gebruik meer pictogrammen. Breng meer structuur aan in de pauzes. Streef naar een dagelijkse structuur, ook een planbord voor extra taken kan helpen. Maak een mapje van alle deelnemers met hun doelen en talenten. (2) Heb aandacht voor intrinsieke motivatie van deelnemers en voer een proeftijd in. (3) Voer een officieel sollicitatiegesprek en stel een contract op. Stel niet teveel doelen, herhaal ze regelmatig en evalueer ze samen met de deelnemer. (4) Zie de drukke momenten als momenten waarop begeleiders ook medewerkers worden in het lunchcafé. Stel een stoplicht in: groen = rustig, dus tijd voor extra taken; oranje = wat drukker, deelnemers werken aan de afgesproken klantgerelateerde taken; rood = echt druk, begeleiders zullen helpen bij de taken van de deelnemers.

# Inleiding

In het kader van de afstudeeropdracht voor de bachelor Sociaal Pedagogische Hulpverlening, oftewel SPH, aan de Haagse Hogeschool heb ik, Lotte van Heusden, naar een interessante afstudeerlocatie gezocht. Ik kwam uit op het lunchcafé De Smulhoeve in Leidschenveen (Den Haag). Deze locatie trekt mij vooral omdat het pas opgezet is en er een prettige, toegankelijke sfeer aanwezig is. Daarnaast speelt ook mee dat De Smulhoeve moeilijke fenomeen wil onderzoeken en verbeteren. Hiermee bedoel ik goede zorg leveren aan licht verstandelijk gehandicapten jongeren en een professioneel, maatschappelijk lunchcafé runnen.

Na een grondig vooronderzoek heb ik een probleemstelling kunnen formuleren waar een hoofdvraag uitvloeide. Deze luidt als volgt:

*“Op welke wijze kunnen de begeleiders van het lunchcafé De Smulhoeve in Leidschenveen de zorg voor jongeren met een lichte verstandelijke beperking waarborgen en waar mogelijk optimaliseren?”*

Deze hoofdvraag is verder geoperationaliseerd naar deelvragen en naar praktische werkvragen. Deze vragen zijn te vinden in hoofdstuk 2.6: De rode lijn van het onderzoek.

Over de zorg voor LVB-ers is al veel literatuur beschikbaar, maar het evenwicht tussen zorg en commercie is een nieuw fenomeen. Ik heb geprobeerd in dit verslag een bijdrage te leveren aan kennis over dit onderwerp.

In het eerste hoofdstuk beschrijf ik mijn afstudeerlocatie en zijn doelgroep. In het tweede hoofdstuk zal ik mijn onderzoekopzet beschrijven en het derde hoofdstuk hoe ik mijn onderzoek heb ingevuld: de methoden. In hoofdstuk vier zal ik mijn basistheorie voor het hele verslag bespreken en de keuze hiervoor onderbouwen. In hoofdstuk 5 t/m 10 beschrijf ik mijn literatuur uitvoerig en in hoofdstuk 11 t/m 17 beschrijf ik mijn praktijkresultaten van de Smulhoeve en die van een soortgelijk bedrijf. In hoofdstuk 18 beschrijf ik de conclusies en mijn aanbevelingen. Daarna beschrijf ik mijn referenties en het dankwoord. Bij het verslag zijn de bijlagen digitaal bijgevoegd.

In het werkveld en in de literatuur wordt de afkorting LVG-ers gebruikt, dat betekent Licht Verstandelijk Gehandicapten. Dit is een verouderde term en daarom introduceer ik in mijn verslag een nieuwere afkorting: LVB-er en dat betekent mensen met een Licht Verstandelijke Beperking. De vernieuwde betekenis werd wel herhaaldelijk genoemd in de literatuur en praktijk, maar met de verkeerde, oude afkorting (LVG-er). Daarom noem ik de term LVG-er, een LVB-er omdat dit hetzelfde betekent. In de citaten uit de interviews spreken mensen nog wel van LVG-ers, dat heb ik niet veranderd.

Het praktijk- en theorieonderzoek is uitgevoerd in het jaar 2009 en na deze dataverzameling begon ik de resultaten te documenteren. Helaas heb ik in deze periode RSI (Repetitive Strain Injury) gekregen en was ik genoodzaakt om te stoppen met de opdracht. Na deze stagnatie begon ik weer langzaam met mijn verslag in het jaar 2011. Na deze tijd van totaal 3 jaar heb ik de opleiding in 2012 afgerond.

Lotte van Heusden  
Bachelor Sociaal Pedagogische Hulpverlening  
Haagse Hogeschool

## Inhoudsopgave

|                                                                                    |           |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Samenvatting</b>                                                                | <b>1</b>  |
| <b>Inleiding</b>                                                                   | <b>2</b>  |
| <b>Inhoudsopgave</b>                                                               | <b>3</b>  |
| <b>Hoofdstuk 1 Afstudeerlocatie</b>                                                | <b>4</b>  |
| <b>Hoofdstuk 2 Onderzoeksopdracht</b>                                              | <b>6</b>  |
| <b>Hoofdstuk 3 Methoden van onderzoek</b>                                          | <b>9</b>  |
| <b>Hoofdstuk 4 Maslow en de belangrijke thema's voor het waarborgen van zorg</b>   | <b>10</b> |
| <b>Literatuur</b>                                                                  | <b>12</b> |
| <b>Hoofdstuk 6 De competente begeleider: Grondhoudingen</b>                        | <b>15</b> |
| <b>Hoofdstuk 7 De competente begeleider: Methoden en technieken</b>                | <b>16</b> |
| <b>Hoofdstuk 8 De competente begeleider: Kennis over de individuele LVB-er</b>     | <b>19</b> |
| <b>Hoofdstuk 9 Groepsdynamica</b>                                                  | <b>21</b> |
| <b>Hoofdstuk 10 Waardigheid en zelfontplooiing</b>                                 | <b>23</b> |
| <b>Praktijk</b>                                                                    | <b>25</b> |
| <b>Hoofdstuk 11</b>                                                                | <b>26</b> |
| <b>De competente begeleider: Werkende LVB jongeren op De Smulhoeve</b>             | <b>26</b> |
| <b>Hoofdstuk 12 De competente begeleider: Grondhoudingen op De Smulhoeve</b>       | <b>29</b> |
| <b>Hoofdstuk 13 De competente begeleider: Begeleiding op De Smulhoeve</b>          | <b>31</b> |
| <b>Hoofdstuk 14</b>                                                                | <b>37</b> |
| <b>De competente begeleider: Kennis over de individuele LVB-er op De Smulhoeve</b> | <b>37</b> |
| <b>Hoofdstuk 15 Groepsdynamica op De Smulhoeve</b>                                 | <b>39</b> |
| <b>Hoofdstuk 16 Waardigheid en zelfontplooiing op De Smulhoeve</b>                 | <b>41</b> |
| <b>Hoofdstuk 17 Zorg op maat in De Smulhoeve, ook in drukke tijden</b>             | <b>43</b> |
| <b>Hoofdstuk 18 Conclusies en aanbevelingen</b>                                    | <b>46</b> |
| <b>Referenties</b>                                                                 |           |
| <b>Dankwoord</b>                                                                   |           |
| <b>Bijlagen</b>                                                                    |           |

# Hoofdstuk 1 Afstudeerlocatie

De afstudeeropdracht is grotendeels uitgevoerd op de locatie De Smulhoeve van Stichting Ipse de Bruggen in Leidschenveen (een nieuwbouwwijk te Den Haag). Ik zal eerst iets vertellen over Ipse de Bruggen. Vervolgens zal ik in het kort vertellen over De Smulhoeve, hun visie, werkwijze en doelen en met welke methodieken zij gaan werken.

## 1.1 Stichting Ipse de Bruggen

Ipse de Bruggen biedt zorg, begeleiding en behandeling aan ruim 4300 mensen met een verstandelijke of meervoudige (complexe) beperking op vele locaties in Zuid-Holland. Zij krijgen zorg die aansluit op hun vraag en bij hun mogelijkheden en kunnen bij Ipse de Bruggen wonen, logeren, werken, leren en recreëren.

*“Ipse komt uit het Latijn. Het betekent 'zelf', de persoon zelf en onafhankelijk. Bij Ipse geven we mensen een plek waar ze zichzelf kunnen zijn en zich kunnen ontwikkelen. Zo werken wij mee aan een maatschappij waarin ieder mens betekenis heeft.”* (website: Stichting Ipse<sup>1</sup>)

## 1.2 De Smulhoeve

De Smulhoeve is een semi- residentiële instelling. Het is een arbeidscentrum voor jongeren met een verstandelijke beperking van midden tot hoog niveau. (zie; 1.4 De doelgroep) De Smulhoeve is een onderdeel van een groter project op dezelfde locatie, waaronder ook een stadsboerderij. De Smulhoeve is een lunchcafé met terras, waarin een klein winkeltje zit en zij verzorgen de catering in de vergaderruimtes. De locatie bestaat sinds mei 2008. Het lunchcafé is van stichting Ipse de Bruggen en is financieel afhankelijk van haar eigen omzet.

De locatie kan een beroep doen op verschillende disciplines die werkzaam zijn bij Ipse de Bruggen, zoals een arts voor verstandelijk gehandicapten (AVG), gedragsdeskundige, ergotherapeut, logopedist, psycholoog en fysiotherapeut. De Smulhoeve maakt hoofdzakelijk gebruik van hun vaste gedragsdeskundige die tien uur per maand beschikbaar is.

De opdrachtgever (en bedrijfsleider van De Smulhoeve), Dhr. M. Roozenburg, heeft een horecaopleiding en ervaringen opgedaan in een soortgelijk bedrijf en is nu in de leer voor locatiemanager. Begeleiders op De Smulhoeve hebben verschillende achtergronden en affiniteiten. De ene begeleider heeft meer een horeca achtergrond en de ander meer een agogische achtergrond. Op dit moment zijn er vier begeleidsters met een SPH/SPW achtergrond.

Er zijn in totaal tien begeleiders, waarvan twee fulltimers, zes parttimers en één vrijwillige technicus. Daarbij zijn totaal 28 deelnemers werkzaam in De Smulhoeve, waarvan tien fulltimers, dertien parttimers en vijf stagiairs (cijfers uit januari 2009). In de keuken werken drie tot zes deelnemers met twee begeleiders en acht tot tien deelnemers in de bediening met twee begeleiders. De diensten voor de deelnemers in het lunchcafé zijn in tweeën gedeeld. De deelnemers hebben in hun dienst twee keer een pauze van vijftien minuten en één lunchpauze van dertig minuten.

## 1.3 Visie, doelstelling en werkwijze van De Smulhoeve

Elke instelling binnen de zorg dient via een visie, doelstelling en een werkwijze te handelen, hiermee dient in het onderzoek rekening gehouden te worden.

De visie van De Smulhoeve is hetzelfde als van de overkoepelende organisatie; Stichting Ipse. Citaat :

*“Ieder mens heeft een eigen, unieke bijdrage aan de maatschappij. Ook als hij niet helemaal mee kan komen in het tempo van onze samenleving. Bij Ipse zien we het als een inspirerende uitdaging om iedere cliënt zo goed mogelijk tot zijn of haar recht te laten komen. Door samen met de cliënt te kijken naar wat hij kan in plaats van wat hij niet kan. We bieden zorg en begeleiding die gebaseerd is op de zorgvraag. Zo helpen we ze bij het*

<sup>1</sup> [http://www2.ipse.nl/index/menu1/over\\_ipse1/visie\\_en\\_missie.htm](http://www2.ipse.nl/index/menu1/over_ipse1/visie_en_missie.htm), 12-02-2009

*verwerven van de meest betekenisvolle plaats in de samenleving die voor hen mogelijk is”* (website: stichting Ipse<sup>2</sup>)

De Smulhoeve heeft daarbij een gespecificeerde visie: De Smulhoeve is een volwaardig, professioneel bedrijf.

De *doelstelling* van De Smulhoeve is om iedere deelnemer zo optimaal mogelijk te laten functioneren in zijn werkzaamheden om tot zo zinvol mogelijk werk te kunnen komen.

De *werkwijze* van De Smulhoeve is erop gericht om iedere deelnemer te begeleiden als een volwaardig persoon waarbij gekeken wordt naar mogelijkheden en minder naar de beperkingen. Het is van belang dat de deelnemer zo zelfstandig mogelijk, oftewel met zo min mogelijk zichtbare/ingrijpende ondersteuning, kan werken in De Smulhoeve waardoor de deelnemer ook zo goed als mogelijk kan functioneren in de maatschappij.

De Smulhoeve werkt tot op heden nog niet met formele methodieken. Zij werken vanuit deze werkwijze, visie en doelstelling. Overigens is De Smulhoeve bezig om volgens bepaalde methodieken van stichting Ipse De Bruggen te gaan werken. Dit zullen onder andere worden: “Brug naar werk” en EIM (Eigen Initiatief Model). (zie bijlage)

#### **1.4 De doelgroep**

Er zijn in totaal 28 deelnemers op De Smulhoeve, waarvan 20 deelnemers niet afkomstig zijn vanuit Ipse de Bruggen. De leeftijd van de deelnemers op De Smulhoeve is gemiddeld 20 jaar. Om een specifiek beeld te geven over de doelgroep van De Smulhoeve, zal ik de veel voorkomende problematiek beschrijven en daarbij hoe vaak het voorkomt in deze groep, vermeld in percentages<sup>3</sup>. Deelnemers hebben soms meerdere problemen en daardoor komen de totale percentages uit op 145 procent.

##### *Licht verstandelijke beperking (80 procent)*

“Mensen met een verstandelijke handicap hebben een aangeboren of later optredende beperking in het intellectueel functioneren, die gepaard gaat met beperkingen in de sociale (zelf)redzaamheid. (...) Daarin is de grens van intellectueel vermogen (IQ) van 70 à 75 aangehouden.” (website: Nederlandse Volksgezondheid<sup>4</sup>) (zie hoofdstuk 5.1: Definitie LVB)

##### *Syndroom van Down (25 procent)*

Het Down syndroom is een klassiek voorbeeld van een chromosomaal bepaalde aangeboren afwijking. Bij het Down syndroom is er extra materiaal aanwezig van het chromosoomnummer 21 (trisomie 21). Dit veroorzaakt stoornissen in de structurele en functionele ontwikkeling. Het syndroom wordt gekenmerkt door een karakteristiek uiterlijk en het achterblijven van de verstandelijke ontwikkeling. (website: Nederlandse Volksgezondheid<sup>5</sup>)

##### *Psychische stoornissen (20 procent)*

Stoornissen rondom het geestelijke. (website: Van Dale<sup>6</sup>)

##### *Autismespectrum stoornissen (20 procent)*

Deze stoornissen vormen een groep ontwikkelingsstoornissen, die wordt gekenmerkt door: een verminderd vermogen tot sociaal contact, een verminderd vermogen tot communiceren, een verminderd gebruik van de fantasie en een star patroon van steeds terugkerende stereotype bezigheden. (website: Trimbos-instituut<sup>7</sup>)

Aangezien de doelgroep kan veranderen, zal ik mij in het literatuuronderzoek richten op de voornaamste beperking, namelijk LVB (licht verstandelijk beperkt). Dit is ook de streefdoelgroep in het rapport.

---

<sup>2</sup> [http://www2.ipse.nl/index/menu1/over\\_ipse1/visie\\_en\\_missie.htm](http://www2.ipse.nl/index/menu1/over_ipse1/visie_en_missie.htm), 12-02-2009

<sup>3</sup> Percentages berekend in 2009

<sup>4</sup> [http://www.rivm.nl/vtv/object\\_document/o2065n17541.html](http://www.rivm.nl/vtv/object_document/o2065n17541.html), 12-02-2009

<sup>5</sup> [http://www.rivm.nl/vtv/object\\_document/o1351n18480.html](http://www.rivm.nl/vtv/object_document/o1351n18480.html), 12-02-2009

<sup>6</sup> <http://www.vandale.nl/vandale/opzoeken/woordenboek/?zoekwoord=psychisch>, 27-01-2009

<sup>7</sup> <http://www.trimbos.nl/default13307.html>, 27-01-2009

## Hoofdstuk 2 Onderzoekopdracht

Hieronder beschrijf ik mijn afstudeeropdracht door de volgende onderwerpen te bespreken: het draagvlak, de probleemstelling, verantwoording, kaders, hoofdvraag, de deel- en de werkvragen.

### 2.1 Draagvlak voor het onderzoek

Om te onderzoeken of er draagvlak was voor een onderzoek naar het evenwicht tussen zorg en commercie, heb ik eerst een vooronderzoek gedaan. Het vooronderzoek bestond uit interviews, observaties en het raadplegen van literatuur. Dit is gedaan om de opdracht van De Smulhoeve te onderzoeken op haalbaarheid en de opdracht verder in te kaderen. Hierdoor kon ik de uiteindelijke probleemstelling correct formuleren.

Het vooronderzoek bestond uit interviews met drie begeleiders, zeven deelnemers, vier klanten en de meerdere gesprekken met de bedrijfsleider. Daarnaast ben ik gaan lunchen met mijn ouders bij De Smulhoeve. Wij gingen kritisch kijken hoe het eraan toe gaat, vanuit het perspectief van de klant. Daarnaast heb ik een dag meegelopen bij De Smulhoeve. Ik heb toen gekeken hoe zo'n dag eruit ziet en hoe er wordt begeleid. Het vooronderzoek van de literatuur bestond uit het raadplegen van vakartikelen, boeken en websites. Alle resultaten van het vooronderzoek zijn te vinden in de bijlagen en zijn tevens bruikbaar voor het hoofdonderzoek.

### 2.2 Probleemstelling

Tijdens mijn opleiding en stages heb ik opgemerkt dat de zorgsector aan het veranderen is; er is een vernieuwingsproces aan de gang. Dit vernieuwingsproces, dat al een vrij lange periode speelt, heet vermaatschappelijking. Dit wordt ook aan de orde gesteld in Kwekkeboom en Koops (2005). Zij beschrijven dat het nog niet zo lang geleden is dat het gebruikelijk was om mensen die te kampen hadden met een langdurige fysieke of cognitieve beperking te huisvesten in grootschalige instituten buiten de stad. Vanaf de jaren zeventig van de vorige eeuw begon men erover na te denken of het wel goed was om mensen op die manier te verzorgen en te begeleiden. Er kwam een beweging op gang die vond dat de bewoners van deze instituten in staat moeten worden gesteld een zo gewoon mogelijk leven te leiden. Er was een aantal veranderingen noodzakelijk om mensen met een verstandelijke beperkingen zo zelfstandig mogelijk kunnen laten wonen en aan de samenleving deel te laten nemen. Er werd aandacht besteed aan de volgende terreinen: zorg, wonen, werken en welzijn.

R. Toonen (2008) legt uit hoe de vermaatschappelijking zich ontwikkelt op het terrein van *werken*. Instellingen in de zorgsector starten steeds meer kleinschalige ondernemingen op als arbeidsmatige dagbesteding voor hun cliënten. Hierdoor creëert de instelling speciale werkplekken midden in de samenleving, waar hun cliënten onder professionele begeleiding in aangepaste vorm werk verrichten. De vorm van werk is soms zelfs gericht op arbeidsintegratie en het voorbereiden op 'echt' werk.

De Smulhoeve is zo'n een kleinschalige onderneming en is afhankelijk van betalende klanten. Hierdoor dient De Smulhoeve een professioneel bedrijf te zijn. Een professioneel bedrijf leiden en toch de goede zorg leveren is een nieuw, vrijwel onbekend fenomeen in de zorgsector. Dhr. M. Roozenburg en ik hebben opgemerkt dat dit fenomeen verschillende kanten op kan gaan. De ene onderneming kan teveel gericht zijn op de commercie en de ander teveel op de zorg waardoor het evenwicht verloren gaat. Dit gebeurt ook onder andere bij het lunchcafé De Smulhoeve. In mijn vooronderzoek komt onder andere naar voren dat er vooral op onverwachte, drukke momenten geen tot weinig structuur wordt geboden door de begeleiders omdat zij de druk voelen om een goed professioneel bedrijf te leiden. De grote vraag die speelt is *'Wat kunnen wij als Smulhoeve van onze deelnemers eigenlijk vragen?'* Deze vraag kwam meerdere malen op verschillende manieren naar voren in gesprekken met de begeleiders en de bedrijfsleider.

Om het evenwicht te vinden tussen zorg en commercie dient er onderzoek gedaan te worden. De commerciële kant van het onderzoek is voor dhr. M. Roozenburg helder en hij weet goed hoe een professioneel bedrijf met mensen met een verstandelijke beperking eruit kan zien. Het onderzoek richt zich dan ook op de zorg en houdt rekening met de commerciële kant van het bedrijf. Als het evenwicht gevonden is, kan het vertaald worden naar andere professionele ondernemingen.

Om het evenwicht te vinden komen de volgende brainstormvragen naar voren, voornamelijk vanuit dhr. M. Roozenburg en ik, als onderzoekster:

- Wat kan er gevraagd worden van de deelnemers zonder hen te kort te doen of over te vragen?
- Is er ruimte voor de deelnemers om te groeien en zich te ontwikkelen?
- Kunnen de begeleiders nog goede zorg leveren aan hun deelnemers in een professioneel bedrijf?
- Staan de begeleiders niet onder te hoge druk met alle gevolgen van dien?
- Wordt er wel gedacht aan de deelnemer als hulpvrager of meer als medewerker?
- Welke deelnemers kunnen het beste werken in een professionele onderneming?

Kortom: *“Kun jij voor ons uitzoeken hoe wij een goed evenwicht kunnen vinden tussen enerzijds het bieden van een goede zorg voor de medewerkers, jongeren met een licht verstandelijke beperking en tegelijkertijd de opdracht om een goed draaiend professioneel commercieel lunchcafé te zijn. Wil je voor ons inventariseren wat wij nu eigenlijk wel en niet van hen kunnen vragen?”*

## 2.3 Onderzoeksmethode

Ik combineer literatuuronderzoek met kwalitatief onderzoek. Het kwalitatief onderzoek is gericht op mensen die betekenis geven aan de omgeving, de sociale werkelijkheid. Migchelbrink (2005) beschrijft kwalitatief onderzoek als volgt: *“De mensen of de te onderzoeken verschijnselen bevinden zich in hun eigen, alledaagse omgeving. (...) Het onderzoeksveld is de sociale werkelijkheid, de menselijke leefwereld. De meest gebruikte data verzameling technieken zijn: participerende observatie, open- en semi-gestructureerde interviews.”*

## 2.4 Verantwoording

Het werken *met* en *voor* cliënten is een nieuw taakgebied (van Keken, 2006) en daarom relevant en interessant voor begeleiders en sociaal werkers. Mijn onderzoek gaat over de begeleiding in dit taakgebied: hoe kunnen sociaal werkers het beste begeleiden zodat zij werken voor en met de cliënt?

Ik zal er zorg voor dragen dat alle gegevens die worden in dit onderzoek gebruikt op waarheid zijn gebaseerd. Alle data die ik tijdens mijn onderzoek verzamel zijn inzichtelijk voor De Smulhoeve.

## 2.5 Kaders

Het is niet mogelijk om binnen de gestelde termijn van de bachelorproef een kwalitatief goed onderzoek af te ronden dat alle aspecten van de probleemstelling behandelt en onderzoekt. Daarom dienen er kaders opgezet te worden.

Het onderzoek wordt via de invalshoek *zorg* behandeld en benaderd. De commerciële invalshoek krijgt een meespelende rol in het onderzoek. De redenen hiervoor werden benoemd in de probleemstelling. Door de gestelde hoofdvraag, deelvragen, werkvragen worden ook verschillende kaders opgezet binnen het onderzoek.

Daarnaast gaf De Smulhoeve aan dat zij het moeilijk vinden om de balans tussen zorg, professioneel bedrijf en ouders te vinden. Ik heb ervoor gekozen om ouders niet in mijn onderzoek te betrekken, omdat het onderzoek anders te groot wordt. Dit kan een geheel ander onderzoek zijn. Ik vind dat de prioriteit eerst ligt bij het vinden van evenwicht tussen een professioneel bedrijf en goede zorg leveren. En daarna kan er eventueel gericht worden op de ouders.

## 2.6 De rode lijn van het onderzoek

Hieronder volgen mijn hoofdvraag, de deelvragen en de werkvragen van mijn onderzoek.

### a) Hoofdvraag

*Op welke wijze kunnen de begeleiders van het lunchcafé De Smulhoeve de zorg voor jongeren met een licht verstandelijke beperking waarborgen en waar mogelijk optimaliseren?*



b) Deelvragen en de werkvragen

*Wat is er bekend over deze specifieke doelgroep LVB-ers die werken in een professioneel bedrijf?*

- Wat zijn de kenmerken van een LVB-er met betrekking tot onder andere het leer-/werkgedrag?
- Wat zijn de minimale eisen voor een werk-/leerklimaat voor een LVB-er?
- Hoe ziet het werk-/leerklimaat voor een LVB-ers in De Smulhoeve eruit?

*Waar liggen de grenzen bij het begeleiden van deze specifieke groep LVB-ers binnen een professioneel bedrijf?*

- Wat is er bekend over de risicofactoren bij het begeleiden van LVB-ers?
- Wat is er bekend over de beschermende factoren bij het begeleiden van LVB-ers?
- Wat is er bekend bij de begeleiders van De Smulhoeve over de risicofactoren bij het begeleiden van LVB-ers?
- Wat is er bekend bij de begeleiders van De Smulhoeve over de beschermende factoren bij het begeleiden van LVB-ers?
- Hoe worden grenzen aangegeven bij het begeleiden van LVB-ers in De Smulhoeve en worden deze consequent opgelegd?

*Wat is er bekend over het waarborgen van de zorg voor LVB-ers?*

- Wat wordt er bedoeld met 'het waarborgen van de zorg'?
- Wat verstaan de begeleiders zelf onder de zorg waarborgen bij het begeleiden van de deelnemers in De Smulhoeve?
- Hoe ziet het waarborgen van de zorg voor LVB-ers in De Smulhoeve eruit?

*Waarom dient een bedrijf van een zorgstichting professioneel te zijn?*

- Wat is de reden waarom De Smulhoeve professioneel dient te zijn?
- Wat is het belang voor de deelnemers om in een professioneel bedrijf te werken?
- Wat is het belang om een professioneel bedrijf van een zorgstichting te zijn voor de maatschappij?

*Hoe zien de verwachte en onverwacht drukke momenten in De Smulhoeve eruit waar de zorg en commercie dichterbij elkaar komen te staan?*

- Hoe zien de verwachte en onverwachte drukke momenten eruit ten aanzien van de voorbereiding op de begeleiding van de deelnemers?
- Hoe zien de verwachte en onverwachte drukke momenten eruit ten aanzien van de begeleiding op het moment zelf?
- Hoe zien de verwachte en onverwachte drukke momenten eruit ten aanzien van de afloop?

## Hoofdstuk 3 Methoden van onderzoek

Hier wordt beschreven hoe het onderzoek is uitgesplitst in literatuuronderzoek en de gegevensverzameling en verwerking van het praktijkonderzoek.

### 3.1 Literatuuronderzoek

Om een goed beeld te krijgen van de zorg voor jongeren met een verstandelijke beperking in een bedrijf als De Smulhoeve ben ik begonnen met een literatuuronderzoek. Voor literatuur heb ik gekeken naar boeken, tijdschriften, artikelen uit readers en internetsites over dit onderwerp. Hierdoor heb ik een beeld gekregen van jongeren met een licht verstandelijke beperking (hoofdstuk 5) en welke thema's belangrijk zijn in het waarborgen van zorg aan jongeren met een verstandelijke beperking in een werkomgeving. (hoofdstuk 6 t/m 10)

### 3.2 Praktijkonderzoek: gegevensverzameling

Het praktijkonderzoek bestond uit semi- gestructureerde interviews en observaties. Voor de semi- gestructureerde interviews was een aantal vragen van tevoren vastgesteld, maar tijdens het gesprek was ruimte voor uitwijding van de vraag of het onderwerp en doorvragen.

Ik heb drie (van de vijf) begeleiders geïnterviewd, vijf deelnemers, de locatiemanager en de gedragsdeskundige van De Smulhoeve. Daarnaast heb ik een interview gehouden met een locatiemanager van een soortgelijk bedrijf, genaamd De Rozerie te Barneveld (zie voor verdere informatie in de bijlagen). Ik heb de locatiemanager van De Rozerie geïnterviewd omdat De Rozerie langere tijd ervaring heeft met een lunchcafé voor mensen met een licht verstandelijke beperking, waardoor een vergelijking ontstaat. Alle interviews zijn uitgetypt en de totale opname tijd is zeven uur en acht minuten. De gedragsdeskundige heeft de vragen digitaal beantwoord.

De ongestructureerde observatie is een techniek om te kijken en waar te nemen. Daarmee kon ik het gedrag van mensen onderzoeken dat moeilijk onder woorden te brengen is voor de betrokkenen. Ik heb gekozen voor grotendeels niet-participerende observatie, zodat ik zelf geen invloed had op de situatie. Ik heb een aantal situaties geobserveerd, waaronder een observatie waarbij het heel druk was in het lunchcafé.

### 3.3 Praktijkonderzoek: gegevensverwerking

Eerst heb ik een model ontwikkeld (zie hoofdstuk 4), met vier thema's die belangrijk zijn voor het waarborgen van zorg op een bedrijf als De Smulhoeve. Deze thema's zijn benoemd aan de hand van de theorie van Maslow, de literatuurstudie van het vooronderzoek en het nauwkeurig lezen van een aantal interviews. De eerste drie thema's zijn verder uitgewerkt in het literatuuronderzoek: waarom zijn ze belangrijk en hoe kunnen ze positief worden beïnvloed? (hoofdstuk 5 t/m 10) Van de laatste thema '*zorg op maat, ook in drukke tijden*' is er geen apart literatuurhoofdstuk omdat het alle literatuur betreft maar dan in de drukke tijden van De Smulhoeve.

De interviews en observaties heb ik gecodeerd en geordend op basis van de thema's. Dit hield in dat ik elk stukje van de interviews en observaties kritisch bekeken heb of deze stukjes bij een bepaald thema hoorden. Als een bepaald stuk van een interview bijvoorbeeld ging over 'waardigheid', dan heb ik een 'W' in de kantlijn gezet. Nadat ik zo alle interviews en observaties gecodeerd heb, heb ik alle interviews een kleur gegeven, zodat ik later nog terug kon vinden van wie het interview was. Daarna heb ik de stukjes gecodeerde tekst uitgeknipt en bij elkaar gelegd. Zo kreeg ik per thema wat er gezegd en gezien was over dat onderwerp en hoe deze thema's nu in De Smulhoeve aan bod kwamen en welke mogelijke verbeteringen door de geïnterviewden werden gezien. (hoofdstuk 11 t/m 17)

Door de literatuur met de praktijk te vergelijken concludeer ik waar de zorg op De Smulhoeve kan worden geoptimaliseerd en kon ik gerichte aanbevelingen geven. (hoofdstuk 18)

## Hoofdstuk 4 Maslow en de belangrijke thema's voor het waarborgen van zorg

De hoofdvraag luidt als volgt: *“Op welke wijze kunnen de begeleiders van het lunchcafé De Smulhoeve in Leidschenveen de zorg voor jongeren met een licht verstandelijke beperking waarborgen en waar mogelijk optimaliseren?”*

Om het eerste gedeelte van de hoofdvraag te beantwoorden heb ik eerst onderzocht wat zorg nu eigenlijk is en wat het betekent om zorg te waarborgen. Op basis hiervan en samen met de informatie die ik kreeg door het literatuuronderzoek uit het vooronderzoek en een aantal interviews, heb ik benoemd wat de belangrijkste thema's zijn voor een bedrijf als De Smulhoeve om de zorg te waarborgen.

### 4.1 Wat is “de zorg”?

In Steman (Steman & van Gennep, 1997) wordt beschreven hoe de visie op zorg de laatste jaren sterk is veranderd. Waar het vroeger “zorgen voor ...” was, is het nu meer “ondersteunen waar nodig...” geworden. Het ondersteuningsmodel gaat ervan uit dat mensen met een beperking een volwaardige plaats als burger in de samenleving moeten kunnen innemen. In die samenleving moeten zij de ondersteuning kunnen krijgen die zij nodig hebben.

### 4.2 Hoe kan zorg gewaarborgd worden?

Embregts (Embregts, 2009) beschrijft dat mensen met een verstandelijke beperking in staat gesteld moet worden om een goed bestaan te leiden, gebaseerd op diens eigen keuzes. Psycholoog Abraham Harold Maslow beschreef in 1943 een model voor een goede kwaliteit van het bestaan: de piramide van Maslow. (Rigter, 2004) Hoe hoger je komt in de piramide, hoe beter de kwaliteit van het bestaan. Om een stapje hoger te komen in de piramide moet eerst aan alle daaronder gelegen behoeften zijn voldaan. De verschillende behoeften van Maslow zijn hieronder verder uitgewerkt aan de hand van het boek van Rigter (Rigter, 2004):

1. *Fysiologische behoeften*, zoals eten, drinken en slapen zijn de meest basale behoeften
2. *Veiligheid en zekerheid*, zoals bescherming en stabiliteit
3. *Sociaal contact*, zoals genegenheid van anderen nodig. Hieronder valt ook het horen bij een bepaalde groep
4. *Waardering en respect*, kunnen verkregen worden door prestaties en een bepaalde levenshouding. Status en prestige vallen hier ook onder
5. *Zelfontplooiing*, de hoogste behoefte, is het streven naar zelfontwikkeling en verbetering.

### 4.3 De belangrijke thema's voor het waarborgen van zorg in relatie tot de piramide van Maslow

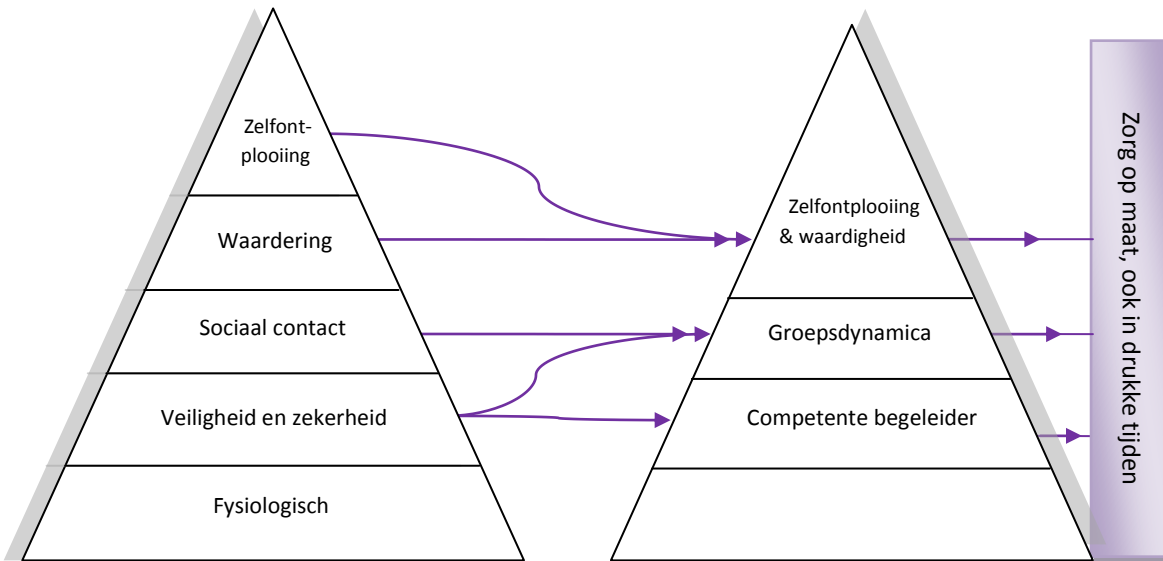
Om zorg te waarborgen wordt er gestreefd naar het voldoen aan alle behoeften van Maslow. Om de zorg te waarborgen in een bedrijf als De Smulhoeve heb ik de behoeften van Maslow vertaald naar de praktijk van De Smulhoeve en zo de belangrijkste thema's verwoord.

Ik ga er daarbij vanuit dat aan de fysiologische behoeften voldaan is. Om een gevoel van veiligheid te geven is het belangrijk dat er “**Competente begeleiders**” zijn, dit houdt in dat zij de goede grondhouding hebben en over voldoende vakkennis beschikken om deelnemers te ondersteunen (dit eerste thema is uitgewerkt in hoofdstuk 5 t/m 8 vanuit de literatuur en in 11 t/m 14 vertaald naar De Smulhoeve). Een goede “**Groepsdynamica**” zal zorgen voor een veilige omgeving, prettige sociale contacten en het gevoel ergens bij te horen (hoofdstuk 9 (vakliteratuur) & 15 (binnen De Smulhoeve)). Waardering en zelfontplooiing zijn in één thema ondergebracht en “**Waardigheid en zelfontplooiing**” genoemd.

Met behoefte aan waardigheid in een bedrijf als De Smulhoeve bedoel ik dat deelnemers zich serieus genomen voelen als volwaardig medewerker (hoofdstuk 10 (vakliteratuur) & 16 (De Smulhoeve)). Er is nog een vierde thema dat specifiek is voor een lunchcafé zoals De Smulhoeve, namelijk de “**Zorg op maat in De Smulhoeve, ook in drukke tijden**”. In dit thema komen onderdelen van andere thema's aan de orde die extra belangrijk zijn als het druk is in het lunchcafé, zodat ook in drukke tijden de zorg gewaarborgd blijft. Dit thema is daarom niet onder te brengen in de piramide en niet beschreven vanuit de vakliteratuur. (hoofdstuk 17)

## Behoeften van Maslow

## Thema's voor De Smulhoeve



## Literatuur

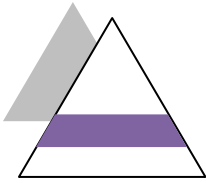
De vier thema's worden één voor één uitgewerkt. In de literatuurhoofdstukken wordt steeds ingegaan op: (1) wat het onderwerp inhoudt (bijvoorbeeld: wat wordt met groepsdynamica bedoeld?), (2) waarom is het onderwerp belangrijk? en (3) hoe kan het onderwerp positief beïnvloed worden? Vanuit dit laatste punt kunnen aan het eind van het verslag aanbevelingen worden gedaan voor hoe de zorg kan worden geoptimaliseerd.

Omdat het eerste thema '**De competente begeleider**' een omvangrijk thema is, is dit opgedeeld in verschillende hoofdstukken (hoofdstuk 5 t/m 8). Van ieder hoofdstuk wordt zoals hierboven beschreven ingegaan op het onderwerp. Om de zorg voor hun deelnemers te waarborgen heeft De Smulhoeve competente begeleiders nodig. Competente begeleiders zorgen voor een gevoel van veiligheid. Veiligheid is, volgens Maslow, één van de basisbehoeften van de mens, elke mens heeft een gevoel van veiligheid nodig om zich gelukkig te voelen en zich verder te kunnen ontwikkelen. De competente begeleider heeft *algemene kennis* nodig van de problematiek van LVB-ers (hoofdstuk 5), daarnaast heeft de begeleider een goede *grondhouding* nodig (hoofdstuk 6). De competente begeleider heeft kennis van *methoden en technieken* om deelnemers te ondersteunen nodig en kan deze methoden en technieken ook toepassen (hoofdstuk 7). Als laatste heeft de competente begeleider ook kennis van de *individuele LVB-ers* (hoofdstuk 8) nodig.

Het belang van het tweede thema, '**Groepsdynamica**' wordt belicht in hoofdstuk 9. In het model heeft de groepsdynamica invloed op de behoeftes: een gevoel van veiligheid & zekerheid en de sociale contacten. Als laatst wordt hoofdstuk 10 '**Waardigheid en zelfontplooiing**' beschreven en dit is de hoogste etappe van de piramide van Maslow. Van het laatste thema '*zorg op maat, ook in drukke tijden*' is er geen apart literatuurhoofdstuk omdat het thema alle beschreven literatuur betreft maar dan tijdens de drukke tijden van De Smulhoeve.

## Hoofdstuk 5

### De competente begeleider: Algemene kennis over werkende LVB jongeren



In dit hoofdstuk beschrijf ik welke kennis een competente begeleider nodig heeft om goede zorg voor LVB-ers te waarborgen en dit beïnvloed de *'veiligheid en zekerheid'* van de Maslow piramide. Ik beschrijf wat de definitie is van een licht verstandelijke beperking (LVB), welke problemen mensen met een licht verstandelijke beperking kunnen hebben, de gevolgen van LVB in een werkomgeving en welke extra problemen *jongeren* met een licht verstandelijke beperking kunnen ervaren.

#### 5.1 Definitie LVB

De meest gebruikte definitie van een verstandelijke beperking is van de American Association on Mental Retardation (AAMR), ook wel de American Association on Intellectual and Developmental Disabilities genoemd. (Schalock & Borthwick-Duffy, 2011; van Sprang, 2005) De AAMR formuleert *"een verstandelijke handicap als een beperking die gekenmerkt wordt door een beduidende tekortkoming in intellectueel functioneren en adaptieve vaardigheden (vermogen om je aan te kunnen passen)"*.

De AAMR maakt geen onderscheid in niveaus van intellectueel functioneren. De DSM-IV (een Amerikaans handboek voor diagnose van psychische aandoeningen) maakt nog wel onderscheid in de niveaus en spreekt van een lichte verstandelijke beperking bij een IQ van 50/55 tot 70/75.

Adaptieve vaardigheden worden door de AAMR onderverdeeld in (1) communicatieve vaardigheden, (2) sociale vaardigheden zoals contact maken met anderen of omgaan met kritiek en (3) praktische vaardigheden, zoals vaardigheden die nodig zijn om zelfstandig te wonen en leven. Bij genoemde zaken hebben mensen met een verstandelijke beperking in meer of mindere mate vanaf jonge leeftijd, meer dan gemiddeld en een leven lang, ondersteuning nodig.

#### 5.2 Problemen op het gebied van persoonlijke ontwikkeling

Ouders van kinderen met een verstandelijke beperking en hun directe omgeving hebben een lagere verwachtingspatroon van hun kinderen dan ouders van kinderen zonder beperking. Zij ontvangen minder prikkels en stimulansen om iets te bereiken. De omgekeerde situatie doet zich ook voor. Wanneer de mate van de handicap moeilijk is in te schatten of wanneer de omgeving de handicap niet accepteert, dan kan de lat ook te hoog gelegd worden. Bij lang niet alle LVB-ers is aan hun uiterlijk te zien dat zij een beperking hebben. Niet zelden wordt hun intelligentie en sociale intelligentie daardoor in eerste instantie overschat. Ook lang niet alle LVB-ers houden er een reëel zelfbeeld op na, wat leidt tot zelfoverschatting of onderschatting. (Kok & Smit, 2000)

Hoe meer je als persoon in de maatschappij functioneert, hoe meer je je beperkingen tegenkomt. Het lukt vaak niet om zelfstandig in de maatschappij te functioneren, of je merkt dat je niet geaccepteerd wordt. De verwachting mee te kunnen doen is enorm toegenomen maar daarmee is de afhankelijkheid van anderen niet verdwenen. Daarbij kunnen de volgende problemen ontstaan: aangeleerde hulpeloosheid, gedragsproblemen, faalangst en afkeer tegen het leren. (Kok & Smit, 2000)

#### 5.3 Jongeren met een beperking in een werkomgeving

In Steman (Steman & van Gennep, 1997) wordt besproken dat het handig kan zijn om visuele ondersteuning aan te bieden aan mensen met een verstandelijke beperking, om het begrip en besef te vergroten. Voorbeelden hiervan zijn concrete afbeeldingen of films of pictogrammen te gebruiken om bijvoorbeeld het afgesproken doel te visualiseren. Steman (Steman & van Gennep, 1997) schrijft dat het inzetten van visueel ondersteunend materiaal door begeleiders soms als 'beledigend' wordt beschouwd voor mensen met een verstandelijke handicap die zich verbaal redelijk kunnen uitdrukken. Het is belangrijk om je te realiseren dat 'praten over' niet altijd 'begrijpen' betekent. Soms blijkt tijdens of na het gesprek dat er door begeleider en LVB-er een andere conclusie is getrokken. Hierbij kan visueel materiaal behulpzaam zijn.

Volgens Kok (Kok & Smit, 2000) leren mensen met een verstandelijke beperking het meest van of door dingen die hen werkelijk interesseren en raken. Omdat iemand met een verstandelijke handicap niet zo goed verbanden kan leggen, is het belangrijk dat hij leert in de omgeving waarbinnen hij verworven kennis of vaardigheden toe kan passen. Ook is het belangrijk dat er sprake is van begeleiding, want niet elke ervaring is per definitie een positieve leerervaring. Regelmatig komt het voor dat mensen, onder het motto 'ervarend leren', simpelweg in het diepe worden gegooid en vervolgens bijna 'verzuipen'. Zij leren daarmee niets, ontwikkelen slechts een angst voor water.

In een artikel in SoZio wordt een soortgelijke lunchroom besproken: De Onthaasting. Daar hadden ze bedacht dat elke deelnemer vaste tafels zou krijgen om te bedienen. Een begeleider zegt hierover:

*"Als er gasten binnenkwamen vroeg ik aan een van onze medewerkers om de deur open te doen. 'Nee, dat doe ik niet. Ze zitten niet aan mijn tafel!' Okay, dat werkte dus niet. Nu hebben we ervoor gekozen dat degene die het dichtste bij de deur staat deze openhoudt. Ik moet dat blijven herhalen. We blijven ons verbeteren."* (Wilschut, 2007)

#### **5.4 Wat betekent een jongere te zijn met LVB?**

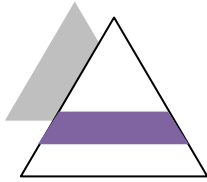
In het vakartikel van Räkera (Räkera, 2008) en in van Weezel (van Weezel & Waaldijk, 2005) wordt beschreven dat jongeren met een licht verstandelijk beperking het extra moeilijk hebben in vergelijking met jongeren zonder beperking. Als jongere ben je al bezig met jezelf te leren kennen, je ouders, vrienden en je omgeving. Maar je bent ook bezig met vallen en opstaan en ontdekken waar de grenzen liggen. Een jongere met LVB maakt dit ook mee maar komt, in het algemeen, meer obstakels en moeilijkheden tegen. Jongeren met een verstandelijke beperking hebben sterk de drang erbij te willen horen, die drang is sterker dan bij jongeren zonder beperking. Erbij horen, meedoen, sociaal erkend te voelen, de omgeving begrijpen, niet afgewezen of uitgestoten te voelen, zijn essentieel voor iedereen. (Räkera, 2008)

#### **5.5 Samenvatting**

In de literatuur wordt beschreven dat LVB-ers gekenmerkt worden aan het intellectueel functioneren, communicatie vaardigheden, sociale - en praktische vaardigheden. Mensen met een licht verstandelijke beperking worden sneller overschat omdat zij geen zichtbare handicap hebben. Echter, als de omgeving weet dat zij een licht verstandelijke beperking hebben, dan wordt er vaak te weinig van ze verwacht (onderschatting). In de literatuur wordt beschreven dat visueel materiaal nodig is om begeleiding van LVB-ers te verbeteren, omdat dit bijdraagt aan hun begrip. Daarnaast blijkt dat mensen met een verstandelijke beperking het meest leren van dingen die hen werkelijk interesseren. Uit de literatuur blijkt ook dat jongeren met een verstandelijke beperking een nog sterkere drang hebben erbij te willen horen dan jongeren zonder beperking.

Praktijkhoofdstuk 11 is het verlengde van dit hoofdstuk.

## Hoofdstuk 6 De competente begeleider: Grondhoudingen



In dit hoofdstuk beschrijf ik wat goede grondhoudingen zijn voor een competente begeleider, waarom deze belangrijk zijn en hoe een goede grondhouding tot uiting komt. Dit beïnvloed de 'veiligheid en zekerheid' van de Maslow piramide.

### 6.1 Wat zijn grondhoudingen van een begeleider?

Van Sprang (van Sprang, 2005) beschrijft een houding als een manier van denken en handelen die erop gericht is om anderen te willen helpen en begeleiden. In het boek van Rigter (Rigter, 2005) wordt de theorie van Rogers besproken over de drie grondhoudingen voor hulpverleners. Deze theorie geldt ook voor begeleiders op De Smulhoeve. De drie grondhoudingen voor begeleiders zijn: echtheid, onvoorwaardelijke positieve gezindheid en empathie.

### 6.2 Waarom zijn grondhoudingen belangrijk?

Het zijn op de eerste plaats de begeleiders die voor de deelnemers het gezicht van de zorgverlening zijn; met hen hebben zij te maken. De manier waarop zij omgaan met iedere individuele deelnemer is van doorslaggevend belang voor de kwaliteit van de zorg en de beleving door de deelnemers. (Embregts, 2009)

### 6.3 Hoe komen grondhoudingen tot uiting?

De eerste grondhouding van Rogers is "*Echtheid*". Echtheid betekent jezelf als persoon kennen en accepteren. Het bewust zijn en openstaan voor al je gevoelens. Deze acceptatie van jezelf bepaalt in belangrijke mate de empathie die de begeleider kan opbrengen. De begeleider bepaalt welke gevoelens en gedachten hij laat zien aan de deelnemer, maar wát de begeleider laat zien dient wezenlijk te zijn. Gespeelde echtheid verradt zich meestal doordat de non-verbale communicatie van de begeleider niet overeenkomt met de verbale communicatie.

De tweede opeenvolgende grondhouding van Rogers is "*Onvoorwaardelijke positieve gezindheid*".

Onvoorwaardelijke positieve gezindheid is het open staan en de acceptatie van de belevingswereld van de deelnemer. Door deze onvoorwaardelijke aanvaarding van de deelnemer, begint de deelnemer zichzelf te accepteren en hierdoor is verdere ontwikkeling mogelijk. Maar een deelnemer accepteren en al zijn gedrag accepteren zijn twee verschillende aspecten. Het gedrag dat een deelnemer laat zien, hoeft namelijk niet altijd geaccepteerd te worden.

De derde grondhouding van Rogers is "*Empathie*". Empathie is het vermogen zich in anderen in te leven. Empathie betekent open staan voor de waarden van de deelnemer. Empathie wil zeggen dat de deelnemer begrepen wordt, maar niet dat de begeleider deze gevoelens ook zelf moet ervaren. Ook moet de begeleider steeds toetsen of hij de ervaringen en belevingen goed begrepen heeft. Empathie komt onder andere tot uiting in het vermogen van de begeleider om de deelnemer te helpen te verwoorden wat hem bezighoudt.

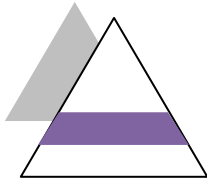
### 6.3 Samenvatting

De grondhouding van begeleiders is ten opzichte van de deelnemers doorslaggevend voor de kwaliteit van zorg en voor de beleving van de deelnemers. Een goede grondhouding is dat de begeleider "echt" is. Daarnaast is belangrijk: open staan voor en acceptatie van de belevingswereld van de deelnemer, het open staan voor de waarden van de deelnemer en het begrijpen van de deelnemer.

Praktijkhoofdstuk 12 is het verlengde van dit hoofdstuk.



## Hoofdstuk 7 De competente begeleider: Methoden en technieken



In dit hoofdstuk beschrijf ik welke methoden en technieken een competente begeleider op een bedrijf als De Smulhoeve zou moeten kennen en toepassen. Dit beïnvloedt de 'veiligheid en zekerheid' van de Maslow piramide. Er zijn uiteenlopende methoden en technieken die kunnen helpen om deelnemers te begeleiden. Ik heb echter een keuze gemaakt uit de literatuur, waarbij ik zo veel mogelijk aansluit bij de behoeften van De Smulhoeve. Dit is een aantal gesprekstechnieken, het bieden van structuur en het gebruik van methoden om sociale - en praktische vaardigheden aan te leren.

### 7.1 Gesprekstechnieken

Volgens Embregts (Embregts, 2009) verkrijg je een positieve werkrelatie tussen een begeleider en een deelnemer door middel van gesprekstechnieken. De, door de begeleider, toegepaste gesprekstechnieken zijn met name: goed luisteren, non-verbale communicatie, het geven van "waarom", feedback, positieve (her-)etikettering en humor.

Van Meer (van Meer, van Neijenhof, & Bouwens, 2001) beschrijft dat *goed luisteren* betekent dat je je richt op degene die jou iets wil vertellen. Dat de deelnemer de gelegenheid krijgt en gestimuleerd wordt om mee te delen wat voor hem werkelijk van belang is. Goed luisteren geeft iemand de rust en de ruimte om te vertellen wat hem bezighoudt. Belangrijke aspecten van goed luisteren zijn: aanmoedigen van de verteller om door te gaan, vraag verduidelijking als je iets niet begrijpt, doorvragen, af en toe samenvatten, achterwege laten van eigen associaties/meningen/opvattingen, eigen emoties onder controle houden, de ander niet opjagen en niet bang zijn voor stiltes.

Ook *non-verbale technieken* (Vrolijk, 1991) kunnen helpen om te laten zien dat je aandacht hebt voor wat de ander vertelt. Voorbeelden van een goede non-verbale communicatie zijn: aannemen van een open lichaamshouding (bijvoorbeeld armen die elkaar niet aanraken, handen open), wat voorovergebogen zitten, de kleine knik op het moment dat de deelnemer zijn zin afsluit en het onderhouden van oogcontact. Wees je ervan bewust dat je altijd communiceert, niet- communiceren bestaat niet. (Watzlawick, Beavin, & Jackson, 2001)

*Het geven van "waarom"* wil zeggen dat er uitgelegd wordt wat de consequentie is van bepaald gedrag of van iets wat gebeurt. Crijns (Crijns, Kolvoort, de Ligny, & Steenks, 2007) wijst op het belang van het geven van "waaroms" en vooral bij het leren van nieuwe vaardigheden. Goede "waaroms" voldoen aan de volgende kenmerken:

- "Waaroms" zijn kort en bondig en mogen niet ontaarden in lange preken
- Een "waarom" dient recht voor zijn raap te zijn en niet suggererend van toon
- Een "waarom" moet passen in de beleavingswereld van de deelnemer.

Het geven van "waarom" kan ook gebruikt worden als de begeleider zelf even in de fout gaat zoals uitvallen tegen een deelnemer. Bijvoorbeeld door te zeggen: "Sorry, ik had niet zo uit moeten vallen, maar deze situatie was echt heel gevaarlijk."

*Feedback*, schrijft Somberg (Somberg, 2005), is iets anders dan kritiek. Kritiek geeft iemand die zich stoort aan andermans gedrag en zijn hart wil luchten. Feedback is gericht op het verbeteren van het gedrag/functioneren van de ontvanger. Het is belangrijk dat feedback altijd actueel is en direct gekoppeld is aan een incident. De kans is dan groter dat de deelnemer de opmerking herkent. Crijns (Crijns, Kolvoort, de Ligny, & Steenks, 2007) beschrijft dat zowel in het dagelijks leven als bij het aanleren van nieuwe vaardigheden feedback gebruikt kan worden om aan te geven in welke mate de vaardigheid beheerst wordt. Daarnaast hebben deelnemers, bijvoorbeeld het aanleren van vaardigheden, een positieve stimulans nodig.

*Positieve her- etikettering* is iets "anders benoemen", waardoor de situatie positiever wordt ervaren. Crijns (Crijns, Kolvoort, de Ligny, & Steenks, 2007) legt dit als volgt uit: de begeleider plakt als het ware een positiever etiket over het negatieve etiket heen dat de ander aan een gebeurtenis of een persoon heeft gegeven. Ten eerste kun je positief heretiketteren als een deelnemer negatief over zichzelf praat of denkt. Bijvoorbeeld als een deelnemer

vindt dat hij iets moet kunnen en daarmee een te hoge norm voor zichzelf stelt. Ten tweede als een klant zich negatief heeft uitgelaten over een deelnemer. Door positief te (her-)etiketteren kun je een reële norm stellen, door bijvoorbeeld te zeggen: *“Het is al hartstikke goed dat je het gewoon geprobeerd hebt.”* De derde reden om positief te (her-)etiketteren is als een deelnemer negatief over iemand anders praat.

*Humor* kan de begeleiding van deelnemers makkelijker en positiever te maken. Lachen is gezond, schrijft Janssens (Janssens, 2003) en heeft een relativerend effect en hierdoor zal een probleem anders worden ervaren. Het is uiteraard van belang dat de deelnemer de humor begrijpt en erom kan lachen. De humor dient aangepast te worden aan het denkniveau van de deelnemer. Samen kunnen lachen kan bijdragen aan een positieve vorm van contact tussen deelnemer en begeleider. Dit contact kan het gevoel van eigenwaarde van de deelnemer versterken en het zelfbeeld en vertrouwen positief beïnvloeden. Door middel van een grapje of humoristische opmerkingen kan de begeleider de deelnemer stimuleren om zelf een oplossing voor een probleem te vinden. Deze positieve benadering heeft een goed effect op het gedrag van de deelnemer waardoor de aandacht voor het probleem voor beide partijen verdwijnt.

## 7.2 Het bieden van structuur

*Structuur* betekent vereenvoudiging, verheldering en duidelijkheid bieden. Van Sprang (van Sprang, 2005) beschrijft dat structuur van belang is bij mensen met een verstandelijke beperking, de leefwereld dient zo duidelijk mogelijk te zijn. Structuur kan helpen om een teveel aan prikkels te verminderen, dit wordt prikkelreductie genoemd. Teveel aan bepaalde prikkels kan een negatieve uitwerking hebben op het gedrag. Prikkelreductie kan worden verkregen door regels, regelmaat en duidelijkheid. Door voldoende structuur aan te bieden krijgen deelnemers de gelegenheid om gedachten en gevoelens te ordenen.

Van Weezel (van Weezel & Waaldijk, 2005) stelt dat de voorstellen voor nieuwe afspraken en regels regelmatig besproken moeten worden in het team. Dan is iedereen op de hoogte van de regels en is het mogelijk om als team één lijn te trekken. Het trekken van één lijn als team geeft de deelnemers weer zekerheid en duidelijkheid. Als de ene begeleider het goed vindt dat een deelnemer iets doet, terwijl de volgende dag een ander het niet goed vindt zal dit voor onzekerheid, verwarring en boosheid bij de deelnemer zorgen. Maar er kan ook teveel structuur geboden worden. Soms heeft een begeleider zelf behoefte aan regels, omdat hij zich onzeker voelt. Het is belangrijk dat een team zich altijd blijft afvragen: waarom wil je dit gedrag van de deelnemer een halt toe roepen/wat hoop je dat de deelnemer leert van deze afspraak of regel/welk gedrag van de deelnemer is een aanleiding om van de regel af te wijken?

## 7.3 Methoden om sociale- en praktische vaardigheden aan te leren

In een bedrijf als De Smulhoeve hebben deelnemers vaardigheden nodig. Niet alle deelnemers beheersen alle vaardigheden, dus vaardigheden moeten ook aangeleerd worden. Er zijn verschillende manieren om vaardigheden aan te leren. Crijns (Crijns, Kolvoort, de Ligny, & Steenks, 2007) beschrijft, gebaseerd op het Sociale Competentiemodel van Slot en Spanjaard, dat sociale vaardigheden (zoals het omgaan met klanten) geleerd kunnen worden door een goede gedragsinstructie te geven. Praktische vaardigheden zoals het bedienen van keuken apparatuur en het maken van een broodje, kunnen het beste voorgedaan en nagedaan worden. Daarna wordt het model-leren van Bermuda besproken.

Crijns (Crijns, Kolvoort, de Ligny, & Steenks, 2007) legt uit dat met een gedragsinstructie aan de deelnemer wordt uitgelegd welk gedrag in deze situatie toepasselijk zou zijn oftewel het aanleren van sociale vaardigheden.

Deelnemers hebben in het algemeen een laag gevoel van eigenwaarde. Opmerkingen over hun gedrag ervaren ze daardoor snel als een afwijzing. Begrip tonen voor de problemen en gevoelens is van belang.

Een gedragsinstructie heeft de volgende stappen:

1. Spreek de deelnemer persoonlijk aan en toon betrokkenheid door een glimlach, een grapje of een speciale begroeting
2. Geef een positieve en stimulerende opmerking
3. Maak nu een inleidende opmerking waaruit blijkt dat er een gedragsinstructie gaat komen
4. Geef nauwkeurig aan wat er niet goed is (omschrijf het ontbrekende/ongewenst gedrag)
5. Geef nauwkeurig aan, welk gedrag wel goed zou zijn (omschrijf het gewenste gedrag)

6. Geef een “waarom” voor het gewenste gedrag
7. Ga na of de cliënt het begrepen heeft.

Deze oefening dient volgens Crijns (Crijns, Kolvoort, de Ligny, & Steenks, 2007) afgesloten te worden met een positieve stimulans. Deze stappen zijn toepasbaar in een werksituatie. Als deelnemers essentiële sociale vaardigheden missen, kan het verstandig zijn een sociale vaardigheidstraining aan te bieden. Zo’n training begint meestal met een uitgebreide gedragsanalyse en leert bijvoorbeeld kennismaken, luisteren, iets vragen, enzovoorts. (Rigter, 2005)

*Praktische vaardigheden* kunnen geleerd worden door voordoen en nadoen. Crijns (Crijns, Kolvoort, de Ligny, & Steenks, 2007) noemt dit “de leeroefening”. Een leeroefening bestaat uit elf stappen. De eerste zeven stappen zijn de stappen van de gedragsinstructie. De opvolgende stappen van de leeroefening zijn:

8. Doe de vaardigheid voor aan de deelnemer
9. Laat de deelnemer de vaardigheden nadoen
10. Geef de deelnemer (met name positieve) feedback over de manier waarop hij of zij de vaardigheid uitoefende
11. Sluit het geheel ook af met een compliment.

*Model- leren* is een andere manier van het aanleren van (met name sociale) vaardigheden. Model- leren wil zeggen dat mensen leren door te kijken naar gedrag van andere mensen. Deze theorie is van Bandura en wordt beschreven door Rigter. (Rigter, 2004; Rigter, 2005) Mensen leren van rolmodellen in welke situaties zij bepaald gedrag vertonen en welke consequenties dat gedrag heeft. Vooral als zij niet precies weten hoe zij zich moeten gedragen. Deelnemers met minder sociale vaardigheden zullen hun begeleiders dus extra goed observeren om te leren hoe ze zich moeten gedragen. Als begeleider moet je je ervan bewust zijn dat je op elk moment een rolmodel bent voor de deelnemer.

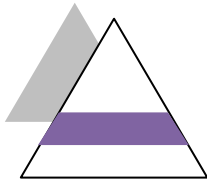
## 7.4 Samenvatting

Uit de literatuur blijkt dat er gesprekstechnieken zijn waarmee je een positieve werkrelatie kan krijgen tussen begeleider en deelnemer. Met *goed luisteren* geeft iemand de ruimte en de rust om te vertellen wat diegene bezig houdt. Door de *non-verbale communicatie* maakt de begeleider duidelijk of hij echt aandacht heeft voor wat de ander vertelt. Bij *het geven van “waarom”* wordt er uitgelegd wat de consequentie is van een bepaald gedrag of van iets wat gebeurt. *Feedback* is gericht op het verbeteren van het functioneren van de ander.

*Positieve (her-)etiquettering* wordt gebruikt om negatieve situaties/gedachten om te zetten naar positiviteit. En als laatste heeft *humor* een relativerend effect en hierdoor zal een probleem anders worden ervaren. Structuur aanbieden helpt om prikkels te verminderen en om ook de gevoelens en gedachten van een persoon te laten ordenen. Het is van belang dat een LVB-ers begeleid wordt in het duidelijk en overzichtelijk maken van hun leefwereld. Daarnaast wordt beschreven welke methoden je kunt gebruiken voor het aanleren van sociale - en praktische vaardigheden. Sociale vaardigheden worden aangeleerd door een goede gedragsinstructie en praktische vaardigheden door voordoen en nadoen van de vaardigheid.

Praktijkhoofdstuk 13 is het verlengde van dit hoofdstuk.

## Hoofdstuk 8 De competente begeleider: Kennis over de individuele LVB-er



In dit hoofdstuk beschrijf ik welke kennis de competente begeleider nodig heeft over individuele deelnemers om goede zorg te kunnen waarborgen en dit beïnvloed de 'veiligheid en zekerheid' van de Maslow piramide.

### 8.1 De individuele LVB-er

Om een deelnemer goed te kunnen begeleiden en zijn gedrag te kunnen begrijpen is het belangrijk om kennis te hebben over elke individuele deelnemer. Deze kennis houdt in dat de begeleider een beeld heeft van het levensverhaal van een deelnemer, zijn beperkingen en doelen. Zorgplannen bevatten een beschrijving van deze onderwerpen (van Weezel & Waaldijk, 2005). Volgens van Gennep (van Gennep, 2000) moeten nieuwe zorgplannen ook elementen van 'empowerment' bevatten, de deelnemer wordt daarbij actief betrokken bij het opstellen van zijn zorgplan en er komt meer nadruk te liggen op wensen, voorkeuren en talenten van deelnemers.

In het boek van Kok (Kok & Smit, 2000) wordt beschreven dat het levensverhaal niet alleen inhoud wat de deelnemer tot nu toe heeft meegemaakt (levensgeschiedenis), maar ook hoe hij de kwaliteit van zijn bestaan ervaart.

### 8.2 Kennis over de levensgeschiedenis

De levensgeschiedenis wordt in kaart gebracht door onder andere met de deelnemer te praten over het verleden. Om een beeld te krijgen van normen en waarden waarmee iemand is opgevoed en zijn relatie met zijn ouders worden bijvoorbeeld vragen gesteld over hoe de situatie thuis in het verleden was. Voorbeelden van vragen hierover zijn (Kok & Smit, 2000):

- Wat is het verschil tussen de relatie tussen je vader en je moeder?
- Wat leerde je thuis?

### 8.3 Kennis over hoe de kwaliteit van het bestaan door de LVB-er wordt ervaren

Maslow beschrijft de behoeften waaraan voldaan moet worden om een goede kwaliteit van bestaan te ervaren. Kok (2000) geeft voor LVB-ers een concrete invulling aan deze behoeften om te weten hoe een deelnemer de kwaliteit van zijn bestaan ervaart. Hiervoor kunnen verschillende onderwerpen samen met de deelnemer besproken worden. Het doornemen hiervan kan leiden tot het opsporen van relevante begeleidingspunten en ontwikkelingsdoelen. Hierna volgt een korte beschrijving van de belangrijkste onderwerpen waarvoor niet alleen aandacht zou moeten zijn in de woonsituatie van de deelnemer, maar ook op de werkplek.

Het *emotioneel welbevinden* is volgens Kok (Kok & Smit, 2000) één van de belangrijkste onderwerpen. Om te kunnen genieten van het leven moet je emotioneel lekker in je vel zitten. Een aantal problemen, die invloed kunnen hebben op het emotioneel welbevinden van een deelnemer, zijn hechtingsproblemen, uithuisplaatsing en de manier waarop begeleiders met hen om zijn gegaan. Het is het belangrijk dat er meer aandacht komt voor de gevoelens en de beleving van de deelnemer. Voorbeelden van vragen om zicht te krijgen op het emotioneel welbevinden zijn:

- Voel je je welkom in je huis/op je werk?
- Vind je dat begeleiders jou begrijpen?

Begeleiding- en ontwikkelingsdoelen zijn afhankelijk van de gebieden waarop zich de problemen bevinden. Mogelijkheden hiervoor zijn het bieden van een prettige omgeving waar ze zich welkom voelen en het extra stil staan bij gevoelens en dromen van deelnemers.

*Persoonlijke relaties* is het tweede onderwerp. Kok (Kok & Smit, 2000) schrijft: "Mensen hebben mensen nodig." Niet alleen voor de gezelligheid, maar ook om te leren wie we zijn, om de wereld te ontdekken, om waardering te ontvangen, et cetera. Wanneer er belangrijke gebeurtenissen of gevoelens niet gedeeld kunnen worden, dan voelt

men zich eenzaam en ongelukkig. Veel mensen met een licht verstandelijke beperking hebben moeite betekenisvolle relaties op te bouwen en te onderhouden. Dit komt omdat er relatief veel contact is met begeleiders (de begeleider als je beste vriend), er is minder aandacht voor het belang van persoonlijke relaties en er heerst een taboe op seksualiteit. Een aantal vragen die inzicht geven in problemen op het gebied van persoonlijke relaties zijn:

- Zijn er mensen die je helpen als je je rot voelt?
- Heb je een vaste vriend/vriendin/seksuele relatie(s)?

Bij problemen op het gebied van het opbouwen en onderhouden van persoonlijke relaties kan extra aandacht besteed worden aan “netwerkontwikkeling” en het vergroten van sociale vaardigheden.

*Materieel welbevinden* is het laatste onderwerp van Kok (Kok & Smit, 2000). Geld maakt niet gelukkig is een bekend gezegde. Maar om een beetje leuk te leven, om je te ontplooiën en keuzevrijheid te hebben, heb je geld nodig. Mensen met een verstandelijke beperking hebben meestal weinig financiële draagkracht en hebben weinig zeggenschap over hun eigen geld. Een aantal vragen die gesteld kunnen worden:

- Heb je genoeg geld om leuke dingen te kopen of te doen?
- Vind je het moeilijk om met geld om te gaan?

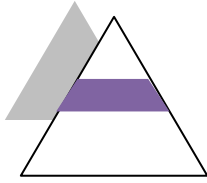
Om financieel onafhankelijker te worden zou het goed zijn als mensen die een arbeidprestatie leveren daar ook een financiële vergoeding voor krijgen. Dit betekent wel dat er ook meer aandacht moet worden besteed aan het omgaan met geld.

## 8.4 Samenvatting

Het blijkt dat niet alleen de levensgeschiedenis van de deelnemer belangrijk is, maar ook hoe de deelnemer zijn kwaliteit van het bestaan ervaart. Beide onderwerpen zouden terug moeten komen in het zorgplan, waarbij de deelnemer actief wordt betrokken bij het opstellen ervan. Om erachter te komen of er problemen zijn in de kwaliteit van bestaan kunnen de beschreven onderwerpen als handvat worden gebruikt.

Praktijkhoofdstuk **14** is het verlengde van dit hoofdstuk.

## Hoofdstuk 9 Groepsdynamica



Groepsdynamica blijkt een belangrijk thema voor het waarborgen van zorg voor deelnemers in een commercieel bedrijf, zoals De Smulhoeve en dit beïnvloedt de *'veiligheid en zekerheid'* en het *'sociaal contact'* van de Maslow piramide. Een goede groepsdynamiek zorgt voor veiligheid, het gevoel ergens bij te horen en waardevolle sociale contacten. In de literatuur wordt vooral geschreven over groepsdynamica in leefgroepen. Deze theorie kan deels ook worden toegepast op groepen op een werkplek.

### 9.1 Wat is groepsdynamica?

Groepsdynamica is een term voor de processen die zich in groepen afspelen en de manier waarop je groepsprocessen kunt beïnvloeden. Volgens Ad van Sprang (van Sprang, 2005) wordt in de groepsdynamica onderzocht op welke wijze verschillende taken en rollen in groepen worden vervuld, op welke wijze een groep het best kan worden samengesteld, hoe in een groep zogenoemde subgroepen kunnen ontstaan en hoe bepaalde personen in een groep tot zondebok of slachtoffer worden gemaakt. Een groep kent pratens en zwijgers, aangewezen (gekozen) en stille leiders.

Ook een groep op een werkplek heeft een bepaalde samenhang, waarbij tussen leden van een groep allerlei soorten gedrag kan ontstaan, zoals beschreven door Ad van Sprang (van Sprang, 2005):

- met elkaar communiceren
- op elkaar reageren en elkaar beïnvloeden (interacties)
- zich op een of andere manier tot elkaar aangetrokken voelen (als interacties voorduren ontstaat er een relatie; hoe frequenter de interactie, hoe intensiever de relatie)
- elkaar in sommige gevallen misschien maar moeilijk kunnen verdragen en elkaar zelfs kunnen afstoten
- een gevoel van saamhorigheid (wij-beleving) ervaren en op die manier de samenhang van de groep bevorderen (cohesie).

Als de groep bestaat uit mensen met een licht verstandelijk beperking, moet men rekening houden met dat zij basaler kunnen reageren dan mensen zonder verstandelijke beperking. Zij kunnen niet bewust reflecteren over hun eigen gedrag en dat van groepsleden. Als het niveau van LVB er hoger is kunnen ze beter reflecteren. Toch kan het voor hen moeilijk zijn om op een creatieve manier gedragsalternatieven te kiezen. (van Weezel & Waaldijk, 2005)

### 9.2 Waarom is een goede groepsdynamica van belang?

Een sociale gemeenschap oftewel een groep kan veel voor een LVB'er betekenen. Hasselink (Hasselink, 2009) deed onderzoek naar kwaliteiten die belangrijk werden gevonden door deelnemers op een zorgboerderij. In dat onderzoek werd het belang van de sociale gemeenschap het vaakst genoemd door deelnemers. De meesten gaven aan dat ze zich veilig en thuis voelen in de groep. Zij waarderen de kleinschaligheid en de mogelijkheid om nieuwe contacten op te bouwen. De informele sfeer van het samenwerken en de relatieve stabiliteit van de groep maakte het makkelijker contacten aan te gaan en te verdiepen.

Een groep kan ook een positieve invloed hebben op een individu. Fred Klootwijk (Klootwijk, 2005) benoemt enkele voordelen: een lid doet meer voor de groep, de groep bereikt meer, de leden nemen meer verantwoordelijkheid op zich, er zijn sterkere groepsnormen en er is meer een gevoel van veiligheid. Ad van Sprang (van Sprang, 2005) beschrijft dat een groep een stimulerend en een steunend middel is om een lid tot ontwikkeling te brengen, hierdoor kan een individu vaardigheden leren. Dit wordt ook beschreven in Steman (Steman & van Gennep, 1997) en van Weezel (van Weezel & Waaldijk, 2005). Steman (Steman & van Gennep, 1997) geeft de volgende voorbeelden: in de omgang met anderen leren mensen hoe zij zich in verschillende situaties behoren te gedragen, leren zij wie ze zelf zijn, hoe zij allerlei handelingen behoren te verrichten en hoe zij problemen kunnen oplossen.

### 9.3 Hoe zorg je dat een goede groepsdynamica ontstaat?

De groepsdynamiek wordt beïnvloed door de stijl van de begeleiding, de groepsgrootte en de groepssamenstelling. Om de groepsdynamiek te beïnvloeden is het belangrijk je bewust te zijn van de communicatie in de groep, onderlinge betrokkenheid en de wijze waarop de individuele deelnemer van invloed is op de dynamiek van de groep. (van Sprang, 2005; van Weezel & Waaldijk, 2005)

Volgens Klootwijk (Klootwijk, 2005) kunnen begeleiders op de volgende manieren invloed hebben op de groepsdynamiek:

- vrijwillige (intrinsiek) deelname motiveert meer dan dwang (extrinsiek)
- deelnemers betrekken bij besluitmomenten
- een beroep doen op de verantwoordelijkheid van de groep
- rekening houden met de belangstelling en het niveau van de groep.

met betrekking tot het begeleiden werkt motiverend:

- enthousiasme, stimuleren: laat zien dat je er zelf zin in hebt
- het prijzen van de deelnemers (positieve reacties, aanmoedigen)
- flexibel zijn
- zelf een activiteit beginnen of meedoen.

met betrekking tot de activiteiten werkt motiverend:

- nieuwe dingen doen, afwisseling
- een gezellige sfeer
- werken vanuit een thema
- een duidelijke organisatie (veiligheid).

### 9.4 Het belang van gemotiveerde deelnemers

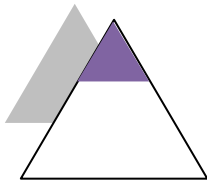
Voor een goede groepsdynamiek is het van belang dat er gemotiveerde deelnemers in de groep zitten. Volgens Jakop Rigter (Rigter, 2004) streeft men met motivatie, via het gedrag, naar het realiseren van een doel. De waarde van het doel voor iemand beïnvloedt de sterkte van de motivatie en het volharden in gedrag. Hoe belangrijker een doel voor iemand is, des te groter zal de motivatie zijn om dat doel te bereiken. Men kan onderscheid maken tussen intrinsieke en extrinsieke motivatie. Bij extrinsieke motivatie wordt het gedrag bepaald door factoren buiten het individu (extern). Gedrag wordt vertoond door beloning of straf door anderen gegeven. Bij intrinsieke motivatie wordt het gedrag niet beïnvloed door een eventuele beloning maar wel door (interne) gevoelens van tevredenheid of voldoening.

### 9.5 Samenvatting

Groepsdynamiek is van belang omdat een groep een stimulerend en steunend middel is om een groepslid tot ontwikkeling te brengen. De groepsdynamiek wordt beïnvloed door de stijl van begeleiding, de groepsgrootte en de groepssamenstelling. Door Klootwijk worden een aantal aanwijzingen gegeven voor begeleiders om de groepsdynamiek positief te beïnvloeden. Voor de groepssamenstelling is het belangrijk dat groepsleden vooral intrinsiek gemotiveerd zijn.

Praktijkhoofdstuk 15 is het verlengde van dit hoofdstuk.

## Hoofdstuk 10 Waardigheid en zelfontplooiing



Het streven naar waardigheid en zelfontplooiing zijn de twee hoogste etappes van de piramide van Maslow, 'waardering' en 'zelfontplooiing'. De zorg kan optimaal worden gewaarborgd, als aan deze behoeften wordt voldaan. Waardigheid en zelfontplooiing zijn in dit onderzoek samengevoegd in één hoofdstuk: waardigheid. Hier wordt beschreven wat waardigheid is, waarom het van belang is voor het waarborgen van de zorg en hoe je het kan bereiken en beïnvloeden.

### 10.1 Wanneer voelt de mens zich waardig?

Ieder mens voelt zich waardig als hij zich erkent voelt door anderen en het gevoel heeft dat hij gelijke rechten heeft. Er is steeds meer aandacht voor waardigheid van deelnemers in de zorg. Er wordt bijvoorbeeld meer vraaggerichte zorg verleend in plaats van aanbodgericht. In het boek van Penninx (Penninx & Scholten, 2005) staat dat volgens de Raad voor de volksgezondheid en zorg, het verlenen van vraaggerichte zorg een gezamenlijke inspanning is van cliënt en hulpverlener, die erin resulteert dat de cliënt de hulp ontvangt die tegemoet komt aan zijn wensen en verwachtingen en die tevens voldoet aan de professionele standaarden. Regie hebben over je eigen leven oftewel je eigen keuzes maken is van belang om je een volwaardig mens te voelen.

Keuzes maken veronderstelt bepaalde vaardigheden en in zekere zin ook een bepaalde levenservaring. Je kunt dus niet verwachten dat mensen en vooral mensen met een licht verstandelijke beperking, daar zomaar over beschikken. Begeleiders zullen moeten zoeken naar manieren waarop de eigen inbreng van deelnemers zo goed mogelijk uit de verf kan komen. Wanneer we mensen serieus nemen in het maken van keuzes, respecteren we hun eigenheid, hun persoonlijke identiteit en benaderen we hen als volwaardige personen. (Steman & van Gennep, 1997)

Hierna komt zelfontplooiing en dat betekent: je mogelijkheden optimaal benutten, gebruik maken van je talenten en deze verder ontwikkelen, zodat je het beste uit jezelf kunt halen.

### 10.2 Waarom is waardigheid van belang?

Volgens Kok (Kok & Smit, 2000) moeten mensen zelf keuzes kunnen maken, mogelijkheden verkennen en beslissingen durven nemen. Elk mens heeft dit nodig om tot een identiteit te komen en je eigen grenzen en mogelijkheden te leren kennen. Als mensen niet eigen keuzes kunnen maken kan dit leiden tot passiviteit, afhankelijkheid, gebrek aan zelfvertrouwen, probleemgedrag en gebrek aan ontwikkeling.

### 10.3 Hoe kan je bereiken dat deelnemers zich waardig voelen en ze helpen zichzelf te ontplooiën?

Steman (Steman & van Gennep, 1997) beschrijft dat je alleen door gericht te zoeken, te kijken en te luisteren, mensen kunt ondersteunen in het maken van eigen keuzes. Kok (Kok & Smit, 2000) beschrijft dat de ruimte die mensen krijgen voor zelfbepaling moet worden afgestemd op wat de betrokken persoon kan overzien en aankan. In samenspraak met de cliënt dienen er mogelijkheden geschapen te worden om op zoek te gaan naar zijn grenzen. Zo krijgt de cliënt de kans om zichzelf, zijn grenzen en zijn wensen en voorkeuren beter te leren kennen. Belangrijk is wel dat je dit proces intensief volgt en begeleidt om het faalgevoel te voorkomen. Als mensen zelf kunnen kiezen over kleinere kwesties dan leidt dat op den duur en binnen bepaalde grenzen tot een verantwoordelijkheidsgevoel dat ze voor grotere kwesties nodig hebben.

Om deelnemers te helpen met het maken van keuzes en het stellen van doelen, kunnen er verschillende methoden worden gebruikt. Deze methoden zijn: persoonlijke toekomstplanning, PATH (uitgestippelde weg), MAPS (The McGill Action Planning System) beschreven in Steman (Steman & van Gennep, 1997) en oplossingsgericht werken. (Teggelaar, van den Bosch, & Monster, 2008)

Een aantal punten die toepasbaar zijn op De Smulhoeve zijn hieruit gehaald en samengevoegd:

- De levensgeschiedenis is van belang om de deelnemer te leren kennen om van daaruit met de deelnemer de door hem gestelde doelen te verwezenlijken



- Met de droom oftewel de wondervraag van de deelnemer breng je in kaart wat de ideale beeld is voor de deelnemer
- Samen met de deelnemer maak je de balans op van wat de deelnemer motiveert, wat interessant is, wat de deelnemer wel en niet kan en wat saai is of hem van streek maakt
- De huidige situatie van de deelnemer wordt daarna in kaart gebracht. Daarbij wordt aandacht besteed aan zijn kracht, talenten en mogelijkheden
- De droom wordt vertaald in een realistisch, concreet einddoel. Andere begeleiders kunnen met hun ervaringen en kennis een completer beeld geven voor de deelnemer
- Om zijn doel te kunnen bereiken dient er geïnventariseerd te worden welke ondersteuning de deelnemer nodig heeft. Hierbij wordt in kaart gebracht welke kennis en vaardigheden de deelnemer nodig heeft en hoe deze verworven kunnen worden door bijvoorbeeld een weerbaarheidstraining. Daarnaast wordt in kaart gebracht welke ondersteuning de deelnemer nodig heeft van anderen (immaterieel/materieel). Immaterieel kan bijvoorbeeld een gesprekje zijn en materieel kunnen pictogrammen zijn
- Om tot het einddoel te kunnen komen dienen er eerst kleinere subdoelen geformuleerd te worden met een bepaalde termijn waarop het subdoel gehaald wordt.

#### **10.4 Samenvatting**

Uit de literatuur blijkt dat het belangrijk is dat een mens zich waardig voelt, erkend voelt door anderen en gelijke rechten heeft. Daarnaast heeft een mens regie nodig over zijn eigen leven, om de grenzen en mogelijkheden te leren kennen. Om deelnemers te helpen bij het maken van keuzes en het stellen van doelen kunnen verschillende methoden worden gebruikt. Het is van belang om de levensgeschiedenis en de wondervraag van de deelnemer te weten. Daarna is het belangrijk om te weten wat een deelnemer motiveert, voor hem interessant is en wat voor hem saai is of wat hem van streek kan maken. Zijn huidige situatie dient in kaart worden gebracht. Daarna kan een realistisch doel worden gesteld om dichterbij zijn droom te kunnen komen. Hierbij dient er gekeken te worden wat een deelnemer nodig heeft qua ondersteuning, kennis en vaardigheden. En als laatst kunnen er kleinere, korte-termijn-doelen worden gesteld zodat het haalbaar wordt en hij succeservaringen opdoet.

Praktijkhoofdstuk **16** is het verlengde van dit hoofdstuk.

## Praktijk

In de praktijkhoofdstukken wordt steeds ingegaan op: (1) hoe de onderwerpen die volgens het literatuuronderzoek belangrijk zijn bij het waarborgen van zorg in de interviews en observaties op De Smulhoeve naar voren komen, daarmee breng ik in beeld hoe de zorg nu gewaarborgd wordt op De Smulhoeve (2) waar De Smulhoeve zelf mogelijkheden ziet tot verbetering van de zorg en (3) de ervaringen van het soortgelijke bedrijf: De Rozerie.

De hoofdstukken over de **‘Competente begeleider’** zijn, net zoals in de literatuurhoofdstukken, onderverdeeld in vier hoofdstukken:

- Hoofdstuk 11: Wat weet De Smulhoeve over werkende jongeren met LVB?
- Hoofdstuk 12: Grondhoudingen op De Smulhoeve
- Hoofdstuk 13: Begeleiding op De Smulhoeve
- Hoofdstuk 14: Kennis van de individuele deelnemers in De Smulhoeve.

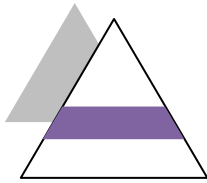
Vervolgens wordt in hoofdstuk 15 **‘Groepsdynamica’** in De Smulhoeve beschreven en in hoofdstuk 16 de **‘Waardigheid en zelfontplooiing’** in De Smulhoeve. In hoofdstuk 17 wordt **‘Zorg op maat in De Smulhoeve, ook in drukke tijden’** beschreven.

### Legenda voor het praktijkonderzoek

| Code      | Functie                            |
|-----------|------------------------------------|
| B1        | Bedrijfsleider van De Smulhoeve    |
| B2        | Bedrijfsleider van De Rozerie      |
| C1        | Gedragsdeskundige van De Smulhoeve |
| H1 t/m H3 | Begeleiders van De Smulhoeve       |
| D1 t/m D5 | Deelnemers bij De Smulhoeve        |
| O1 t/m O3 | Observaties in De Smulhoeve        |

## Hoofdstuk 11

### De competente begeleider: Werkende LVB jongeren op De Smulhoeve



Dit hoofdstuk gaat over de werkende jongeren met een licht verstandelijke beperking in De Smulhoeve wat invloed heeft op de 'veiligheid en zekerheid' van de Maslow piramide. De volgende onderwerpen komen naar voren: de beperkingen van een deelnemer (intelligentie, communicatie, sociaal, praktisch), problemen in de persoonlijke ontwikkeling van een deelnemer, de deelnemer in de werkomgeving en jongeren met een licht verstandelijke beperking. Ook wordt beschreven hoe De Rozerie omgaat met de werkende LVB-ers. In de analyse worden de resultaten van de interviews en observaties vergeleken met de literatuur en geanalyseerd of verbetering mogelijk is. En als afsluiting de samenvatting van het hoofdstuk.

#### 11.1 Definitie LVB

Tijdens de interviews gaven begeleiders van De Smulhoeve voorbeelden uit de praktijk over alle onderdelen van de definitie van LVB: hun problemen op het gebied van het intellectueel functioneren, communicatie-, sociale - en praktische vaardigheden.

*"Jij en ik kunnen beredeneren: wat zijn mijn taken, dit wordt van mij geëist (...). Maar dat kunnen de meesten niet." (H2)*

##### **Analyse**

Een competente begeleider dient te weten wat het inhoud om een licht verstandelijke beperking te hebben. Dit is van belang omdat begeleiders beter kunnen inspelen op verschillende scenario's, zodat zij weten wat ze kunnen verwachten. Daarnaast wordt meer begrip naar de deelnemer gekweekt vanuit de begeleider. Hierdoor wordt meer vertrouwen en respect naar elkaar toe opgebouwd. Hoewel de begeleiders van De Smulhoeve niet de precieze definitie van LVB benoemen, zoals beschreven in paragraaf 5.1, beschrijven zij wel voorbeelden uit de praktijk waaruit blijkt dat zij weten wat het inhoud om een licht verstandelijke beperking te hebben. Hieruit blijkt dat de begeleiders van De Smulhoeve een goed inzicht hebben en er geen verbeterpunten zijn.

#### 11.2 Problemen op het gebied van persoonlijke ontwikkeling

In de interviews kwamen verschillende voorbeelden naar voren waarin begeleiders vertelden over de emotionele impact die het heeft om als deelnemer overschat te worden en niet mee te kunnen met de rest van de leeftijdsgenoten met als gevolg dat zij gepest worden. Overschatting is de verwachting die te hoog is voor een persoon.

*"Ze komen in conflict met zichzelf en met hun omgeving. Bijvoorbeeld: ze hebben begeleiding nodig, maar willen deze begeleiding liever niet." (H2)*

Het fenomeen van onderschatting (de verwachting is te laag) werd niet genoemd in de interviews bij De Smulhoeve. In het interview met de bedrijfsleider van De Rozerie gaf hij aan dat zij de deelnemers in eerste instantie hadden onderschat en te voorzichtig waren. Hierdoor konden de deelnemers zich niet optimaal ontwikkelen. Zijn ervaring is dat de begeleiders de deelnemers goed dienen te sturen, de deelnemer presteren dan meer dan aanvankelijk verwacht werd.

##### **Analyse**

Een competente begeleider kent en herkent de gevaren en gevolgen van overschatting en onderschatting bij LVB-ers. Het is moeilijk overschatting en onderschatting te herkennen, omdat het vaak voortkomt uit een bepaald beeld wat je van iemand hebt en het moeilijk is dit beeld te veranderen. Daarnaast is elke deelnemer anders en zullen zij zich anders gedragen als zij onder- of overvraagd worden. Begeleiders op De Smulhoeve herkenden het probleem van overschatting, maar onderschatting werd niet letterlijk genoemd. Het kost tijd en inspanning om dit per persoon in te schatten. Uit het interview met De Rozerie blijkt dat het risico op onderschatting wel degelijk bestaat.

Het kennen en herkennen van onderschatting is voor De Smulhoeve zonder meer een verbeterpunt, maar dat ze vanuit overschatting denken is in mijn opinie positiever.

### 11.3 Jongeren met een beperking in een werkomgeving

De Smulhoeve is terughoudend in het gebruik van visueel ondersteunend materiaal in de werkomgeving, omdat dit als betuttelend ervaren wordt volgens een begeleider. Echter, twee andere begeleiders en twee deelnemers pleitten voor meer visuele ondersteuning. Uit observatie O1 bleek dat visuele ondersteuning die er nu is, ook niet altijd goed gaat.

*Een deelnemer ging bij een druk moment opeens weg zonder iets te melden aan de aanwezige begeleider en ging, bij nader inzien, pauze houden. Deze pauze was netjes ingepland op het planbord, maar eigenlijk kwam het zeer slecht uit op de werkvloer in verband met de drukte. (O1)*

De Rozerie gebruikt meer visueel ondersteunde materialen omdat zij merkten dat deelnemers zaken weer snel vergeten. Voor de bediening gebruiken ze bijvoorbeeld een blaadje waarop pictogrammen staan van alle dingen die klanten kunnen bestellen, daarop kunnen de deelnemers aankruisen wat de klanten willen hebben.

Uit interviews bleek dat De Smulhoeve zorgt dat de werkomgeving van de deelnemers gevarieerd is waardoor het interessant en leuk blijft. De Smulhoeve houdt zich bezig met de taken van individuele deelnemers, maar De Smulhoeve is terughoudend in verantwoordelijkheid geven aan de deelnemers met betrekking tot grotere taken namelijk de kassabediening en de telefoon aannemen. De Smulhoeve vergroot de zelfstandigheid/verantwoordelijkheid in kleine, overzichtelijke stappen. Daarnaast is De Smulhoeve bezig om de deelnemers zelfstandiger te maken met betrekking tot het weten wat je eigen taken zijn met behulp van het planbord.

De Rozerie heeft gezien dat deelnemers hun werkomgeving als onveilig kunnen ervaren als zij negatieve reacties krijgen van klanten.

*“Ze keken de menukaart in, bestelden en vervolgens gingen ze even goed rondkijken en zagen dat er mensen met een handicap werkten. Ze pakte hun boeltje op en liepen weg.” (B2)*

De deelnemers betrekken dit meteen negatief op zichzelf. De Rozerie heeft daarom een tekst (zie bijlage) in de menukaart geschreven. Hierdoor leest een klant meteen waarom deelnemers er werken en wat het doel is van De Rozerie. Dit werkt goed. De Smulhoeve heeft er bewust voor gekozen geen informatie op hun menukaart te zetten over de deelnemers.

### Analyse

Competente begeleiders weten hoe ze om moeten gaan met de beperkingen van jongeren op de werkvloer. Ook beleidsmakers hebben hierin een verantwoordelijkheid. Op de werkvloer is het steeds de taak van de begeleider om te zoeken naar een goede balans, aan de ene kant het serieus nemen van de deelnemer als werknemer en aan de andere kant rekening houden met hun beperkingen, om hen daarin zo goed mogelijk te ondersteunen. Op De Smulhoeve lijkt men te bang om betuttelend te zijn. Ik vind dat er teveel angst en taboe is om absoluut geen dagbesteding (het bezig houden van deelnemers) te hebben en daardoor gebruikt men te weinig visuele ondersteuning. Zowel begeleiders als deelnemers geven aan dat daar behoefte aan is. De Smulhoeve dient uiteraard professioneel te zijn en daarom dienen deze middelen zo min mogelijk zichtbaar te zijn voor de klanten. Maar de ondersteuning gaat voor. Dit is een verbeterpunt.

Competente begeleiders zijn ook bezig met hoe deelnemers zich kunnen ontwikkelen op de werkvloer. Ik vind zeker dat De Smulhoeve goed voorruit kijkt met betrekking tot groei, motivatie en leermogelijkheden. Dit is nog niet altijd aan de orde, maar De Smulhoeve werkt eraan. Ook hier is het weer zoeken naar een goede balans tussen over- en ondervragen. Dat er nog geen grote zelfstandige handelingen (bijvoorbeeld kassabediening) wordt gedaan, kan goed zijn. Anders wordt het te onoverzichtelijk voor de deelnemers en zo kunnen de deelnemers ook naar een doel toe werken, wat een trots gevoel geeft. Het wordt als iets groots gezien als je dat kan en mag doen. Hier moet De Smulhoeve echter wel waken voor onderschatting.

Competente begeleiders hebben een verantwoordelijkheid om te zorgen voor een veilige werkomgeving voor deelnemers. Ook de beleidsmakers van De Smulhoeve hebben hier natuurlijk een verantwoordelijkheid in. Uit de interviews bleek dat De Smulhoeve terughoudend is in het weergeven van informatie naar de klanten toe. De Rozerie heeft echter de ervaring dat de werkomgeving als veiliger wordt ervaren als klanten goed geïnformeerd zijn. Klanten kunnen beter van te voren ingelicht worden waar ze zijn, dat geldt ook in een professioneel restaurant waar geen LVB-ers werken, ze staan daardoor minder voor verrassingen. Er is niets mis mee dat het LVB-ers aan het werk zijn, maar laat het geen verrassing zijn. Door verrassingen kunnen mensen negatief reageren waardoor het ook niet leuk kan zijn voor een deelnemer. Hier is verbetering nodig.

#### 11.4 Wat betekent een jongere te zijn met LVB?

In de interviews geven begeleiders voorbeelden van jongeren met LVB die in een lastige positie van de maatschappij zitten en zij beschrijven wat voor gedragingen hieruit vloeien. Begeleiders ondervinden moeilijkheden bij het begeleiden omdat jongeren onzeker zijn.

*“Lekker roddelen en de boel opstoken, daar moet je wel alert op zijn om dat in goede banen te leiden. Want dat kan zo escaleren. Ja we hebben weleens gehad, dat sommigen kans zagen om te roddelen en dat wordt dan zo’n groot verhaal. Nou, dan heb je dus een paar huilende mensen.” (H1)*

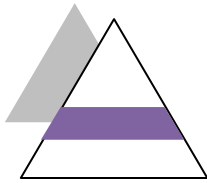
#### Analyse

Competente begeleiders hebben inzicht in de problemen die jongeren hebben en de specifieke problemen van jongeren met LVB en weten hier ook goed mee om te gaan. Ik vind dat De Smulhoeve goed bezig is om een beeld te krijgen van hun doelgroep LVB-er. Het is een complexe doelgroep omdat ze jong en onzeker zijn. Zij moeten zichzelf ontdekken en leren kennen. Maar ook hun omgeving (familie, vrienden, hulpverleners, collega’s). Dit betekent grenzen opzoeken en steeds verder gaan om te kijken hoe de ander reageert. Dit kan vermoeiend zijn voor een begeleider. Begeleiders moeten stevig in hun schoenen staan en consequent zijn om de grenzen duidelijk aan te geven. Als je wisselt met de grenzen blijven jongeren de grenzen steeds verder uitproberen. Daarnaast zijn het jongeren met minder sociale vaardigheden dan hun peergroep. Hierdoor worden ze sneller gepest door andere jongeren. Uit de interviews blijkt dat begeleiders goed op de hoogte zijn van de problemen die de jongeren ondervinden, maar vinden het moeilijk om hier goed mee om te gaan. Zij zullen, zoals beschreven in paragraaf 5.4, de jongeren moeten helpen zichzelf te ontdekken. Het heeft ook tijd nodig elkaar te kunnen vertrouwen om goed samen te kunnen werken. Hier moet aan gewerkt worden.

#### 11.7 Samenvatting

- Competente begeleider weet wat het inhoudt om als deelnemer een licht verstandelijke beperking te hebben. Begeleiders op De Smulhoeve zijn bekend met de beperkingen van LVB-ers
- Competente begeleider kent en herkent de gevaren en zien de gevolgen van overschatting en onderschatting bij LVB-ers.  
De begeleiders op De Smulhoeve hebben voldoende aandacht voor het risico van overschatting van LVB-ers. Maar het herkennen van onderschatting dient verbeterd te worden
- Competente begeleiders en beleidsmakers weten hoe ze om moeten gaan met de beperkingen van jongeren op de werkvloer.  
De Smulhoeve is terughoudend met het gebruik van visuele ondersteuning
- Competente begeleiders houden zich bezig met hoe deelnemers zich kunnen ontwikkelen op de werkvloer.  
De Smulhoeve heeft een goede visie met betrekking tot groei, motivatie en leermogelijkheden. Zij werken rustig toe naar grotere doelen, maar moeten waken voor onderschatting
- Competente begeleiders en beleidsmakers moeten zorg dragen voor een veilige werkomgeving voor deelnemers.  
De veiligheid van de werkomgeving op De Smulhoeve dient te verbeteren, omdat klanten nu negatief reageren omdat zij geen informatie krijgen over de deelnemers die er werken

## Hoofdstuk 12 De competente begeleider: Grondhoudingen op De Smulhoeve



In dit hoofdstuk wordt beschreven wat op De Smulhoeve werd gezegd over grondhoudingen van begeleiders en dit beïnvloed de 'veiligheid en zekerheid' van de Maslow piramide. In de analyse worden de resultaten van de interviews en observaties vergeleken met de literatuur, en wordt geanalyseerd of er verbetering mogelijk is. Als afsluiting de samenvatting van het hoofdstuk.

### 12.1 Grondhoudingen van begeleiders

Begeleiders hebben in de interviews de grondhouding niet letterlijk genoemd. Zij gaven wel voorbeelden van hoe ze omgaan met deelnemers, waaruit ik kon afleiden of ze een bepaalde grondhouding aan namen. Daarnaast kon ik uit de interviews met de deelnemers afleiden of deelnemers tevreden zijn met de grondhouding van de begeleiders.

De grondhouding *echtheid* blijkt uit twee citaten: in het eerste citaat vertelt een begeleider over het belang van beloften nakomen, het tweede citaat is van een deelnemer die vertelt dat ze het heel fijn vond dat een begeleider haar ook gedag zei toen zij elkaar toevallig tegenkwamen buiten De Smulhoeve.

Het openstaan en acceptatie van de beleevingswereld van de deelnemer, *onvoorwaardelijke positieve gezindheid* werd genoemd in één interview. Uit dat interview blijkt dat er een risico is dat je als begeleider snel over de wensen van een deelnemer heen kan gaan en je eigen visie door kan drukken bij het begeleiden. Deze begeleider was zich hiervan bewust en benadrukte dat het belangrijk is om open te staan en dat een deelnemer heel goed zijn eigen wensen kan verwoorden.

*Empathie* werd genoemd door deelnemers, als luisteren naar hun verhaal en het stimuleren dat ze zelf tot een oplossing te laten komen.

Uit de interviews blijkt dat deelnemers zich gehoord en begrepen voelen. De deelnemers deden geen negatieve uitspraken over de grondhouding van begeleiders. Een deelnemer vertelt:

*"... ik mijn gevoelens kan uiten en het gevoel krijg dat er iemand naar mijn verhaal luistert. Daarnaast vind ik het fijn dat de begeleiders mij ook stimuleren om eerst zelf een oplossing te verzinnen en pas later met hun eigen mening komen". (D2)*

#### Analyse

Competente begeleiders beschikken over de drie belangrijke grondhoudingen: echtheid, onvoorwaardelijke positieve gezindheid en empathie, weten waarom het belangrijk is en hoe deze grondhoudingen tot uiting komen, zoals beschreven in hoofdstuk 6. Uit de interviews blijkt dat begeleiders op De Smulhoeve beschikken over de grondhouding: echtheid. Maar er wordt niets gezegd over hoe deze echtheid wordt bepaald, namelijk doordat de begeleider zichzelf dient te accepteren en zijn eigen gevoelens en gedachten kent, zoals beschreven in paragraaf 6.3. Hierdoor kan een begeleider kiezen welke gevoelens hij laat zien aan de deelnemer, want zijn getoonde gevoelens en gedachten dienen echt te zijn om het vertrouwen van een deelnemer te winnen en zijn empathie te kunnen tonen. De maatstaf van de echtheid ontbreekt en verbetering dient plaats te vinden.

Uit de interviews blijkt dat een begeleider weet dat er een risico is als je niet open staat voor de beleevingswereld van deelnemers. Het is belangrijk dat alle begeleiders zich bewust zijn van dit risico en niet de eigen visie doordrukken. Daarnaast behoort een begeleider een deelnemer aan te spreken op zijn gedrag in plaats van de persoon. Zo kan een begeleider een deelnemer onvoorwaardelijke acceptatie geven zonder dat de begeleider al zijn gedrag accepteert. Dit wordt niet genoemd in de interviews en moet beter geregeld worden.

Dat begeleiders van De Smulhoeve over empathie beschikken kon ik vooral afleiden uit de interviews van de deelnemers. Daaruit bleek dat zij het zeer waardeerden dat er naar hen geluisterd werd. Het helpen verwoorden wat een deelnemer voelt en meemaakt, zoals beschreven in de literatuur, is niet genoemd in de interviews. Dit is

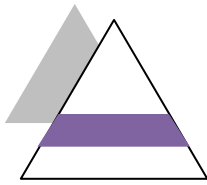
van belang om zichzelf beter te accepteren, te verwoorden en zich beter te ontwikkelen. Het helpen verwoorden verdient meer aandacht bij De Smulhoeve.

Het is belangrijk dat de begeleiders van De Smulhoeve zich bewust worden van het belang van een goede grondhouding. De manier waarop zij omgaan met individuele deelnemers is bepalend voor hun gevoel van veiligheid en zekerheid.

### 12.3 Samenvatting

- Competente begeleiders hebben de grondhouding *echtheid*, kennen het belang en weten hoe het wordt bepaald.  
De Smulhoeve spreekt over de volgende onderwerpen met betrekking tot echtheid: beloften nakomen en iemand gedag zeggen in een andere omgeving. Er wordt echter niet gesproken dat de begeleider zichzelf dient te accepteren en zijn gevoelens en gedachten moet kennen. Hierdoor dient de begeleider te werken aan het vertrouwen en zijn empathie te tonen.
- Competente begeleiders hebben de grondhouding *onvoorwaardelijke positieve gezindheid*, kennen het belang en weten hoe het wordt bepaald.  
De Smulhoeve ziet het gevaar dat een begeleider te snel zijn eigen stempel zet in plaats van de wens van de deelnemer voorop te zetten
- Competente begeleider behoort een deelnemer aan te spreken op zijn gedrag in plaats van de gehele persoon. De Smulhoeve doet hier niets mee en moet dit veranderen
- Competente begeleiders hebben de grondhouding *empathie*, kennen het belang en hoe het wordt bepaald. De Smulhoeve is op de hoogte dat een deelnemer geholpen moet worden met het verwoorden van zijn gevoelens en meegemaakte gebeurtenissen. Hierdoor leren de deelnemers zichzelf beter te accepteren, te verwoorden en zich beter te ontwikkelen.

## Hoofdstuk 13 De competente begeleider: Begeleiding op De Smulhoeve



In dit hoofdstuk wordt beschreven welke methoden en technieken op De Smulhoeve worden gebruikt om de deelnemers te begeleiden en dit beïnvloed de ‘*veiligheid en zekerheid*’ van de Maslow piramide. De volgende onderwerpen komen naar voren: selectie van de begeleiders, gesprekstechnieken, sociale - en praktische vaardigheden leren en trainingen voor deelnemers. De ervaringen van De Rozerie worden besproken en eventuele verbeterpunten die De Smulhoeve zelf inzagen. In de analyse worden de resultaten van de interviews en observaties vergeleken met de literatuur en wordt geanalyseerd of er verbeterpunten aanwezig zijn. En als afsluiting de samenvatting van het hoofdstuk.

### 13.1 Selectie van de begeleiders

Uit de interviews bleek dat de bedrijfsleider van De Smulhoeve een duidelijk beeld heeft wat voor indeling hij in zijn team wilt. Het team begeleiders bestaat uit een achtergrond met zorg, horeca of een combinatie hiervan. De begeleiders met verschillende achtergronden vullen elkaar aan en versterken zo de kennis.

In het interview met de bedrijfsleider van De Rozerie kwam de volgende indeling naar voren: er zijn twee hoofdbegeleiders in het team, die verantwoordelijk zijn voor de zorg. Zij doen alle beoordelingsgesprekken, persoonlijke plannen en de plangesprekken met de ouders en dat soort zaken. De rest van de begeleiding zijn assistent begeleiders. De Rozerie neemt iemand zonder SPW of iemand zonder achtergrond gehandicaptenzorg niet meer aan. De Rozerie vindt het belangrijk dat begeleiders kennis hebben van de verschillende problematieken van de deelnemers (syndroom van down, de lichte verstandelijke beperking, psychiatrische problemen). Zij willen wel graag dat de begeleiders met een zorgachtergrond dit aanvullen met horeca ervaring.

#### Analyse

Uit de interviews zijn geen problemen naar voren gekomen met betrekking tot de achtergrond van de begeleiders. Duidelijk kwam naar voren dat zij van elkaar leren en dat wordt positief ondervonden. Een goede aanpak.

### 13.2 Gesprekstechnieken

De betekenissen van de gesprekstechnieken (goed luisteren, non-verbale communicatie, het geven van “*waarom*”, feedback, positieve (her-)etikettering en humor) worden beschreven in paragraaf 7.1.

Uit de interviews bleek dat de deelnemers van De Smulhoeve vinden dat hun begeleiders *goed* naar hen *luisteren* en daarnaast ook stimuleren, zie paragraaf 7.1. Goed luisteren geeft iemand de rust en de ruimte om te vertellen wat hem bezighoudt. De begeleiders beseffen dat een gesprekje aangaan met een deelnemer veel kan verhelpen en nodig is om de rust te bewaren. Maar door de hectiek in het lunchcafé is er soms geen tijd om goed te kunnen luisteren naar de deelnemers.

De bedrijfsleider van De Smulhoeve gaf aan dat hij meer tijd zou willen om met de deelnemers een tien minutengesprek aan te kunnen gaan.

*Non-verbale technieken* kunnen helpen om te laten zien dat je aandacht hebt voor wat de ander vertelt. Uit mijn data bleek dat De Smulhoeve zich hier niet mee bezig houdt.

De Smulhoeve gaf in de interviews aan dat zij de gesprekstechniek ‘*het geven van “waarom”*’ toepassen in hun begeleiding en gaven enkele voorbeelden van deze techniek. Door deze techniek krijgt de deelnemer meer inzicht in zijn of iemand anders gedrag.

*Feedback* is gericht op het verbeteren van het gedrag/functioneren van de ontvanger. Uit interviews met de begeleiders van De Smulhoeve bleek dat zij gebruik maken van een gedragskaart om voor de deelnemers en de begeleiders meer inzicht te geven in het gedrag. Een begeleider gaf aan dat kritiek krijgen moeilijk is voor de deelnemers, maar dat het wel nodig is. Volgens een begeleider is het van belang om ook iets positiefs erbij te zeggen, zodat het negatieve een beetje wegvalt.



*“Je kan wel even zeggen, van “nou dit of dat ging niet goed.” Maar wel “Je hebt wel vandaag dit of dat heel goed gedaan”. “Dus we gaan morgen weer vol goeie moed verder en dan gaan we er weer zo’n goeie dag van maken.” Zodat in principe het negatieve een beetje wegvalt. Ja, want dat is het niet alleen maar.” (H1)*

*Positieve (her-etikettering)* betekent dat de begeleider als het ware een positiever etiket over het negatieve etiket, dat door de ander aan een gebeurtenis of een persoon heeft gegeven, over heen plakt. Uit de interviews bleek dat een begeleider deze techniek toe te passen.

*“Ik ben wel eens bang om iets verkeerd te doen. Ik maakte een keer een foutje en voelde mij vervelend. Dit vertelde ik meteen aan begeleider. Zij stelde mij meteen gerust en zei dat het niet uitmaakte. De begeleiders zijn niet zo moeilijk. Van fouten kan je natuurlijk leren.” (D4)*

*Humor* is gezond, heeft een relativerend effect en hierdoor zal een probleem anders worden ervaren. Humor werd een keer genoemd in de interviews. Een begeleider gaf aan dat door humor en even gek doen, de druk van de situatie haalt. Daarnaast was er in een observatie te zien dat er grapjes worden gemaakt om de sfeer positief te houden. Een deelnemer gaf aan dat gebrek aan humor een afstand creëert tussen haar en de begeleiders.

*“Als ik een begeleider niet leuk vind dan praat ik er minder mee, ik houd dan afstand. (...) Deze begeleiders zijn kortaf en hebben geen lach op hun gezicht.” (D5)*

### **Analyse**

Een competente begeleider dient te beschikken over de hierboven omschreven gesprekstechnieken. De Smulhoeve benoemt deze begrippen niet concreet en beheert enkele gesprekstechnieken niet. De Smulhoeve moet zich bewust worden van de volgende gesprekstechnieken; non-verbale communicatie, het geven van “waarom”, feedback, positieve (her-)etikettering en humor, weet waarom het belangrijk is en hoe deze gesprekstechnieken tot uiting komen, zoals beschreven in hoofdstuk 7. *Positieve (her-)etikettering* en *humor* zijn technieken waar meer stil gestaan moet worden en gezien worden als technieken.

### **13.3 Het bieden van structuur**

*Structuur* betekent vereenvoudiging, verheldering en duidelijkheid bieden. Door voldoende structuur aan te bieden krijgen deelnemers de gelegenheid om gedachten en gevoelens te ordenen, zoals beschreven in paragraaf 7.2. Het bieden van structuur kwam in vele gedaantes terug in de interviews en observaties.

Uit de interviews bleek dat De Smulhoeve overleggen tussen de begeleider belangrijk vindt, maar er is soms geen tijd voor is en/of het werkschema laat het niet toe. Daarnaast ook dat het goed en duidelijk moet gebeuren omdat sommige deelnemers de begeleider tegen elkaar willen uitspelen. Begeleiders zien hier een verbeterpunt in.

*“In de ochtend is er geen overleg over hoe we de dag gaan indelen en aan het eind ook niet hoe het is gegaan. En dat mis ik wel. (...) Ik begin het vroegst (...). Dus je hebt heel erg in je hoofd hoe iedereen binnen komt, wat iedereen gaat doen, waar je staat als begeleider. En dat moet je dan overdragen aan je collega(...). En als je met z’n tweeën begint heb je al die voorsprong. Maar goed, nu heb ik met mijn collega afgesproken om elke dinsdag hetzelfde in te delen, iedereen doet hetzelfde, vaste taken. Wij hebben toevallig altijd dezelfde deelnemers. Dit is het eigen initiatief van de dinsdagclub. En dit werkt al een beetje. In de ochtend weten de meeste deelnemers het al; wat ze moeten doen en dat is heerlijk. Ze gaan zelf aan de slag.” (H2)*

Daarnaast vertelde een begeleider dat er meer moet uitgekeken worden wanneer je een kort overleg tussen het werk door doet. Zij gaf aan dat je er meer opgepast moet worden dat deelnemers het niet horen en dat je daarom een rustig plekje moet vinden.

Daarnaast zijn er begeleiders en de bedrijfsleider van De Smulhoeve die aangeven hoe belangrijk het is om aan de structuur te houden door middel van grenzen aangeven en consequenties op te leggen. Zij merken ook dat deelnemers de nieuwe, maar ook de vaste begeleiders uitproberen waardoor het juist zo belangrijk is om de structuur te behouden en te bewaken. Een begeleider vertelde ook dat zij het mooi zou vinden als een begeleider

een andere begeleider erbij haalt om even snel te overleggen en bij elkaar te checken wat het beste antwoord/begeleiding is op dat moment waar je twijfelt.

De Smulhoeve ziet het gevaar als je even van de structuur afwijkt.

*“Je moet heel consequent blijven, goed nadenken wat je zegt. Want ze kunnen je er ook inpraten, dus je moet geen beloftes doen, dat zijn wel dingen om op te letten. Consequent blijven en structuur geven is echt het belangrijkste, dat heb ik wel gemerkt sinds ik hier werk. Zo weet iedereen waar hij aan toe is en je reageert altijd hetzelfde op situaties, zo weten zij ook hoe je in elkaar steekt: tot daar en niet verder.” (H1)*

Daarnaast kwam uit een interview naar voren dat het vóór begeleiders ook van belang is om structuur na te volgen en door te zetten zodat begeleiding makkelijker na te volgen is, zeker als het druk is in het lunchcafé.

Er zijn afspraken en regels omtrent de werkvloer gemaakt en dit is volgens begeleider en deelnemer duidelijk en ook de consequenties. In deze afspraken staan bijvoorbeeld in: *“we hangen niet”*, *“we peuter niet in onze neus”* en *“we wassen onze handen”*. Hierop kunnen de begeleiders de deelnemer op wijzen. Volgens een begeleider dient dit wel voorzichtiger te gebeuren dan als je iemand zonder beperking erop wijst.

Een begeleider vertelt ook dat er uitzonderingen gemaakt worden voor sommige deelnemers die meer structuur nodig hebben dan de rest van de doelgroep. De betreffende deelnemer krijgt een vast aanspreekpunt (een begeleider) zodat de structuur strikter bewaakt wordt voor de deelnemer.

Een begeleider gaf aan dat deelnemers nog veel vragen naar wat ze kunnen doen (zeker als ze klaar zijn met hun al gegeven taak). De begeleider gaf aan dat het daarom handig is om een extra planbord bij te halen om daar extra taken neerzetten zodat de deelnemers kunnen zien wat er nog meer gedaan kan worden als ze met hun reguliere taak klaar zijn.

Uit observaties en interviews blijkt dat in de pauzes van de deelnemers de structuur wegvalt. Een begeleider vertelt dat de deelnemers niet genoeg veiligheid en voldoende rust in de pauzes krijgen, vooral als er geen tot weinig toezicht is. Een deelnemer bevestigt dit.

*“Ik word wel eens boos als mijn collega’s mij niet laten uitpraten. Dit gebeurt vooral in de pauzes. Ik wil in de pauzes ook graag stilte, maar dat gebeurt vaak niet. Ik verzin dan zelf een oplossing en zoek een rustiger plekje op of ik ga werken. Begeleiders hoeven dan niet te helpen. Soms vertel ik het tegen de kantine medewerker en dit werkt soms ook wel eens.” (D4)*

Uit de interviews bleek dat De Smulhoeve het efficiënter vindt om bepaalde wensen van De Smulhoeve (bijvoorbeeld scheren, geen nagellak, enzovoorts) door te linken aan het thuisfront van de deelnemers. Dit is echter nog niet duidelijk voor de begeleiders wat wel en niet kan qua het thuisfrontcommunicatie. Maar structuur kan ook worden overgebracht om op steeds dezelfde manier aspecten aan te leren waardoor ze bij het verlaten van De Smulhoeve, de manier van aanleren al kennen en daardoor makkelijker leren, zie ook 13.4.

Uit de data kwam naar voren dat structuur niet altijd goed wordt nageleefd. Uit observatie O3 is er tijdens een calamiteit onrust en irritatie ontstaan bij de begeleiders doordat een andere begeleider niet deed wat hij volgens het protocol moest doen. Daarnaast worden de regels en afspraken bemoeilijkt door verschillende interpretaties door begeleiders.

De Rozerie begint iedere dag om 9.30 met alle aanwezigen van de dag met koffie en thee. Dan worden allerlei zaken besproken, zoals soep van de dag en de doelen van deelnemers. Er is altijd één hoofdbegeleider aanwezig die begint om 9.00 uur. Deze hoofdbegeleider is verantwoordelijk voor de zorg. De andere begeleiders beginnen om 9.30. Ze openen om 10.00 voor publiek. Voor iedere dag is er een vast werkschema. Daarmee hebben ze goede ervaringen, want zo weten alle begeleiders, ook de niet vaste, wat ze moeten doen. Veranderingen worden eerst besproken in het maandelijks werkoverleg.

## Analyse

Uit interviews blijkt dat structuur een bekend begrip is bij De Smulhoeve, maar dat komt nog niet helemaal uit de verf. De begeleiders moeten meer op één lijn komen, zodat deelnemers goed weten waar ze aan toe zijn en de begeleiders niet tegen elkaar uit gaan spelen. Er worden nu maatregelen genomen voor de individuele deelnemers die meer duidelijkheid nodig hebben dan de gehele groep. De Smulhoeve is frequent bezig op individueel niveau. Ook het thuisfront dient bij De Smulhoeve betrokken te worden want er moet duidelijkheid zijn hoe en wat er gecommuniceerd gaat worden.

Deelnemers gaven aan dat de structuur wegvalt bij de pauzes waardoor zij de pauzes als vervelend ervaren. Om een veilige werkomgeving te creëren moeten de pauzes ook veilig zijn oftewel meer structuur en beter toezicht. Tijdens een observatie werd duidelijk dat tijdens een calamiteit ook de structuur wegviel. Er was voornamelijk één begeleider die de onrust in de situatie veroorzaakte waardoor irritaties van andere begeleiders ontstond. De begeleider had meer steun nodig dan de deelnemers. Calamiteiten zijn situaties waar de veiligheid van de deelnemers juist gewaarborgd moet worden en de structuur duidelijk moet zijn. Dit is een verbeterpunt.

De Smulhoeve zag zelf een verbeterpunt op het gebied van dagelijkse structuur. Vaste begeleiders, vaste deelnemers en een vast takenpakket wordt als prettig ervaren. Dit gebeurt nu alleen op dinsdag.

Daarnaast blijkt uit het interview met De Rozerie dat zij goede ervaringen hebben met een vast ochtend ritueel, waarbij gezamenlijk de dag begonnen wordt. Dit zie ik als een verbeterpunt bij De Smulhoeve, een vast ritueel. Een ander verbeterpunt dat door De Smulhoeve werd genoemd, was een extra planbord waarop aanvullende taken kunnen worden genoteerd zodat daarin de structuur duidelijker wordt. Dit is een goed plan, zo bevordert je de zelfstandigheid van de deelnemer en zij zien visueel wat er gedaan moet worden. Dit werkt beter dan verbaal.

### 13.4 Methoden om sociale- en praktische vaardigheden aan te leren

Niet alle deelnemers beheersen alle vaardigheden, dus moeten ook vaardigheden aangeleerd worden. Er zijn verschillende manieren om vaardigheden aan te leren, zoals een keukenapparaat bedienen, omgaan met klanten. Dit staat beschreven in paragraaf 7.3.

Uit de interviews bleek dat begeleiders de deelnemers zelf een oplossing laten vinden en daarna samen de leerervaringen bespreken.

De Smulhoeve spreekt over gedragsinstructies, laten reflecteren en taken opdelen in kleine stapjes. De Smulhoeve gaf aan dat je fouten niet als fouten moet definiëren, maar meer als verbeterpunten en inzicht geven dat het anders kan. De bedrijfsleider gaf aan dat 99% van de foutgevallen je kan verwijzen naar de begeleider. Daarna vertelde hij dat je als begeleider altijd goed moet uitleggen hoe het de volgende keer beter of anders kan na zo'n geval. Begeleiders bevestigen dat je altijd moet evalueren met de deelnemer en dat zo snel mogelijk zodat alles nog vers in het geheugen staat van de deelnemer.

Uit de interviews bleek ook dat De Smulhoeve het leerproces in stapjes hakt en het overzichtelijk maakt voor de deelnemer. De manier van het leerproces probeert De Smulhoeve ook hetzelfde te doen oftewel structuur behouden (13.3).

*“Want als je het op een nieuwe/andere methodiek zou beetpakken dan ga je weer iets opnieuw aanleren terwijl je het al een keer eerder hebt aangeleerd, komt het toch over als iets nieuws. Dus je probeert heel erg alles op dezelfde manier aan te leren.” (B1)*

Uit de interviews bleek eveneens dat begeleiders min of meer gedragsinstructies gaven. Volgens de literatuur (7.3) krijgt de deelnemer bij gedragsinstructies te horen welk gedrag in een bepaalde situatie toepasselijk is. De eerste stap wordt wel benoemd in een interview. Zij zien het belang van eerste de naam te zeggen van de deelnemer en dan de opdracht te vertellen, zo maak je ze eerst alert en weten ze dat het voor hen bedoeld is.

De stappen van de gedragsinstructie volgens de literatuur werd niet chronologisch toegepast bij De Smulhoeve of soms in zijn geheel niet. Een voorbeeld van een gedragsinstructie door De Smulhoeve.

*“eerst legde ik het rustig uit en de reden waarom het niet kan. Kom je even mee? Ga maar even zitten in de kantine. Daarna gaan ze negen van de tien keer nog niet mee. Dus dan moet je wat duidelijker zijn. Ik verwacht je binnen minuut! En dan loop je weg. En dan komen ze vaak wel achter je aan. En dan ga je gesprek achteren met hem/haar aan en hetzelfde gesprek houden.” (H2)*

De techniek leeroefening werd niet benoemd in de interviews. Een leeroefening is praktische vervolg van een gedragsinstructie. Hierbij leer je de deelnemer door middel van voordoen en nadoen.

Model-leren betekent dat mensen leren van rolmodellen en hoe reageren in bepaalde situaties en welke consequenties dat gedrag heeft. Deelnemers met minder sociale vaardigheden zullen hun begeleiders dus extra observeren om te leren hoe zij zich moeten gedragen. Uit de interviews en observaties bleek dat De Smulhoeve bewust bezig is met model-leren. Zij zien het belang van een rolmodel zijn.

*“Ik had een keer de koelkast met mijn hiel dicht gedaan, dan zie je een paar dagen later dat de koelkastdeur een trap krijgt. Ik weet dan gelijk dat is mijn eigen fout, je bent altijd een rolmodel.” (B1)*

### **Analyse**

Een competente begeleider beschikt over methodieken om sociale- en praktische vaardigheden te leren aan de deelnemers en over het begrip model-leren, weet waarom deze van belang zijn en hoe de kennis toegepast kan worden in de praktijk. Dit wordt beschreven in paragraaf 7.3.

Uit de data blijkt dat De Smulhoeve vele stappen van de methodieken toepassen, maar niet alle stappen en niet chronologisch. De begeleiders zijn zich niet bewust dat hun manier van begeleiden uitgebreid kan worden naar volledige, logische methodieken. Deelnemers kunnen veel vaardigheden leren door deze methodieken toe te passen en leren ook ruimer te denken. Door deze methodieken kunnen de deelnemers ook makkelijker andere vaardigheden leren. Dit is een verbeterpunt.

### **13.5 Cursussen voor deelnemers**

Cursussen en trainingen worden gegeven via de overkoepelende Stichting Ipse de Bruggen. Enkele voorbeelden van beschikbare trainingen voor deelnemers zijn: weerbaarheid, arbeidshouding, sociale vaardigheden, omgaan met spanning, Eigen Initiatief Model en “Brug naar werk” (zie bijlage). Begeleiders spreken over het belang hiervan:

*“Het is belangrijk dat mensen voor zichzelf opkomen. De een stijgt boven de ander uit en je moet ze daarin beschermen. Ze moeten nee kunnen zeggen op bepaalde dingen.” (H3)*

*“... heel veel blijven herhalen. Wij hebben veel trainingen gegeven. We waren al begonnen met trainingen aan de deelnemers te geven voordat we open gingen. Bepaalde dingen zakken gewoon weg. (...) We willen nu weer een training opzetten om ze op vrijdag te gaan trainen. Ik ben daar nu mee bezig samen met een gedragsdeskundige. We hebben nu ook een stagiaire erbij (...) dan heb je ook wat meer ruimte op de werkvloer. Die trainingen schieten we wel snel bij in.” (H1)*

### **Analyse**

De Smulhoeve is bezig met verschillende cursussen en trainingen van de eigen stichting. Er is echter geen cursus of training buiten de stichting om. Ik vind dat De Smulhoeve ook naar andere horecagelegenheden moet kijken om op de hoogte te blijven van andere nieuwe vaardigheden. Zo leren de deelnemers van andere bedrijven en zien zij andere horecamedewerkers zwoegen en hard werken waardoor model-leren van toepassing komt. Wellicht manieren van ondersteuning bij mensen zonder beperkingen in de horeca. Zij gebruiken ook visuele hulpmiddelen.

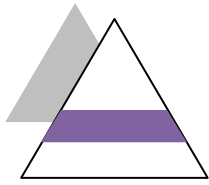
### **13.8 Samenvatting**

- Een competente begeleider heeft hoofdzakelijk kennis van zorg en daarnaast horeca. De Smulhoeve heeft een duidelijk beeld hoe de indeling van het team moet zijn. In het interview met de bedrijfsleider van De Rozerie kwam de volgende indeling naar voren: er zijn twee hoofdbegeleiders in het team, die hoofdverantwoordelijk zijn voor de zorg. De rest van de begeleiding zijn assistent begeleiders. Uit de interviews zijn er geen problemen naar voren gekomen met betrekking tot de achtergrond van begeleiders. Een goede aanpak
- Een competente begeleider weet de betekenissen van de gesprekstechnieken (goed luisteren, non-verbale communicatie, het geven van “waarom”, feedback, positieve (her-)etikettering en humor) zoals beschreven in paragraaf 7.1. En weet waarom dit van belang is en hoe dit toe te passen in de praktijk. De Smulhoeve noemt deze begrippen niet concreet en lijkt enkele gesprekstechnieken niet te beheersen. De Smulhoeve moet zich bewust worden van de volgende gesprekstechnieken; non-verbale communicatie, positieve (her-etikettering) en humor

- Een competente begeleider weet wat structuur betekent, waarom dit van belang is en hoe dit toe te passen in de praktijk. Begeleiders moeten meer op één lijn zitten bij De Smulhoeve. De communicatie tussen De Smulhoeve en andere zorgverleners/ouders leek soms onduidelijk. De pauzes zijn momenten waarop de structuur wegvalt. Tijdens calamiteiten weet niet iedereen wat hij/zij moet doen. Er is meer behoefte aan een vaste dagelijkse structuur. Er is behoefte aan een extra planbord, om meer structuur te bieden voor aanvullende taken
- Een competente begeleider weet wat methoden om sociale- en praktische vaardigheden aan te leren inhoudt en ook model-leren, waarom deze van belang zijn en hoe deze toe te passen in de praktijk. De Smulhoeve beheert een aantal manieren om deelnemers vaardigheden aan te leren, maar de stappen van het aanleren worden niet beheerd
- Een competente begeleider is bezig met verschillende cursussen en trainingen om tot zoveel mogelijk kennis te beschikken.  
De Smulhoeve is alleen bezig met verschillende cursussen en trainingen van de eigen stichting. Er is echter geen cursus of training buiten de stichting om.

## Hoofdstuk 14

### De competente begeleider: Kennis over de individuele LVB-er op De Smulhoeve



In dit hoofdstuk beschrijf ik welke kennis De Smulhoeve heeft van de individuele deelnemers en dit beïnvloed de ‘veiligheid en zekerheid’ van de Maslow piramide. De volgende onderwerpen komen naar voren: levensgeschiedenis, zorgplannen, talenten, doelen, tijdsbestek en het welbevinden. Soortgelijk bedrijf De Rozerie heeft een aantal manieren om de kennis van de individuele deelnemer te vergroten. Daarnaast worden er eventuele verbeterpunten die De Smulhoeve zelf inzagen genoemd. In de analyse worden de resultaten van de interviews en observaties vergeleken met de literatuur en wordt geanalyseerd of er verbeterpunten aanwezig zijn. En als afsluiting de samenvatting van het hoofdstuk.

#### 14.1 Individuele deelnemer

Uit het praktijkonderzoek blijkt dat begeleiders inzien dat levensgeschiedenis belangrijk is, maar dat het wel veel tijd kost om elkaar rustig te leren kennen. Hiernaast ook om zorgplannen te maken en te lezen. Als het bedrijf aan het opstarten is, kost dit bij elkaar nog meer tijd.

Veel begeleiders gaven aan dat er te weinig tijd is om zich te verdiepen in een individuele deelnemer op De Smulhoeve, dit komt ook mede door drukte en stress. Dit vinden zij erg jammer, zeker omdat er nu zaken langs hen heen gaan. Het lijkt hen ook makkelijker om in één oogopslag informatie over een individuele deelnemer te zien.

Begeleiders zijn bezig met de talenten van de individuele deelnemers en weten waarom het belangrijk is om bezig te zijn met zorgplannen:

*“Zorgplannen maken voor specifieke deelnemers wat zij nog kunnen en hoe ze zich kunnen ontwikkelen. (...) Zorgplannen zijn heel belangrijk voor de ontwikkeling, er zit heel veel in de cliënten wat ze kunnen ontwikkelen.” (H3)*

De Smulhoeve maakt voor de deelnemers die thuis wonen de gehele zorgplannen en voor de anderen vullen zij de bestaande zorgplannen aan.

Uit de interviews bleek dat De Smulhoeve overleggen belangrijk vindt om elkaar scherp te houden en te helpen. De begeleiders leren van elkaar hoe je bijvoorbeeld een bepaalde deelnemer het beste kan begeleiden.

De Rozerie zorgt dat alle doelen van de deelnemers elke dag gezamenlijk worden benoemd zodat iedereen (ook de begeleiders) weet waaraan ze moeten werken.

Een begeleider geeft dat aan dat zij niet alle doelen weet van elke deelnemer. Het lijkt een begeleider handig om dit in een mapje te doen met doelen. Zo is het snel opzoekbaar en ben je weer up-to-date. In een overleg wordt soms door een begeleider gezegd dat de andere begeleiders extra moeten opletten bij een bepaalde deelnemer met zijn doel. Het soortgelijk bedrijf De Rozerie stelt de doelen pas na twee á drie weken vast na de aankomst van de deelnemer. Zo kan de deelnemer zichzelf worden en kan de begeleider de deelnemer rustig leren kennen.

#### Analyse

Een competente begeleider dient kennis te hebben over de individuele deelnemer, om de ‘veiligheid en zekerheid’ (uit de Maslow piramide) van de deelnemer te vergroten en meer begrip te kweken over de deelnemer. Een competente begeleider weet waarom het belangrijk is en weet dit in de praktijk toe te passen. Dit uit zich bijvoorbeeld in zorgplannen maken en lezen, werken aan de ontwikkeling van de deelnemer, weet hoe je de deelnemer moet motiveren en weet de levensgeschiedenis van de deelnemer. Begeleiders van De Smulhoeve hebben te weinig tijd om zorgplannen op te stellen en te lezen. Er wordt te veel tussendoor gedaan en te haastig.

## 14.2 Kennis over hoe de kwaliteit van het bestaan door de LVB-er wordt ervaren

Uit de interviews blijkt dat deelnemers gedeeltelijk worden betrokken bij het opstellen van hun doelen. Deelnemers geven aan wat hun wensen zijn en wat zij verwachten van de begeleiding. De begeleiders maken van hun wensen een realistisch doel en verdelen het daarna in kleinere, overzichtelijke stappen voor de deelnemer. Dit wordt voorgelegd aan de deelnemer en de deelnemer zet uiteindelijk een handtekening hieronder. Deelnemers krijgen in het algemeen twee doelen onder voorbehoud. Alle doelen worden geëvalueerd met de deelnemer.

### **Analyse**

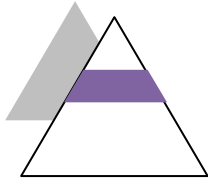
Volgens de literatuur (zie paragraaf 8.3) geeft Kok (2000) een concrete invulling aan deze behoeften om te weten hoe een deelnemer de kwaliteit van zijn bestaan ervaart. Hiervoor kunnen verschillende onderwerpen samen met de deelnemer besproken worden: het emotioneel welbevinden, persoonlijke relaties en materieel welbevinden. Het doornemen hiervan kan leiden tot het opsporen van relevante begeleidingspunten en ontwikkelingsdoelen. Een competente begeleider weet wat de inhoudt is zoals beschreven in paragraaf 8.3, weet waarom dit belangrijk is en hoe dit toe te passen in de praktijk.

Het wordt niet geheel duidelijk of de onderwerpen het emotioneel welbevinden, persoonlijke relaties en materieel welbevinden (zoals beschreven in hoofdstuk 8) gebruikt worden om de deelnemer beter te leren kennen en eventuele problemen op te sporen. Deelnemers lijken maar bij een gedeelte van het opstellen van hun zorgplan te worden betrokken.

## 14.3 Samenvatting

- Een competente begeleider behoort kennis te hebben over de individuele deelnemer, weet waarom het belangrijk is en weet dit in de praktijk toe te passen.  
Begeleiders van De Smulhoeve hebben te weinig tijd om zorgplannen op te stellen en te lezen
- Een competente begeleider weet hoe een deelnemer de kwaliteit van zijn bestaan ervaart, weet waarom dit belangrijk is en hoe dit toe te passen in de praktijk.  
Het wordt niet geheel duidelijk of de onderwerpen (zoals beschreven in hoofdstuk 8) gebruikt worden om de deelnemer beter te leren kennen en eventuele problemen op te sporen. Deelnemers lijken maar bij een gedeelte van het opstellen van hun zorgplan te worden betrokken.

## Hoofdstuk 15 Groepsdynamica op De Smulhoeve



In dit hoofdstuk beschrijf ik wat er in de interviews werd gezegd over de groepsdynamica op De Smulhoeve en dit beïnvloedt de 'veiligheid en zekerheid' en het 'sociaal contact' van de Maslow piramide. Een goede groepsdynamiek zorgt voor veiligheid, het gevoel ergens bij te horen en waardevolle sociale contacten. De groepsdynamica beschrijf ik aan de hand van de volgende onderwerpen: (1) interactie tussen deelnemers, (2) groepssamenstelling en (3) verhouding tussen deelnemers en begeleiders. De ervaringen van De Rozerie worden besproken en eventuele verbeterpunten die De Smulhoeve zelf inzagen. In de analyse worden de resultaten van de interviews en observaties vergeleken met de literatuur en geanalyseerd of er verbeterpunten aanwezig zijn. En als afsluiting de samenvatting van het hoofdstuk.

### 15.1 Groepsdynamica

Uit de interviews blijkt dat begeleiders op De Smulhoeve actief bezig zijn met de groepsdynamica. Zo vertellen zij bijvoorbeeld dat er rekening wordt gehouden met wel of niet met elkaar kunnen werken. Er wordt door begeleiders ook geobserveerd hoe een nieuwe deelnemer in de groep past. De Smulhoeve heeft een diverse groepssamenstelling, zij streven ernaar dat deelnemers elkaar aanvullen met hun talenten en beperkingen. Er wordt rekening gehouden met het individu en hun niveau.

Opvallend was dat veel begeleiders aangaven dat ze het moeilijk vinden de groepsdynamiek goed te beïnvloeden. Zoals blijkt uit het volgende citaat:

*"Ik vind de deelnemers allemaal individueel heel erg leuk, maar bij elkaar in een groep is het vrij lastig. Een grote dynamiek. Die ene reageert op de ander, beetje een domino-effect. Als je daarmee niet strikt omgaat, is zo'n dag heel erg hectisch."* (H2)

#### Analyse

Een goede groepsdynamica kan een positief effect hebben op het gevoel van veiligheid en het opbouwen van waardevolle contacten. Uit de data blijkt dat de begeleiders van De Smulhoeve moeite hebben om een groep goed te begeleiden, met name als de deelnemers sterk op elkaar reageren. De groepsdynamiek kan worden verbeterd doordat begeleiders een beroep doen op de verantwoordelijkheid van de groep. Als er een situatie ontstaat waarbij de deelnemers erg op elkaar reageren kan de begeleider iedereen even bij elkaar roepen en de groep aanspreken op zijn verantwoordelijkheid, door bijvoorbeeld te zeggen: *"We moeten hier samen zorgen dat het goed loopt en als jullie zo op elkaar reageren gaat het niet goed en kunnen we de klanten niet goed bedienen."*

Daarnaast is het goed om als begeleider af te vragen of de taken die de individuen in de groep hebben wel passen bij hun interesse en niveau, omdat ook dat een effect kan hebben op de groepsdynamiek.

### 15.2 Motivatie en groepsdynamica

Uit de interviews blijkt dat de motivatie van de deelnemers invloed heeft op de groepsdynamiek. Het valt begeleiders op dat degene die er niet voor gekozen hebben om op De Smulhoeve te werken soms niet goed op hun plek zitten. Zij geven aan dat dit niet goed voor hen zelf, maar ook niet voor de groep en het bedrijf. Zo worden ook de taken minder goed uitgevoerd. De Smulhoeve ziet dit graag anders en wil graag dat alle deelnemers intrinsiek gemotiveerd zijn.

De Smulhoeve doet een aantal dingen om erachter te komen of een deelnemer gemotiveerd is. In het eerste gesprek tussen de bedrijfsleider en een deelnemer wordt onder andere door een vragenlijst in beeld gebracht waarom een deelnemer in De Smulhoeve wil werken. Bij De Rozerie testen ze de intrinsieke motivatie van de deelnemer door middel van een proeftijd van één maand in te stellen om te kijken of de deelnemer dit echt wilt (en niet bijvoorbeeld gestuurd is door de ouders).



### **Analyse**

Voor een goede groepsdynamiek is het van belang dat er gemotiveerde deelnemers in de groep zitten. Op De Smulhoeve blijken niet alle deelnemers gemotiveerd en dit heeft een negatieve invloed op de groepsdynamiek. Bij nieuwe deelnemers moet De Smulhoeve nog beter nagaan of de deelnemer gemotiveerd is.

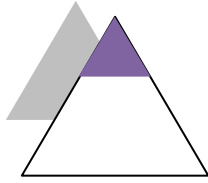
Zij dienen daarvoor een proeftijd in te stellen. De proeftijd geeft de deelnemers de kans om te ontdekken of zij gemotiveerd zijn voor dit werk. Bij ongemotiveerde deelnemers die al werken bij De Smulhoeve is het belangrijk om na te gaan waarom zij niet gemotiveerd zijn. Ook is het van belang dat begeleiders intrinsiek gemotiveerd zijn. In het geval van een ongemotiveerde deelnemer moet De Smulhoeve zich dus ten eerste afvragen: voelen deelnemers zich veilig genoeg in de groep, hebben ze voldoende gevoel van autonomie: kunnen ze in voldoende mate zelf bepalen wat ze doen, hebben zij in voldoende mate het gevoel zinvol met iets bezig te zijn, hebben ze het gevoel dat ze goed zijn in wat ze doen? En ten tweede moeten zij zich afvragen: is de begeleiding voldoende enthousiast en stimuleren, krijgen deelnemers voldoende complimenten, doen begeleiders zelf actief mee, is er voldoende afwisseling in het werk, is er een gezellige sfeer en een duidelijke organisatie?

### **15.3 Samenvatting**

Een goede groepsdynamica kan een positief effect hebben op het gevoel van veiligheid en het opbouwen van waardevolle contacten. Uit de data blijkt dat de begeleiders van De Smulhoeve moeite hebben om een groep goed te begeleiden. Er worden voorbeelden gegeven. Daarnaast is het goed om als begeleider af te vragen of de taken die de individuen in de groep hebben wel passen, omdat ook dat een effect kan hebben op de groepsdynamiek.

Op De Smulhoeve blijken niet alle deelnemers gemotiveerd te zijn en dit is wel van belang omdat ze elkaar beïnvloeden. Een proeftijd dient ingesteld te worden en daarnaast dient er met behulp van verschillende vragen na te gaan waarom de deelnemers die er al werken niet gemotiveerd zijn.

## Hoofdstuk 16 Waardigheid en zelfontplooiing op De Smulhoeve



In dit hoofdstuk beschrijf ik wat De Smulhoeve vertelt over waardigheid en zelfontplooiing: hoe wordt waardigheid gezien, wat wordt eraan gedaan en hoe helpt De Smulhoeve de deelnemers zich verder te laten ontplooiën? En dit beïnvloedt de ‘waardering’ en ‘zelfontplooiing’ van de Maslow piramide. De Rozerie wordt besproken en als De Smulhoeve zelf verbeterpunten inzagen worden deze ook genoemd. In de analyse worden de resultaten van de interviews en observaties vergeleken met de literatuur en wordt geanalyseerd of er verbeterpunten aanwezig zijn. En als afsluiting de samenvatting van het hoofdstuk.

### 16.1 Waardigheid

Uit het praktijkonderzoek blijkt dat begeleiders vinden dat het werken in een professioneel bedrijf, zoals De Smulhoeve voor de deelnemers bijdraagt aan hun gevoel van (gelijk-)waardigheid en integratie in de maatschappij. De Smulhoeve vertelt dat zij deelnemers zien als mensen die in een professioneel bedrijf werken en niet in een dagbesteding waar zij bezig gehouden en uit medelijden geplaatst worden.

Bij De Rozerie wordt bij het intakegesprek een contract met de deelnemer opgesteld en er is sprake van een proeftijd. De Rozerie raadt zo’n contract aan, omdat de deelnemer en de familie het werk dan serieuzer nemen. Drie weken na de proeftijd wordt er gevraagd aan de deelnemer wat zij van deze periode vinden.

De Smulhoeve vergroot het gevoel van waardigheid door deelnemers van de keuken inspraak te geven in bijvoorbeeld vergaderingen waarbij nieuwe gerechten verzonden worden en/of andere beslissingen die genomen worden. Deze inspraak geeft een gevoel van betrokkenheid en dat geeft een enorme boost in hun motivatie, volgens een begeleider.

*“Ze hebben geen echte inspraak in een nieuwe begeleider, maar mogen wel zeggen wat ze daar van vinden na een dagje meelopen. En als ze een goede reden hebben dan ga ik daarmee aan de slag.” (B1)*

Een begeleider geeft aan dat De Smulhoeve ook een vergadering moet organiseren om deelnemers van de bediening en de bar inspraak te geven.

De deelnemers geven aan dat regelmatig naar hun mening en ideeën wordt gevraagd. Zij krijgen bijvoorbeeld inspraak wat er met het fooiengeld gaat gebeuren.

Als er een nieuwe begeleider wordt aangenomen bij De Rozerie wordt uitdrukkelijk aan de deelnemers gevraagd wat zij ervan vinden.

### Analyse

Uit de literatuur blijkt dat een mens zich waardig voelt als hij zich erkent voelt door anderen en het gevoel heeft dat hij gelijke rechten heeft. De Rozerie vergroot het gevoel van (gelijk)waardigheid door bijvoorbeeld een contract. De Smulhoeve kan nog meer doen om het gevoel van (gelijk)waardigheid te vergroten door een ander horecabedrijf als voorbeeld te nemen zodat deelnemers kunnen ervaren hoe het daar aan toe gaat.

Uit het praktijkonderzoek blijkt dat begeleiders de deelnemers zien als medewerkers in een professioneel bedrijf en dat bijdraagt aan hun gevoel van (gelijk-)waardigheid en de integratie in de maatschappij.

Daarnaast blijkt uit literatuur dat het gevoel van waardigheid vergroot door het maken van eigen keuzes. Het geven van inspraak is een voorbeeld van eigen keuzes maken. De deelnemers geven aan dat regelmatig naar hun mening en ideeën wordt gevraagd. Er is wel aandacht voor het maken van eigen keuzes door middel van inspraak, maar nog niet consequent. Zo is er wel een vergadering voor de keuken maar niet voor de bar en bediening en hebben deelnemers, maar gedeeltelijk inspraak bij het aannemen van nieuwe begeleiders.

Alleen het geven van de mogelijkheid van inspraak is onvoldoende. Begeleiders moeten er tijdens vergaderingen op letten dat elke deelnemer aan bod komen en deelnemers stimuleren hun ideeën en meningen te geven. Lukt dit niet tijdens vergaderingen dan is het raadzaam er in een individueel gesprek op terug te komen.

Tot nu toe ging het over keuzes met betrekking tot de organisatie, keuzes over eigen ontwikkeling wordt in de volgende paragraaf besproken.

## **16.2 Zelfontplooiing van de deelnemers**

Uit de interview met de gedragskundige blijkt dat zij het belangrijk vindt dat deelnemers zelf doelen stellen. Zij vindt dat begeleiders moeten blijven zoeken naar wat je van een deelnemer kunt vragen. Daarbij vindt zij de begeleiders moeten uitkijken dat zij geen zaken overnemen van de deelnemer en goed blijven luisteren.

De begeleiders van De Smulhoeve werken aan het stellen van doelen en doen dit gedeeltelijk met de deelnemers. De deelnemers kunnen aangeven wat hun wensen zijn, wat zij verwachten van henzelf en van de begeleiding. Daaruit worden realistische doelen geformuleerd door de begeleider. Deze doelen worden voorgelegd en uitgelegd aan de deelnemer. Deelnemers zetten hun handtekening eronder. De Smulhoeve heeft taken met verschillende moeilijkheidsgradaties, waarmee zij mogelijkheden bieden voor ontwikkeling.

De deelnemers gaven aan zich gehoord en begrepen te voelen. Deelnemers worden gestimuleerd eerst zelf een oplossing dienen te vinden voor een probleem. Na deze stimulans geven de begeleiders hun mening. Een van de deelnemers gaf aan dat de doelen teveel zijn om te onthouden. Bij De Rozerie worden de doelen dagelijks herhaald.

De Rozerie werkt met beoordelingslijsten. Eén keer per maand houden zij een beoordelingsgesprek om de voortgang te toetsen en nieuwe doelen te stellen. De deelnemer is hierbij leidend. Er staat een bepaalde periode voor een doel, maar als ze zich nog niet goed voelen bij dat doel, dan plakken ze er nog een keer een bepaalde tijd aan vast.

### **Analyse**

Uit de literatuur weten wij dat zelfontplooiing betekent dat je mogelijkheden optimaal benut, gebruik maakt van je talenten en deze verder ontwikkelt. Daarvoor moeten mensen zelf keuzes maken, mogelijkheden verkennen en beslissingen nemen. De gedragsdeskundige is zich bewust van het belang van het stellen van eigen doelen. In de praktijk blijkt echter dat deelnemers slechts gedeeltelijk worden betrokken. Er wordt wel gevraagd aan deelnemers wat hun wensen zijn, maar de stap naar formuleren van eigen doelen wordt niet gezet. Hiervoor moeten begeleiders zich bewust worden van het belang van het stellen van doelen. Zij moeten methoden aangereikt krijgen waarmee zij deelnemers kunnen stimuleren hun eigen doelen te stellen zoals de "PATH", "MAPS" en "oplossingsgericht werken" (zie hoofdstuk 10) en hiermee oefenen.

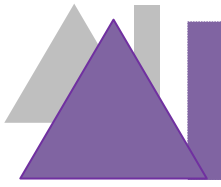
Een deelnemer gaf aan dat de doelen wel teveel zijn om te onthouden en hierdoor kan zij niet aan de doelen werken zoals bedoeld is. Dit dient herhaald te worden, zoals bij De Rozerie gebeurt.

## **16.5 Samenvatting**

De Smulhoeve gaat respectvol om met de deelnemers en ze doen moeite om de deelnemers zich waardig te laten voelen. De Smulhoeve is bezig met het streven naar zelfontplooiing en betreft de deelnemers gedeeltelijk bij het stellen van hun doelen en deelnemers hebben gedeeltelijk inspraak in het aannemen van begeleiders. Deelnemers geven aan dat zij het stellen van doelen waarderen, maar dat het soms te veel is om te onthouden. Zelf vindt De Smulhoeve dat deelnemers in de bediening meer inspraak zouden moeten krijgen.

Bij De Rozerie wordt bij het intakegesprek een contract opgesteld en er is sprake van een proeftijd. De doelen van de deelnemers worden dagelijks herhaald en voor elk leerdoel hebben ze een bepaalde tijd. Elke maand worden de doelen met de deelnemer geëvalueerd. Als er een nieuwe begeleider wordt aangenomen bij De Rozerie wordt er uitdrukkelijk aan de deelnemers gevraagd wat zij ervan vinden.

## Hoofdstuk 17 Zorg op maat in De Smulhoeve, ook in drukke tijden



De literatuur hoofdstukken over de competente begeleider, groepsdynamiek en waardigheid is beschreven hoe je de zorg kan waarborgen en wat het inhoudt. De zorg waarborgen in drukke tijden, als de commercie de zorg dreigt te overschreeuwen, is zorg op maat geven. Deze wrijving is een nieuw fenomeen in de zorg en dient verduidelijkt te worden. Het beïnvloedt de gehele Maslow piramide, ook de laagste etappe 'veiligheid en zekerheid'. In dit hoofdstuk beschrijf ik hoe De Smulhoeve spreekt over zorg op maat en welke moeilijkheden zij ervaren. De verbeterpunten van De Smulhoeve worden besproken en worden geanalyseerd, evenals de ervaringen van De Rozerie.

### 17.1 Technieken van begeleiders

De Smulhoeve heeft soms last van (onverwachte) druktepieken die onvoorspelbaar zijn. Deze drukte pieken kun je volgens begeleiders van De Smulhoeve opvangen door orde te scheppen, vaste taken en een aanspreekpunt te geven. Begeleiders geven wel aan dat het tijdens drukke momenten moeilijker is om het overzicht te bewaren en dat de structuur snel wegvalt. Een begeleider van De Smulhoeve vertelt dat zij het prettig zou vinden als iedereen vast wordt ingedeeld.

De Rozerie heeft al meer inzicht wanneer het druk wordt en zet dan meer begeleiders in.

#### Analyse

Tijdens drukke momenten is het extra belangrijk om structuur te bieden. Hoewel begeleiders wel weten hoe ze structuur moeten bieden (vaste taken) blijkt het toch moeilijk om de structuur te bewaren. De Smulhoeve dient een duidelijk plan te maken voor wie wat doet tijdens de drukte pieken. Daarnaast moet De Smulhoeve onderzoeken of er vaste tijden zijn dat het altijd druk is om meer begeleiders neer te zetten.

### 17.2 De deelnemer tijdens drukke momenten en het gevaar van overvragen

Deelnemers verschillen in hoe zij reageren op drukke momenten. Sommige deelnemers vinden die pieken juist leuk en de ander moet er aan wennen.

*“De omschakeling van rustig naar drukte is bij deelnemers verschillend. De ene kan er beter tegen dan de ander. Het is ook erg afhankelijk van de capaciteit die iemand heeft, de een zit er op te wachten dat het weer lekker druk wordt en de ander helemaal niet. (...) Maar degene met wat hoger niveau vinden het juist weer wat fijner als het druk is, hebben ze weer wat te doen en anders moeten ze bijvoorbeeld ramen wassen en dat is niet zo'n leuke taak.” (B1)*

Het risico op overvragen is groter tijdens de onverwachte drukke momenten. De begeleiders willen de deelnemers beschermen door de druk eraf te halen door een duidelijke taak te geven, een kwartiertje iets leuks doen of rust te gunnen. De begeleiders merken dat deelnemers overgevraagd worden als ze bijvoorbeeld blokkeren. Dit wordt geuit door de lichaamstaal. De deelnemer kan bijvoorbeeld stilletjes in de hoek staan en naar beneden kijken en zeggen dat hij het begrepen heeft.

De begeleiders geven aan dat het per deelnemer verschilt wat zij aankunnen en tot hoever ze gaan. Begeleiders zien het taak om hen hierin te beschermen. Daarvoor observeren ze en luisteren ze goed naar de deelnemers:

*“Je kunt teveel vragen van mensen, overvragen. Bijvoorbeeld bij A. had ik niet door dat het zo'n dromer was waardoor ik teveel vroeg en hij niet tot zijn zaken toekwam. Toen we een gesprek hadden vertelde hij dat hij het niet altijd kan bolwerken en had moeite met de drukte.” (H3)*

De Rozerie heeft de indruk dat de deelnemers het meestal zelf goed aangeven als ze worden overvraagd. Volgens De Rozerie komt dit mede door hun weerbaarheidstraining.

### **Analyse**

Tijdens drukke momenten verschillen de deelnemers in wat zij kunnen. Ervaren begeleiders van De Smulhoeve laten zien dat zij hiermee rekening houden. Het is belangrijk dat zij deze kennis over individuele deelnemers communiceren.

Tijdens drukke momenten bestaat het gevaar van overvragen, maar dit gevaar wordt onderkend. Begeleiders proberen het te voorkomen door op lichaamstaal te letten en deelnemers goed te leren kennen. Ook nu geldt dat ervaren begeleiders deze kennis moeten uitbreiden door met elkaar te communiceren.

Een weerbaarheidstraining zorgt dat deelnemers duidelijker kunnen aangeven als ze overvraagd worden.

### **17.3 De rol van de begeleiders**

Uit de interviews blijkt dat begeleiders op De Smulhoeve tijdens drukke momenten moeite hebben met hun rol. Zij merken dat ze niet alleen begeleider zijn maar ook willen dat de klant goed geholpen wordt. Hierdoor ontstaan irritaties en worden taken van deelnemers overgenomen. Uit dit citaat blijkt hoe moeilijk zij het vinden:

*“Als het te druk is, ga je snel voorbij aan de goede zorg. Dan lever je alleen goede horeca. Ik word dan ongeduldig. (...) Dan ben ik het helemaal zat met de deelnemers en dat wil ik eigenlijk helemaal niet want de deelnemers hebben ook maar een beperking en daar kunnen ze helemaal niets aan doen. Wij zijn er voor hen. Maar dan is het zó druk en dan gaan er toch weer dingen fout. (...) en dan merk ik dat ik mijn geduld kwijtraak. En dat wil je niet naar hen uiten, maar dan ben ik toch korter af naar hen. En dan neem ik wel eens taken over en dat wil je eigenlijk ook niet. Maar ja soms moet dat wel, want de klant wacht ook.” (H2)*

De Rozerie geeft aan dat als het opeens druk is, dat de begeleiders meewerkend personeel worden.

*“Met drukke tijden ben je met de deelnemers en op rustige tijden ben je voor de deelnemers.” (B2)*

De Smulhoeve vertelt dat het voor sommige begeleiders en ook voor onervaren begeleiders extra moeilijk is om balans te vinden tussen goede zorg bieden en goede commercie. Bij observaties (O1, O2 en O3) was te zien dat deze begeleiders stuntelig werden, een gespannen gezicht trokken, meer in hun eigen wereld bezig of kortaf waren.

### **Analyse**

De rol van de begeleider wordt onduidelijk op het moment dat het drukt wordt. De Smulhoeve is nog te streng voor zichzelf door vast te houden aan het principe dat je niet mag helpen. De Smulhoeve kan afspreken dat als het drukt wordt de begeleiders ook medewerkers worden. Klanten bedienen en broodjes maken is dan niet “helpen”, maar gewoon samen zorgen dat de klant goed geholpen wordt. Als je dit bespreekt met de deelnemers is dat geen probleem. Begeleiders die de drukte niet aan kunnen, zitten niet op hun plek bij De Smulhoeve. Deze begeleiders zijn een slecht rolmodel.

### **17.4 Afsluiten van een druk moment**

De Smulhoeve geeft aan dat er na afloop van de drukte de begeleiders het positief afsluiten. Dit wordt gedaan door een kreet: *“Hartstikke goed gedaan, jongens!”* (H2) en wordt er lol gemaakt om te ontladen. Een begeleider geeft aan dat zij het evalueren na de piekuren met medebegeleiders mist. Er zijn dan teveel werkzaamheden die gedaan moet worden.

### **Analyse**

Begeleiders van De Smulhoeve sluiten een druk moment goed af met deelnemers door eventueel alle stress te ontladen en complimenten uit te delen. De evaluatie tussen begeleider schiet er wel eens bij in. Juist van deze evaluaties kunnen begeleiders van elkaar leren. Er moet dus altijd geëvalueerd worden, als is het maar even. De evaluatie kan gestructureerd worden door elkaar feedback te geven: zeg eerst wat er goed ging en noem een verbeterpunt voor de volgende keer.

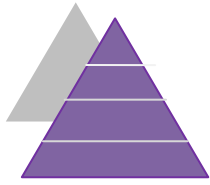
### **17.5 Samenvatting**

Uit het praktijkonderzoek blijkt dat de drukte in De Smulhoeve nog onvoorspelbaar is. Aan het eind van een druk moment probeert De Smulhoeve het positief af te sluiten. Soms is er door de drukte weinig tijd om te evalueren. Begeleiders gaven aan dat zij het moeilijk vinden om tijdens de drukte alle taken door de deelnemer uit te laten voeren. Daarnaast wordt tijdens de interviews regelmatig genoemd dat tijdens de drukte de structuur wegvalt. Begeleiders gaven ook aan dat er tijdens drukte deelnemers sneller overvraagd worden.

Sommige deelnemers hebben er moeite mee om uit hun ritme te worden gehaald tijdens drukte, terwijl anderen het leuk vinden als het druk wordt en juist meer taken willen doen. Voor sommigen is het ook even onduidelijk wat ze moeten doen als het druk wordt. Deelnemers geven aan behoefte te hebben aan duidelijke taken als het druk wordt. De Smulhoeve gaf aan dat het belangrijk is om de kalmte te bewaren, omdat dit invloed heeft op het hele team.

Volgens De Rozerie kan een weerbaarheidstraining ervoor zorgen dat deelnemers beter kunnen aangeven als zij overvraagd worden. Tijdens drukke momenten worden de begeleiders van De Rozerie medewerkend personeel. De Smulhoeve heeft redelijk wat kennis, maar de praktijk vertoont wat zwaktes. Er moet gekeken worden naar de samenstelling van de groep en de structuur in de drukke tijden.

## Hoofdstuk 18 Conclusies en aanbevelingen



In dit hoofdstuk formuleer ik de conclusies uit de hoofdstukken neer en hierdoor wordt de volgende vraag beantwoord: *in hoeverre wordt de zorg, zoals in de literatuur beschreven, al gewaarborgd in De Smulhoeve en op welke gebieden kan De Smulhoeve de zorg nog verder optimaliseren?* Vanuit de conclusies geef ik praktische aanbevelingen voor De Smulhoeve om de zorg ook daadwerkelijk te optimaliseren. Aan het einde wordt de hoofdvraag beknopt beantwoord.

### Hoofdstuk 5 en 11; *De competente begeleider: Algemene kennis LVB*

#### Conclusies:

- De Smulhoeve heeft voldoende kennis van de beperkingen van LVB-ers
- De Smulhoeve heeft voldoende aandacht voor het risico van overschatting van LVB-ers. Zij zijn zich minder bewust van het fenomeen van onderschatting en dat kan optreden als je weet dat iemand een beperking heeft
- De Smulhoeve is terughoudend met het gebruik van visuele ondersteuning. Zij zijn wel bezig het werk voor deelnemers interessant te houden
- De Smulhoeve heeft een goed beeld van de problemen die een jongere met LVB doormaakt, maar communiceert hier niet over met klanten
- De Smulhoeve heeft moeite met de doelgroep omdat zij jong zijn. Jongeren leren hun grenzen kennen en gaan hier soms overheen. Begeleiders dienen de grenzen goed aan te geven.

#### Aanbevelingen voor De Smulhoeve:

- Ga na of begeleiders van deelnemers minder verwachten (onderschatting), omdat begeleiders weten dat ze een handicap hebben
- Gebruik meer visuele ondersteuning, omdat het bijdraagt aan het begrip van de deelnemers en hun zelfstandigheid. Pictogrammen introduceren bij: contracten, extra taken, recepten en bestelblad voor de bediening. De extra taken met uitleg, in duidelijke woorden en pictogrammen, in een mapje doen met uitneembare bladzijden
- Plaats een tekst voorin de menukaart om het begrip te vergroten bij klanten en verrassingen te voorkomen
- Neem de tijd deelnemers te leren kennen en hun grenzen te verkennen. Begeleiders dienen stevig in hun schoenen te staan en consequent te zijn. Selecteer begeleiders hierop.

### Hoofdstuk 6 en 12; *De competente begeleider: Grondhoudingen*

#### Conclusies:

- De Smulhoeve spreekt over echtheid, maar niet dat de begeleider zichzelf dient te accepteren en zijn gevoelens en gedachten moet kennen waardoor er vertrouwen en empathie getoond kunnen worden
- Begeleider dient open te staan voor de beleevingswereld van de deelnemer en niet zijn eigen visie door te drukken
- De Smulhoeve ziet het gevaar dat een begeleider te snel zijn eigen stempel zet in plaats van de wens van de deelnemer voorop te zetten
- Een competente begeleider behoort een deelnemer aan te spreken op zijn gedrag in plaats van de gehele persoon, dit komt niet naar voren in de interviews
- De Smulhoeve is op de hoogte dat een deelnemer geholpen moet worden met het verwoorden van zijn gevoelens en meegemaakte gebeurtenissen. Hierdoor leren de deelnemers zichzelf beter te accepteren, hun gevoelend te verwoorden en zich beter te ontwikkelen.

**Aanbeveling voor De Smulhoeve:**

- Sta stil bij het belang van grondhoudingen voor de positieve beleving van de deelnemers. In de opleiding van nieuwe werknemers en stagiaires, maar ook voor de begeleiders die er al werken. Spreek elkaar hierop aan. Werk aan het accepteren van eigen gevoelens en het tonen van empathie, spreek deelnemers aan op hun gedrag en niet op de persoon.

**Hoofdstuk 7 en 13; De competente begeleider: Methoden en technieken****Conclusies:**

- De Smulhoeve heeft geen probleem met begeleiders met verschillende achtergronden
- Zowel begeleiders met horeca- als zorgachtergrond hebben voldoende kennis te hebben van de meeste gesprekstechnieken
- Humor wordt weinig gebruikt als techniek, evenals positieve (her-)etikettering
- Begeleiders moeten meer op één lijn zitten
- De communicatie tussen De Smulhoeve en andere zorgverleners/ouders is onduidelijk
- De pauzes zijn momenten waarop de structuur wegvalt
- Tijdens calamiteiten weet niet iedereen wat ze moeten doen
- Er is behoefte aan een vaste dagelijkse structuur
- Er is behoefte aan een extra (visueel) planbord, om meer structuur te bieden voor aanvullende taken
- Hoewel een aantal manieren werden genoemd om deelnemers vaardigheden aan te leren, was er geen vaste methode
- De Smulhoeve is bezig met verschillende cursussen en trainingen van de eigen stichting. Er is echter geen cursus of training buiten de stichting om.

**Aanbevelingen voor De Smulhoeve:**

- Gebruik humor bewuster als begeleidingstechniek, deelnemers zijn hier gevoelig voor en zullen de positieve sfeer waarderen. Evenals positieve (her-)etikettering
- Organiseer voldoende momenten waarop de begeleiders samen praten over de taken van de deelnemers, over hoe ze omgaan met bepaald gedrag van deelnemers, hun eigen taakverdeling op de dag en wie aanspreekpunt is voor welke deelnemer, zodat ze meer op één lijn komen
- Spreek duidelijk met ouders/andere zorgverleners wie de contactpersoon is waarmee De Smulhoeve contact op kan nemen als de zorg op de werkplek en in de thuissituatie beter op elkaar afgestemd moeten worden
- Breng meer structuur aan in de pauzes door van tevoren met deelnemers te bespreken wat ze gaan doen in de pauze en met alle deelnemers bespreken wat de algemene structuur van de pauze is. Bijvoorbeeld: eerst gaan we met z'n allen eten, daarna gaat die deelnemer koffie zetten en daarna is er tijd om even iets voor jezelf te doen (waarbij iedereen weet wat ze dan gaan doen). Wellicht wat dingen om te doen bijvoorbeeld spelcomputer, spelletjes, enzovoorts
- Oefen regelmatig calamiteiten, zodat iedereen weet wat ze dan moeten doen en dat je direct elkaar feedback kan geven
- Streef naar dagelijkse structuur met zoveel mogelijk vaste begeleiders, vaste deelnemers en vaste taken. Ook een vast ochtendritueel helpt meer structuur te geven
- Plaats een extra planbord, zodat er meer structuur is voor de extra taken. Als deelnemers de taak gedaan hebben, kunnen ze het daarna zelf 'aftekenen' na goedkeuring van begeleider
- Spreek met de begeleiders af welke methode wordt gebruikt om deelnemers een vaardigheid aan te leren. Als het De Smulhoeve aanspreekt, kan hiervoor de methode worden gebruikt die in mijn literatuuronderzoek wordt beschreven.



## **Hoofdstuk 8 en 14; *De competente begeleider: Kennis van de individuele deelnemer***

### **Conclusies:**

- Begeleiders hebben te weinig tijd om zorgplannen op te stellen en te lezen
- Het wordt niet geheel duidelijk of de onderwerpen (zoals beschreven in de literatuur) gebruikt worden om de deelnemer beter te leren kennen en eventuele problemen op te sporen
- Deelnemers lijken maar bij een gedeelte van het opstellen van hun zorgplan te worden betrokken.

### **Aanbevelingen voor De Smulhoeve:**

- Gebruik de onderwerpen (beschreven in de literatuur) als handvaten om problemen op die gebieden op te sporen
- Betrek de deelnemers meer actief bij het opstellen van de doelen in het zorgplan (zie hiervoor hoofdstuk 10: Waardigheid en zelfontplooiing)
- Creëer voldoende tijd voor begeleiders om zorgplannen van deelnemers op te stellen en te lezen. Tijd wordt bespaard door een overzicht te maken van de actuele doelen van iedere deelnemer, zodat dit makkelijk te raadplegen is voor alle begeleiders
- Begin de dag met een ochtendritueel waar de doelen van iedere deelnemers even wordt benoemd. Dit is voor de deelnemer, maar ook voor de begeleider efficiënter
- Stel in de eerste twee weken nog geen doel(-en) voor de deelnemer. Zo kan je de deelnemer rustig leren kennen en is er geen tijdsdruk voor de begeleider. In deze tijd kan het dossier van de deelnemer gelezen worden. In de derde week bespreek je samen met de deelnemer de doelen.

## **Hoofdstuk 9 en 15; *Groepsdynamica***

### **Conclusies:**

- Begeleiders vinden het soms moeilijk een goede groepsdynamiek te behouden
- Motivatie van deelnemers heeft een grote invloed op de groepsdynamiek en motivatie blijkt niet altijd aanwezig te zijn
- Niveauverschil tussen deelnemers heeft invloed op de groepsdynamiek.

### **Aanbevelingen voor De Smulhoeve:**

- Gebruik de aanwijzingen van Klootwijk (9.3) om de groepsdynamiek te verbeteren. Bijvoorbeeld: Als er een situatie ontstaat waarbij de deelnemers erg op elkaar reageren kan de begeleider iedereen even bij elkaar roepen en de groep aanspreken op zijn verantwoordelijkheid, door bijvoorbeeld te zeggen: *“We moeten hier samen zorgen dat het goed loopt en als jullie zo op elkaar reageren gaat het niet goed en kunnen we de klanten niet goed bedienen.”*
- Zoek naar taken die passen bij de interesse en niveau van deelnemers
- De volgende maatregelen verbeteren de groepsdynamiek verder: pauzes structureren (zie dit hoofdstuk; aanbevelingen methoden en technieken), intrinsieke gemotiveerde deelnemers aannemen, deelnemers meer betrekken bij besluitmomenten (vergaderen) en met thema's (voorjaar, zomer, herfst, winter) werken
- Besteedt tijdens sollicitatiegesprekken aandacht aan de intrinsieke motivatie van deelnemers en stel een proeftijd van een maand in.

## **Hoofdstuk 10 en 16; *Waardigheid en zelfontplooiing***

### **Conclusies:**

- De Smulhoeve is respectvol naar de deelnemers
- De Smulhoeve kan waardigheid van deelnemers vergroten door ze meer inspraak te geven. Er is wel aandacht voor zelfontplooiing, maar deelnemers formuleren niet hun eigen doelen
- De doelen zijn soms teveel voor deelnemers om te onthouden.

### **Aanbevelingen voor De Smulhoeve:**

- Voer een echt sollicitatiegesprek, een contract (in woorden en pictogrammen) en stel een proeftijd in, zoals bij andere commerciële bedrijven
- De waardigheid wordt vergroot door de deelnemer(-s) een dagje mee te nemen naar een “echt” horeca bedrijf en indien mogelijk mee te lopen. Hiermee kunnen ze een idee krijgen van hoe een ander horeca bedrijf werkt en dat het daar ook druk kan worden en hoe ze daarmee omgaan. Daarnaast kan het ze laten zien dat ze het werk serieus moeten nemen en De Smulhoeve minder zien als dagbesteding. Om de drempel laag te houden zouden deelnemers (ook) een keer met een begeleider ergens anders kunnen gaan eten en dan opletten hoe anderen het doen of naar een filmfragment kijken van een ander restaurant
- Geef deelnemers meer inspraak in:
  - o Het stellen van de eigen doelen (zie voor aanwijzingen hiervoor hoofdstuk 10)
  - o De dagelijkse bezigheden, zoals in een vergadering
  - o Het aannemen van nieuwe begeleiders
- Stel niet teveel doelen, herhaal deze doelen regelmatig met de deelnemer en evalueer de doelen na een bepaalde periode samen met de deelnemer. Omdat deze doelgroep baat heeft bij herhaling, kan het helpen om al eerder gestelde doelen/geleerde vaardigheden te herhalen om ze te behouden
- Gebruik een methode (bijvoorbeeld PATH of MAPS) om deelnemers hun eigen doelen te laten formuleren
- Geef de deelnemer een kaart (of op een andere manier meer tastbaar maken) waarop zijn doel staat en bespreek dat aan het begin en eind van de week/dag/periode.

## **Hoofdstuk 17; Zorg op maat, ook in drukke tijden**

### **Conclusies:**

- Tijdens drukke momenten valt de structuur grotendeels weg
- Drukke tijden zijn nog onvoorspelbaar
- Deelnemers verschillen in wat zij kunnen tijdens drukke momenten
- Tijdens drukke momenten is er onduidelijkheid over de rol van begeleiders
- Voor evaluatie van een drukke dag is vaak geen tijd
- Sommige begeleiders zijn niet geschikt voor dit stressvolle werk. Begeleiders zijn rolmodellen.

### **Aanbevelingen voor De Smulhoeve:**

- Stel een stoplicht in voor meer structuur: een groen sein betekent dat het rustig is in het lunchcafé en dat deelnemers dus tijd hebben voor extra taken. Een oranje sein betekent dat het wat drukker is en dat de deelnemers werken aan de afgesproken klantgerelateerde taken. Een rood sein betekent dat het echt druk is en dat begeleiders zullen helpen bij de taken van de deelnemers. Hiermee kan De Smulhoeve zowel voldoen aan de eisen die worden gesteld aan een commercieel bedrijf, als aan de zorgtaak die zij hebben ten opzichte van de deelnemers. De structuur voor deelnemers blijft behouden en omdat het visueel duidelijk is (door middel van het stoplicht) wat ze moeten doen, zal dit ook hun zelfstandigheid vergroten. De Smulhoeve kan ook groene, oranje en rode overzichten maken van de taken die tijdens rustige, drukke en heel drukke tijden worden uitgevoerd. Zo kan De Smulhoeve van tevoren nadenken over wat een bepaalde deelnemer aankan en aan de deelnemers vragen wat ze denken te kunnen als het druk wordt. Dat vergoot de duidelijkheid, met name omdat er niet altijd genoeg vaste begeleiders zijn. Ook om de deelnemers geen plotselinge drukte aan te voelen
- Tijdens drukke momenten heeft De Smulhoeve nu nog het idee dat ze geen taken van deelnemers over mogen nemen, omdat dat af zou doen aan de waardigheid van deelnemers. Ik beveel aan dat De Smulhoeve de drukke momenten meer gaat zien als momenten waarop begeleiders ook medewerkers worden in het lunchcafé en dat zij dan dus samenwerken met de deelnemers om deelnemers niet te overvragen en alle klanten te kunnen helpen
- Geef kort aan bij de deelnemers dat ze het samen weer gefikst hebben, zoals in een interview aangegeven wordt; het hoeft niet altijd uitgebreid besproken te worden: ieder een hand geven als dank voor de inzet kan

ook dezelfde uitwerking hebben als verbaal evalueren. Je kunt creatieve manieren bedenken, die bij de begeleiders en deelnemers passen

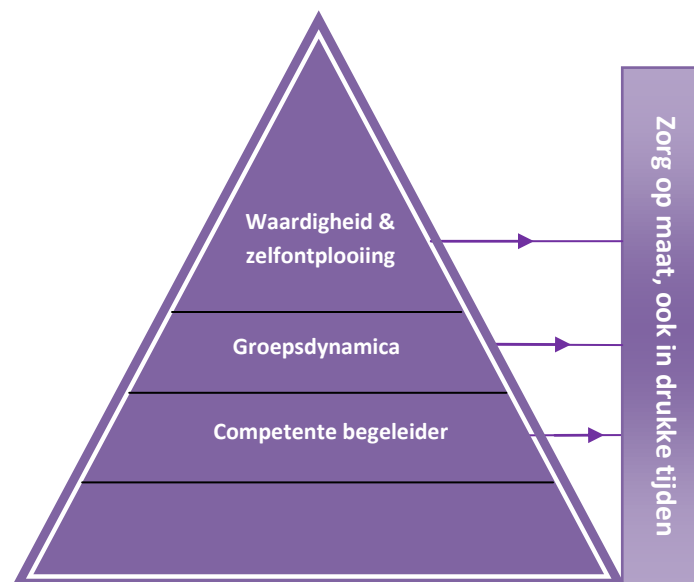
- Evalueer een drukke dag altijd met begeleiders. Geef elkaar feedback over wat er goed ging en geef een verbeterpunt
- Ga iedere week of van de maand een keer met z'n allen na sluitingstijd een drankje doen om de goede moed, motivatie erin te houden en de sfeer gezellig te houden.

### Een beknopt antwoord op de hoofdvraag

De hoofdvraag luidt als volgt:

*“Op welke wijze kunnen de begeleiders van het lunchcafé De Smulhoeve in Leidschenveen te Den Haag de zorg voor jongeren met een lichte verstandelijke beperking waarborgen en waar mogelijk optimaliseren?”*

Met behulp van de piramide van Maslow kan zorg op een commercieel bedrijf worden gewaarborgd door te zorgen voor competente begeleiders, een goed werkende groepsdynamiek, streven naar waardigheid en zelfontplooiing en zorg op maat, ook in drukke tijden. De zorg op De Smulhoeve wordt geoptimaliseerd door a) visuele ondersteuning, b) de kracht van een optimale grondhouding, c) meer structuur, d) tijd voor het leren kennen van deelnemers, e) intrinsiek gemotiveerde deelnemers, f) deelnemers als officiële medewerkers benaderen, g) inspraak, h) het stellen van doelen en duidelijkheid over de rol van begeleiders en i) meer structuur tijdens drukke momenten.



## Referenties

Crijns, L., Kolvoort, J., de Ligny, J., & Steenks, K. (2007). *Reader: Het sociaal competentiemodel, uitgewerkt voor SPH-ers*. De Haagse Hogeschool.

Embregts, P. (2009). *Lectoraat: Zorg voor mensen met een verstandelijke beperking: Mensenlievende professionalisering in de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking*. HAN University Press.

Hasselink, J. (2009). *Zorgboerderijen dragen bij aan empowerment en eigen kracht van deelnemers*. Plant Research International B.V.

Janssens, M. (2003). *Humor: Relativerende begeleidingsmethode*. Boom/Nelissen.

Klootwijk, F. (2005). *Reader: Spel en beweging*. De Haagse Hogeschool.

Kok, R., & Smit, B. (2000). *Een ander spoor: Emancipatorisch werken met mensen met een verstandelijke handicap*. NIZW Uitgeverij.

Kwekkeboom, M., & Koops, H. (2005). *Vermaatschappelijking in de zorg. Ervaringen en verwachtingen van aanbieders en gebruikers in vijf gemeenten*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP).

Migchelbrink, F. (2005). *Praktijkgericht onderzoek in zorg en welzijn*. . Amsterdam: Uitgeverij SWP.

Toonen, R. Vereniging Gehandicapten Zorg Nederland (VGN). (2008). *Lekker anders, Gids voor buitengewone horeca*. Amsterdam: Thieme Groep.

van Keken, H. (2006). *Voor het onderzoek: het formuleren van de probleemstelling*. Den Haag: BuroLamp.

Kwekkeboom, M., & Koops, H. (2005). *Vermaatschappelijking in de zorg. Ervaringen en verwachtingen van aanbieders en gebruikers in vijf gemeenten*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP).

Migchelbrink, F. (2005). *Praktijkgericht onderzoek in zorg en welzijn*. Amsterdam: Uitgeverij SWP.

Toonen, R. Vereniging Gehandicapten Zorg Nederland (VGN). (2008). *Lekker anders, Gids voor buitengewone horeca*. Amsterdam: Thieme Groep.

*Vermaatschappelijking in de zorg. Ervaringen en verwachtingen van aanbieders en gebruikers in vijf gemeenten*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP).

Penninx, K., & Scholten, C. (2005). *Werken aan maatschappelijke ondersteuning: Een handreiking voor sociale professionals*. NIWZ/ Uitgeverij Lemma.

Räkers, M. (2008). Is de samenleving gehandicapt? *SoziO nr.85*, 6-9.

Rigter, J. (2004). *Psychologie voor de praktijk*. Uitgeverij Coutinho.

Rigter, J. (2005). *Stromingen en hun toepassingen: Het palet van de psychologie in de hulpverlening*. Uitgeverij Coutinho.

Schalock, R. L., & Borthwick-Duffy, S. A. (2011). Opgeroepen op november 6, 2011, van AAIDD: [www.aamr.org](http://www.aamr.org)

- Somberg, P. (2005). *Hoe ontwikkel ik mijn competenties? Werkboek voor talent*. Sdu Uitgevers.
- Steman, C., & van Gennep, A. (1997). *Supported Living: Een handreiking voor begeleiders*. NIZW Uitgeverij.
- Teggelaar, J., van den Bosch, J., & Monster, T. (2008). *Oplossingsgericht werken met mensen met een verstandelijke handicap*. Boom/ Nelissen.
- van Gennep, A. (2000). *Emancipatie van de zwaksten van de samenleving: Over paradigma's van verstandelijke handicap*. Boom.
- van Meer, K., van Neijenhof, J., & Bouwens, M. (2001). *Elementaire sociale vaardigheden*. Bohn Stafleu Van Loghum.
- van Sprang, A. (2005). *Orthopedagogiek: Een eerste oriëntatie*. Uitgeverij Nelissen.
- van Weezel, L. G., & Waaldijk, K. (2005). *Doelgroepen in de (semi-)residentiële sociaal-pedagogische hulpverlening*. Bohn Stafleu van Loghum.
- Vrolijk, A. (1991). *Gesprekstechnieken*. Bohn Stafleu Van Loghum.
- Watzlawick, P., Beavin, J. H., & Jackson, D. D. (2001). *De pragmatische aspecten van de menselijke communicatie*. Bohn Stafleu Van Loghum.
- Wilschut, H. (2007). Zorgcoördinator in bijzondere lunchroom. *SoziO nr.77* , 30-31.

#### **Digitale referenties:**

- Anoniem (jaar onbekend). *Stichting Ipse*. <http://www2.ipse.nl/index>, 26-01-2009.
- Bruijn, J. van (jaar onbekend), *Methodieken*.  
[http://www.methodieken.nl/methodieken\\_methoden.asp?methode\\_link=EIM:%20Eigen%20Initiatief%20Model](http://www.methodieken.nl/methodieken_methoden.asp?methode_link=EIM:%20Eigen%20Initiatief%20Model), 12-02-2009
- Jaarboek 2004 van de Nationale Monitor Geestelijke Gezondheid (NMG) (2004). *Trimbos-instituut*.  
<http://www.trimbos.nl/default13307.html>, 27-01-2009.
- Nationaal Kompas Volksgezondheid (2008). *Nederlandse Volksgezondheid*.  
[http://www.rivm.nl/vtv/object\\_document/o1351n18480.html](http://www.rivm.nl/vtv/object_document/o1351n18480.html), 12-02-2009.
- Nationaal Kompas Volksgezondheid (2008). *Nederlandse Volksgezondheid*.  
[http://www.rivm.nl/vtv/object\\_document/o2065n17541.html](http://www.rivm.nl/vtv/object_document/o2065n17541.html), 12-02-2009.
- Van Dale Uitgevers (2008). *Van Dale*. <http://www.vandale.nl/vandale/opzoeken/woordenboek>, 27-01-2009

## Dankwoord

Mijn afstudeerlocatie De Smulhoeve (deelnemers, begeleiders, locatiemanager, gedragsdeskundige) wil ik van harte bedanken voor de mogelijkheid om daar te kunnen onderzoeken en af te studeren.

Ook het trainingscentrum van stichting Ipse de Bruggen voor de aanvullende informatie die ik heb toegestuurd gekregen door dhr. Ad Smit.

Daarnaast De Rozerie te Barneveld en haar locatiemanager Dhr. M.P. Lagerwerf.

Voor de begeleiding wil ik mijn afstudeerbegeleidster, Lia Froeling en mijn opdrachtgever Marco Roozenburg bedanken. En zeker ook voor hun steunbetuiging en geduld in mijn moeizame tijd.

Mijn dank aan mijn familie, kennissen en vrienden die mij hebben gesteund, klaar voor mij stonden en geholpen hebben met het typen en nakijken van het verslag.

Met name Feikje van Stiphout. Zij heeft mij geholpen met de moeilijke fasen van het onderzoek en het verslag. Met haar steun, toeverlaat en enthousiasme kon ik weer progressief verder met mijn onderzoek.

# Bijlagen

## Vooronderzoek

Oriëntatie-interviews

## Praktijkresultaten

Interviews

Observaties

## Methoden en trainingen

Brug naar werk

E.I.M. Eigen Initiatief Model

Trainingen die de stichting geeft

## De Smulhoeve

Foto's

Logo van De Smulhoeve

Pictogrammen m.b.t. vergaderen

Invulbonnen van het restaurant

## Soortgelijk bedrijf

Algemene informatie

Het interview

Voorbeelden van formulieren

Foto van de voorzijde