



Mooie momenten van verbinding

Een analyse in woord en beeld



Zichtbaar maken wat werkt



Inleiding

In het onderzoeksproject *Zichtbaar maken wat werkt*, schijnen we het licht op mooie, kleine, bijzondere, en hele gewone momenten van verbinding tussen mensen met een verstandelijke beperking die wonen op een woongroep, hun naasten en hun begeleiders.

Een innovatieve insteek omdat, wanneer we de zorg willen verbeteren de neiging is om te kijken naar wat er niet goed gaat. Maar wij focusten op wat er gebeurt in de verbinding tussen mensen, wanneer we kijken naar wat er **wel** goed gaat. Wat brengt dat? En hoe kunnen we die momenten meer waarderen, vergroten en stimuleren?

We hebben als onderzoeksteam bij 5 organisaties, namelijk Siza, Pluryn, Dichterbij, Cello en Zozijn mooie momenten vastgelegd door observaties en interviews te doen. Uit de analyse van deze interviews en observaties zijn 17 thema's voortgekomen. Deze thema's worden toegelicht in dit document. Per thema hebben we één mooi moment uitgelicht en verbeeld. In dit document bekijk je eerst de verbeelding van het mooie moment met achter elke verbeelding een toelichting op het bijbehorende thema.

De analyse in woord en beeld laat het grootse zien dat schuilgaat in de kleine dingen.

Het is bedoeld ter inspiratie en als hulpmiddel om de kleine dingen die we geneigd zijn voor lief nemen, te waarderen.

Het is een hulpmiddel om je eigen voorbeelden te ontlokken of om in gesprek te gaan over de thema's die in de voorbeelden worden aangehaald.

De namen in deze verhalen zijn niet de echte namen van de personen.

THEMA'S

Samen vieren

Samen rouwen en herdenken

Verplaatsen en inleven
in de ander

Vertrouwen en anders
vasthouden

Eerlijkheid en openheid
naar elkaar

Elkaar informeren en
samen overleggen
en afstemmen

Waardering

Aandacht voor elkaar

Opkomen voor belangen

Vanuit je hart ervoor gaan

Ruimte geven aan
ontwikkeling en
eigen regie

Aandacht voor
zintuigelijke beleving
en lichamelijk contact

Denken in mogelijkheden,
doen wat nodig is

Zorg dragen voor een
uitnodigende context

Ondersteuning binnen
het team

Divers, stabiel en
ervaren team

Onderling contact
en ontmoeting

Mooie momenten vieren

We vieren mooie momenten zoals verjaardagen altijd samen.

Naasten zijn hier actief bij betrokken.

Zo hebben we een keer een zanger uitgenodigd.

En een naaste heeft een barbecue georganiseerd voor de hele groep.

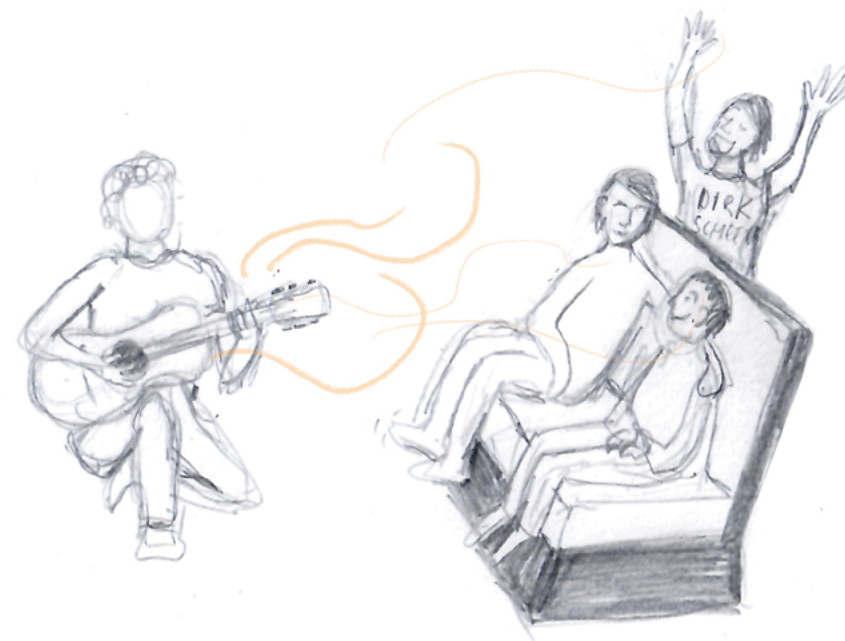
- Begeleider



Dat vind ik zo mooi.

*Naasten zeggen niet altijd hoe blij ze zijn,
of wij horen het niet. Maar de moeite die ze doen
met zo'n bedankje zegt alles.*

- Begeleider



Samen vieren

Het samen vieren van mooie momenten helpt om een band te vormen tussen begeleiders, bewoners en naasten. Begeleiders vinden het ook een goede manier om naasten te betrekken bij de activiteiten op de woongroep. Een voorbeeld hiervan is het vieren van verjaardagen van bewoners. Naasten worden uitgenodigd bij de verjaardag of helpen bij het organiseren van de verjaardag.

Ouders maken vaak al genoeg moeilijke dingen mee met hun kind, zoals ziekenhuisopnames. Daarom is het belangrijk om ze ook bij mooie momenten, zoals een verjaardag, te betrekken.

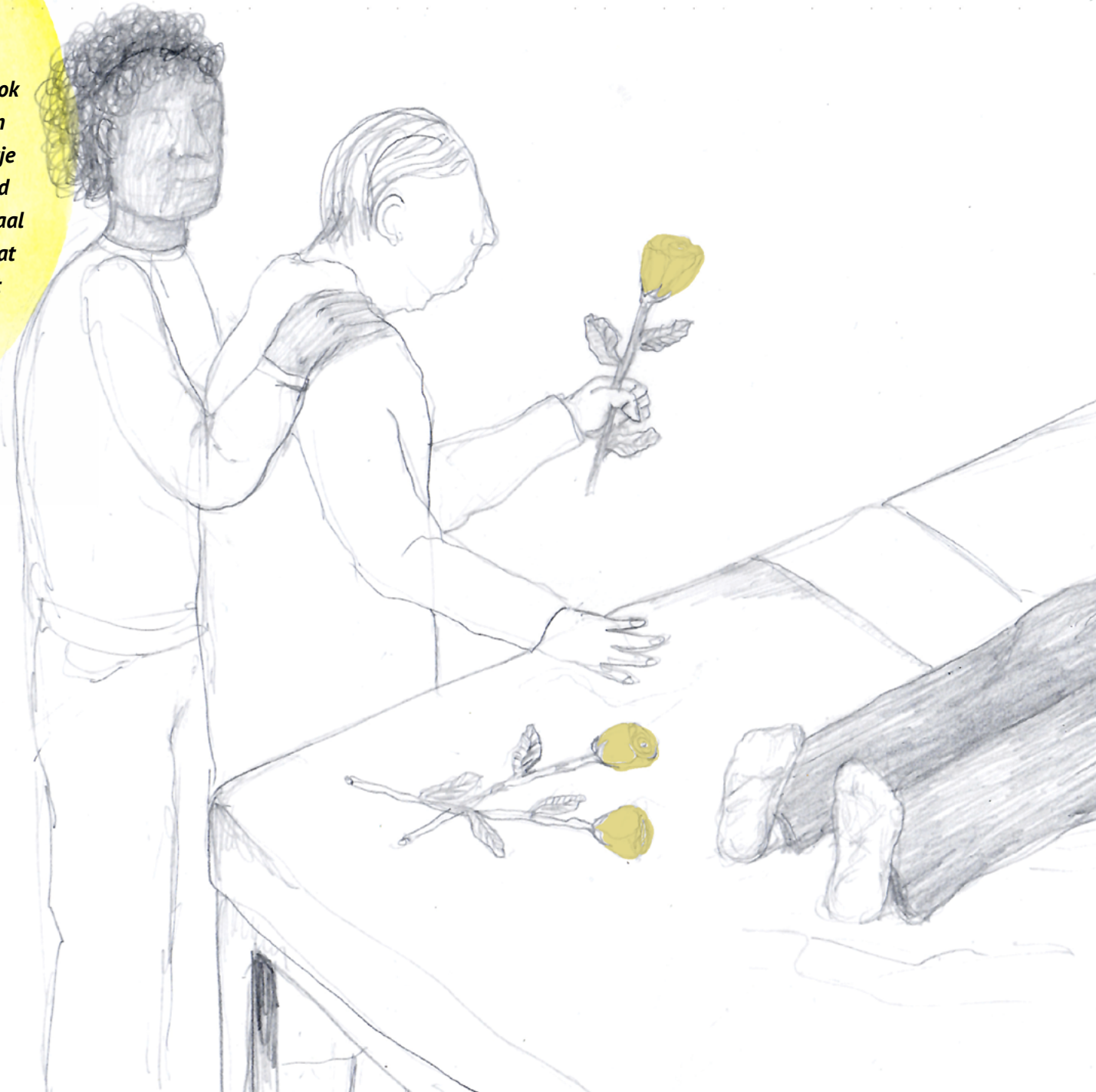
Naast verjaardagen worden ook feestdagen zoals Kerst, Sinterklaas, carnaval, Nieuwjaar en de kermis in het dorp met de woongroep gevierd. Er wordt ook aandacht besteed aan Moederdag, Vaderdag en verjaardagen van naasten met een kaartje of een cadeautje. Andere manieren van vieren zijn: samen naar een festival gaan, op vakantie gaan, jubilea vieren of een barbecue organiseren. Een naaste vertelt over het vieren van de verhuizing naar de woonvorm: een feestelijke ondertekening van het contract, een versierd huis en een warm welkom van bewoners en begeleiders op de dag van verhuizing.

Het samen vieren van mooie momenten brengt mensen bij elkaar en zorgt voor verbinding. Het helpt om stil te staan bij leuke, feestelijke momenten, vooral voor bewoners en naasten die vaak moeilijke momenten meemaken.

Het verdriet delen

Afscheid nemen doen we in de groep met alle bewoners samen. Alle drie de keren hebben de overledenen thuis op bed gelegen zodat de bewoners hen konden aanraken. Dat maakt het duidelijk, hoe verdrietig het ook is. We gebruiken een verhaal van Nijntje dat we dan voorlezen om uit te leggen dat iemand naar de hemel gaat of een sterretje is geworden. Daarna leggen alle bewoners een roos op het bed van de overledene. Ook dat doen we samen, want we zijn allemaal verdrietig. Deze rituelen helpen de bewoners om te bevatten dat iemand er niet meer is. En ook voor ons als begeleiders is het fijn om het verdriet te delen.

- Begeleider



Samen rouwen en herdenken

Naast het vieren van feestelijke momenten, is samen rouwen en herdenken ook belangrijk. Bijvoorbeeld wanneer er een bewoner op de woongroep overlijdt. Op de woongroepen was te zien dat begeleiders dan ruimte geven aan naasten om afscheid te nemen. Naasten kunnen op bezoek komen en de kamer inrichten zoals zij willen. Begeleiders zorgen voor een fijne sfeer met muziek, bloemen, knuffels en een foto van de bewoner die overleden is.

Bij het afscheid van een bewoner wordt ook aan de medebewoners gedacht. Een begeleider leest bijvoorbeeld het boekje 'Oma is dood' van Nijntje voor. Een andere begeleider laat bewoners een bloem op het bed van de overledene leggen. Zo kunnen de bewoners op hun eigen manier afscheid nemen.

Begeleiders gaan soms mee naar de begrafenis of crematie van een bewoner. Als een familielid van een bewoner overlijdt, wordt er gekeken hoe er op een passende manier afscheid genomen kan worden. Zo zijn begeleiders samen met een bewoner naar de uitvaart van zijn vader geweest. Ze maakten samen een kaars met de tekst 'papa in de hemel'. Deze kaars staat op de kamer van de bewoner.

Samen rouwen en herdenken gebeurt niet altijd bewust op elke woongroep. Begeleiders vinden het soms moeilijk hiermee om te gaan. Maar op plekken waar rouw samen wordt beleefd en gedeeld, wordt dit erg gewaardeerd door bewoners, begeleiders en naasten.

Hij is gewoon heel lief

Er komt een nieuwe bewoner vanuit een andere locatie.

De relatie tussen team en de ouders liep niet goed op die plek.

Het gedrag van de bewoner werd als moeilijk bestempeld.

Maar als wij de moeder spreken zegt zij telkens: "Maar hij is gewoon heel lief."

We besluiten het oude beeld los te laten en zijn met haar uitgangspunt gestart.

De visie vanuit Driehoekskunde onderstreept dat de weg naar de cliënt via de ouders loopt. Wanneer een collega zegt dat iemand een lastige moeder is, dan zien wij dat als een signaal dat ze zorgen heeft. Dat geef ik dan ook terug aan die collega, om die te helpen een ander perspectief te kunnen zien.

- Gedragskundige en teamleider in gesprek



Verplaatsen en inleven in de ander

Het is nodig dat begeleiders en naasten zich in elkaar kunnen verplaatsen en inleven in de ander. Op de woongroepen is te zien dat begeleiders erkennen hoe belangrijk naasten zijn voor een bewoner. Dit geldt niet alleen voor ouders, maar ook voor broers, zussen en andere naasten. Naasten hebben veel ervaring en het is goed als begeleiders deze ervaring serieus nemen en naasten uitnodigen om hun kennis en ervaringen te delen.

Naasten vinden het fijn als begeleiders niet alleen luisteren, maar ook laten zien dat ze begrip hebben voor het gevoel van verantwoordelijkheid wat naasten kunnen hebben. Het kan moeilijk of verdrietig zijn voor ouders om dingen los te laten, vooral als hun kind niet meer thuis kan wonen. Ze zijn dan afhankelijk van de communicatie van begeleiders om betrokken te blijven bij het leven van hun kind. Begeleiders moeten hier aandacht voor hebben, ruimte bieden voor emoties en begrijpen hoe zwaar het kan zijn als het niet goed gaat met de bewoner. Regelmatig contact zoeken door te bellen, appen of een foto te sturen helpt hierbij.

Inleven betekent ook dat je je als begeleider afvraagt of je dit voor jezelf of je kind ook zo zou willen. Het helpt als begeleiders dezelfde achtergrond hebben als bewoners en naasten, omdat ze dan beter begrijpen waar iemand vandaan komt, hoe de cultuur werkt en wat de gewoontes zijn. Inleven kan lastig zijn als naasten weinig op bezoek komen, bijvoorbeeld tijdens de coronacrisis, door ouderdom of andere redenen. Het is nodig dat begeleiders actief proberen naasten te betrekken en uitnodigen om hun verhaal en ervaringen te delen op een manier die bij hen past.

Je verplaatsen en inleven werkt twee kanten op: van begeleider naar naaste en andersom. Het is belangrijk dat naasten ook begrip hebben voor de werkwijze, lastige situaties en hoge werkdruk van begeleiders. Het is waardevol om uit te gaan van de goede bedoelingen van begeleiders en niet te snel te oordelen als er een fout wordt gemaakt.

Anders leren vasthouden

Je moet je kind niet loslaten.

Je kunt nooit je kind helemaal loslaten.

Je moet alleen leren om ze anders vast te houden.

Maar dat is nog steeds moeilijk, want hoe doe je dat?

Dat is een proces.

Dat is uitproberen wat wel werkt en wat niet.

- Vader en moeder

*Als ik een keer mijn broer niet kan bezoeken,
dan denk ik, misschien raakt hij daarvan in paniek.*

*Maar de begeleiders zeiden: "Hij zit hier goed. En je moet ook aan
jezelf denken." Ik vind dat moeilijk. Ik heb altijd aan mijn vader en moeder*

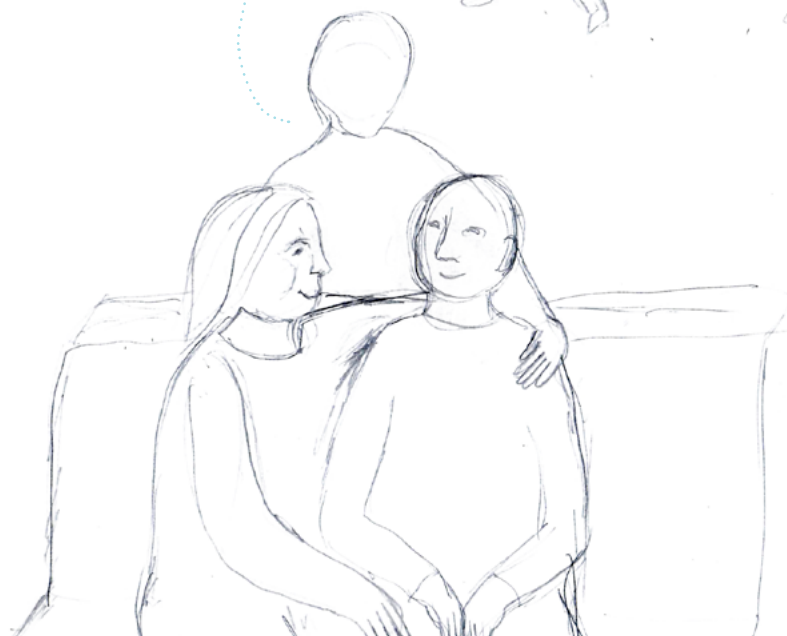
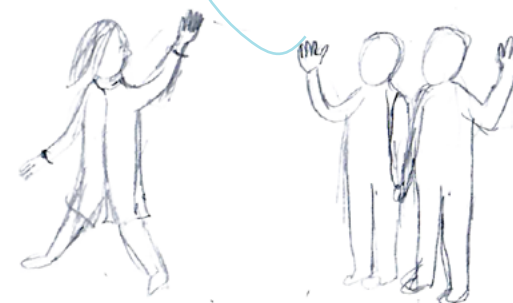
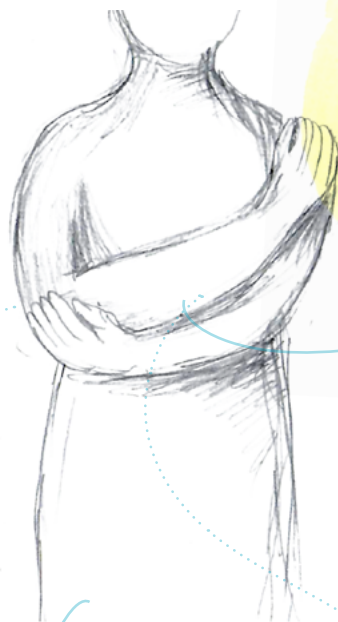
beloofd dat ik goed voor mijn broer zou zorgen.

Daar voel ik me verantwoordelijk voor.

Soms is het zwaar, maar ik houd het wel vol.

Ik ga het niet aan de kant schuiven.

- Zus



Vertrouwen en anders vasthouden

Ouders moeten wennen aan een nieuwe rol als hun kind in een woongroep gaat wonen. Dat noemen we anders vasthouden. Om dat te kunnen doen is het belangrijk om vertrouwen te hebben in de ander.

Als ouders anders leren vasthouden, helpt dit de bewoner om meer zelf te doen. Een bewoner vertelt bijvoorbeeld dat ze het fijn vindt dat ze nu zelf dingen kan doen met andere bewoners en dat haar ouders niet altijd hoeven te helpen. Het gevoel van verantwoordelijkheid dat naasten kunnen hebben, blijft ook als hun kind, broer of zus in een woongroep woont. Ze blijven betrokken. Het toevertrouwen van de zorg aan begeleiders is een proces. Dingen gaan anders en de rol van de naaste verandert. Maar naasten kunnen juist ook meer ruimte voor zichzelf voelen als hun kind uit huis gaat. Een naaste vertelt dat ze na de verhuizing van haar kind naar een woonvorm eindelijk weer op vakantie durfde te gaan met haar gezin.

Vertrouwen tussen begeleiders en naasten is belangrijk in dit proces. Uit interviews blijkt dat vertrouwen groeit door de deskundigheid van begeleiders, door serieus te luisteren naar ouders, door eerlijk en open te zijn, door duidelijke communicatie en door afspraken na te komen. Als naasten op begeleiders kunnen vertrouwen, kunnen ze de zorg (voor een deel) uit handen geven. De zorg uit handen kunnen geven is extra belangrijk als naasten ouder worden of wegvallen, of als er iets met een naaste gebeurt en niemand anders betrokken kan zijn.

Echt luisteren is kunnen incasseren

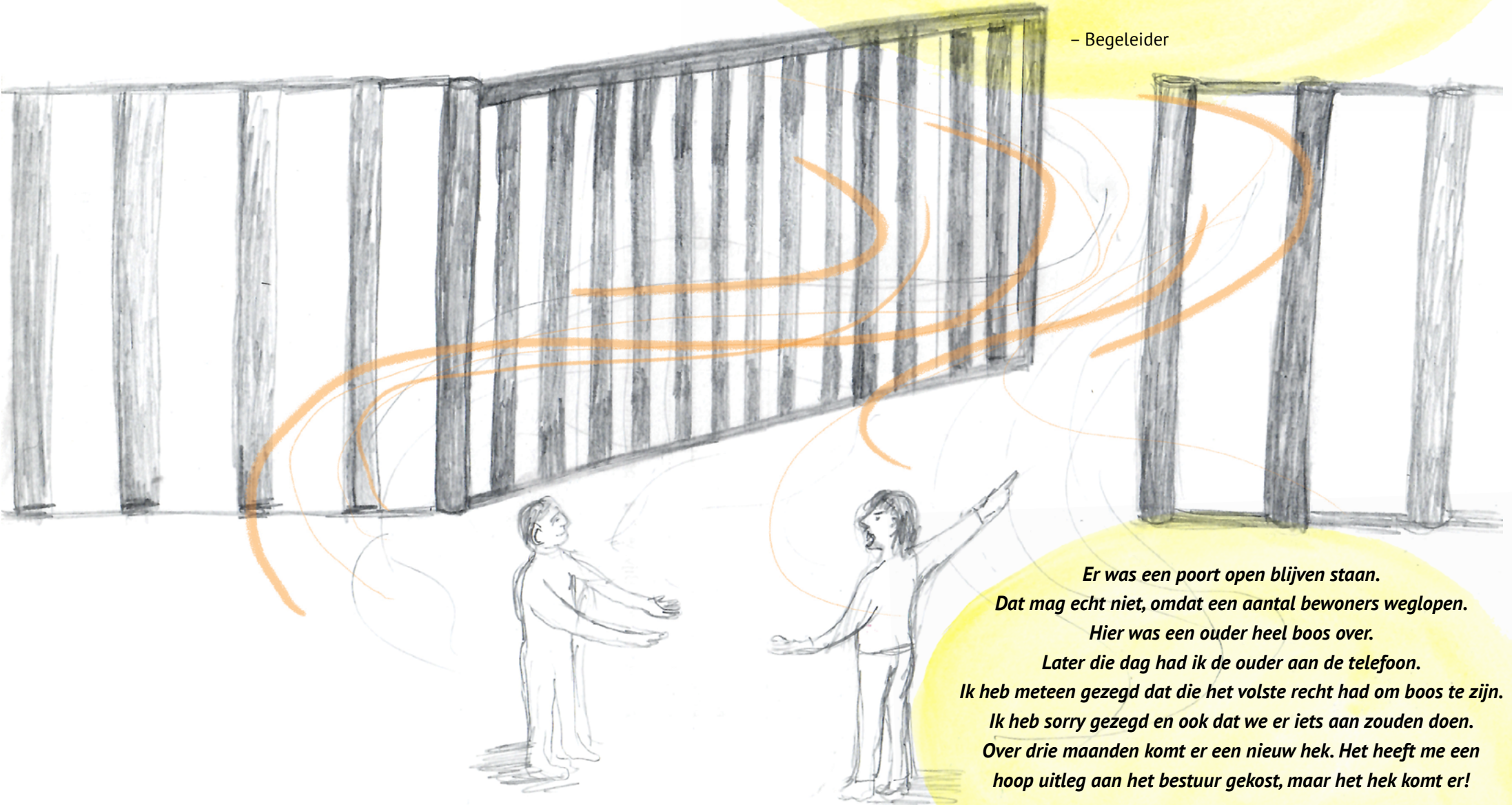
Het is belangrijk om te luisteren naar ouders. Om hen echt te horen en serieus te nemen.

Dan heb je eigenlijk al de helft van het werk gedaan.

Zij zijn de belangrijkste personen, ongeacht of ze veel komen of niet.

We hebben hen nodig om de juiste zorg te kunnen bieden.

– Begeleider



Er was een poort open blijven staan.

Dat mag echt niet, omdat een aantal bewoners weglopen.

Hier was een ouder heel boos over.

Later die dag had ik de ouder aan de telefoon.

Ik heb meteen gezegd dat die het volste recht had om boos te zijn.

Ik heb sorry gezegd en ook dat we er iets aan zouden doen.

Over drie maanden komt er een nieuw hek. Het heeft me een hoop uitleg aan het bestuur gekost, maar het hek komt er!

–Begeleider

Eerlijkheid en openheid naar elkaar

Eerlijkheid en openheid helpen in de verbinding. Het is fijn als begeleiders, naasten en bewoners alles tegen elkaar kunnen zeggen, ook als het soms kritisch is. Het is ook belangrijk om grenzen aan te geven, bijvoorbeeld wanneer iets niet kan of wanneer het niet uitkomt om te bellen of langs te komen. Het is goed om in de relatie te investeren en te weten wat je aan elkaar hebt. Soms helpt het om privé zaken te delen, maar daarbij is het goed als iemand zelf kan bepalen wat en met wie die iets deelt.

Begeleiders vinden het belangrijk om eerlijk en open te zijn als er dingen niet goed zijn gegaan of als ze iets anders hadden willen doen. Eerlijk en open zijn betekent niet alleen toegeven wanneer iets fout is gegaan, maar ook delen wat bepaalde gebeurtenissen met jou als begeleider hebben gedaan en je emoties tonen. Begrip en waardering hebben voor elkaars eerlijkheid sterkt de verbinding.

Soms vinden begeleiders het moeilijk om eerlijk en open te zijn, bijvoorbeeld als organisaties besluiten nemen die de woongroep aangaan, maar deze nog niet delen met naasten. Dan is het nodig dat begeleiders opkomen voor de belangen van naasten en bewoners en eerlijk communiceren over besluiten die gaan over de bewoners of naasten.

Bewoners vinden het ook belangrijk dat zij eerlijk kunnen zijn over bijvoorbeeld niet nagekomen afspraken. Wat zij zeggen moet gehoord en serieus genomen worden.

Het hoeft niet allemaal volgens het boekje.

Soms wijk ik afgewogen af.

Het gaat voor mij om wat iemand nodig heeft.

- Begeleider

In verbinding op afstand

Het is een constante taak om in contact te blijven met de begeleiding die onze pleegzoon met een complexe zorgvraag ondersteunt.

Elke twee jaar geef ik een presentatie aan alle begeleiders.

We hebben al meer dan 200 begeleiders voorbij zien komen.

Officieel mag appen niet, maar de huidige begeleider stuurt ons regelmatig een foto. Een verademing. Zo simpel, klein en waardevol.

- Pleegmoeder



Die presentatie gaf mij nieuwe inzichten in de begeleiding van Eduard en in het belang van mijn rol naar ouders toe. Ik ben ze hier heel dankbaar voor.

- Oud begeleider

Elkaar informeren en samen overleggen en afstemmen

Begeleiders, naasten en bewoners vinden het belangrijk om elkaar te informeren en samen te overleggen. Naasten vinden het fijn als begeleiders bellen of appen als er iets aan de hand is met een bewoner of als er belangrijke gebeurtenissen zijn, zoals een verhuizing. Veel naasten kunnen meelesen met de rapportage. Zij worden uitgenodigd om contact op te nemen als ze iets bijzonders lezen in de rapportage. Het informeren van naasten is extra belangrijk als zij ouder worden en niet meer op bezoek kunnen komen.

Het informeren kan soms ingewikkeld zijn. Bijvoorbeeld als naasten een digitaal rapportagesysteem lastig vinden. Dan is het belangrijk om andere manieren te vinden om naasten op de hoogte te houden. Begeleiders kunnen dan bijvoorbeeld een nieuwsbrief met foto's sturen, of een wekelijkse update per mail.

Niet alleen als begeleider is het belangrijk om informatie te delen: het is ook fijn als bewoners de ruimte krijgen om belangrijke dingen te delen. Een van de woongroepen heeft bijvoorbeeld een groepstelefoon waar bewoners een appje naar kunnen sturen als er iets aan de hand is.

Naast informeren is overleggen en afstemmen ook belangrijk. Dit betekent korte lijnen hebben tussen begeleiders, naasten en bewoners, en samen overleggen over wat nodig en mogelijk is. Dit kan door even te bellen of appen of overleggen als een naaste op de woongroep is. Maar het kan ook door naasten uit te nodigen bij een multidisciplinair overleg (MDO) of jaargesprek en actief te vragen naar hun inbreng. Soms zijn er speciale gesprekken om de samenwerking tussen naasten en begeleiders te evalueren. Uit interviews blijkt dat het belangrijk is om afspraken te maken en verwachtingen af te stemmen over wanneer iemand gebeld wil worden, welke manier van informeren de voorkeur heeft en wat iemand nodig heeft om betrokken te blijven in het leven van de bewoner.

Samen overleggen is niet altijd makkelijk. Soms verschillen begeleiders en naasten van mening. Bij een verschil van mening is het belangrijk om als begeleider goed uit te leggen waarom iets belangrijk is voor een bewoner en te proberen op één lijn te komen met de ouders, met altijd het belang van de bewoner voor ogen.

Het lijntje tussen ons

Eduard ligt na dagbesteding op bed.

De kleurenlamp staat aan en er klinkt een zacht muziekje.

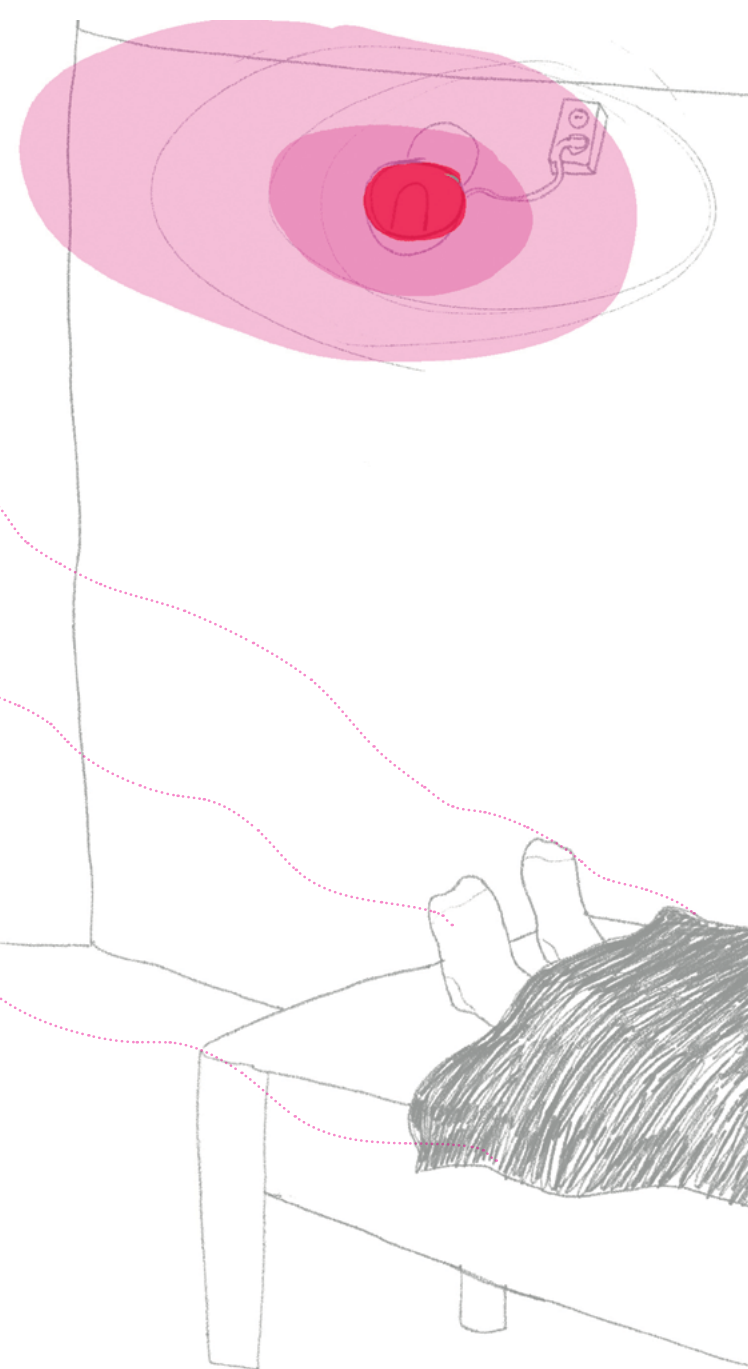
*Zijn begeleider zit opgekruld op de bank en kijkt wat op haar mobiel.
Ik kom binnen. De begeleider stopt snel haar telefoon weg, waarop ik zeg:*

“Wat is het hier fijn! Je hebt precies gecreëerd wat hij nodig heeft.

Hij is rustig. Je bent nabij maar niet te. Ik zie het lijntje tussen jullie.

Samen staan we voor Eduard die het niet kan zeggen.”

- Pleegmoeder



Soms ben ik bang dat ouders verwachten dat ik de hele tijd in actie ben.

In dit moment zit de actie van binnen: ik voel aan en bewaak de rust.

Ik kijk goed naar hem. Ik vraag geen dingen waar hij niks mee kan.

Ik vraag hem of hij het lampje aan wil en in welke kleur.

Ik zet een rustig muziekje aan.

Zo maak ik ruimte voor hem om te ontspannen.

Zo fijn dat zijn pleegmoeder dit kan waarderen en ook naar mij benoemt.

- Begeleider

Waardering

Waardering is belangrijk voor bewoners, naasten en begeleiders. Waarderen kan bijvoorbeeld met woorden, zoals een complimentje geven of dankjewel zeggen. Dankjewel zeggen kan elke dag, maar ook op bijzondere momenten, zoals bij werken op feestdagen of voor intensieve zorg in de laatste levensfase van een bewoner. Het is mooi als het harde werk van begeleiders gezien en benoemd wordt door naasten. Maar het is ook belangrijk dat begeleiders de naasten ook waarderen. Als begeleiders naasten zien en waarderen wat zij doen, heeft dat een positieve uitwerking. Op sommige woongroepen geven de bewoners elkaar ook complimentjes. Dat zorgt voor een positieve sfeer. Je kunt waardering ook zonder woorden uiten, bijvoorbeeld door een gebaar of een cadeautje te geven.

Waardering van begeleiders vanuit de organisatie is ook belangrijk. Begeleiders voelen die waardering niet altijd. Naasten vinden ook dat begeleiders soms te weinig gewaardeerd worden vanuit de organisatie. Als dat zo is, is het extra belangrijk dat er op de woongroep zelf wel waardering is. Dit kan helpen om die waardering toch te voelen. Dit zit soms in kleine dingen, zoals een cadeautje of kerstpakketje die naasten voor begeleiders hebben gemaakt.

Voor ieder een moment

Toen iedereen eenmaal in de kring zat, zongen de begeleiders een liedje.

"Hallo, fijn om jou te zien, wie zit er naast jou? Weet je dat misschien?"

*Elke keer als er voor een bewoner werd gezongen, was er een begeleider die de bewoner aanraakte,
met de bewoner in de handen klapte of de bewoner aankeek.*

Zo was er voor elke bewoner een contactmoment aan elkaar

-Onderzoeker



Aandacht voor elkaar

In interviews en observaties worden veel voorbeelden genoemd die gaan over aandacht hebben voor elkaar. Zoals samen iets leuks doen, een kaartje sturen of een bewoner verzorgd en met een lekker luchtje de deur uit laten gaan. Aandacht geven gebeurt op veel manieren, zowel door bewoners, begeleiders als naasten.

Begeleiders tonen aandacht voor naasten door leuke momenten van een bewoner te delen via een filmpje of foto, of door een fotoboekje te maken met foto's van uitstapjes en leuke momenten. Ook geven begeleiders naasten een welkom gevoel door een praatje te maken of een kopje koffie aan te bieden.

Andere voorbeelden zijn: het organiseren van een make-upmiddagje, samen iets eten wat de bewoner lekker vindt, samen met de trein reizen, boodschappen doen of naar de markt gaan. Het belangrijkste is dat het aansluit bij de interesses en voorkeuren van de bewoner en dat er individuele aandacht is.

Tijdens groepsmomenten kan er ook aandacht zijn voor elk persoon. Een woongroep begint bijvoorbeeld elke ochtend met een kringmoment, waarbij er aandacht is voor iedere bewoner. Er wordt een liedje gezongen en met elke bewoner wordt kort contact gemaakt. Elke bewoner wordt gezien.

Bewoners hebben ook aandacht voor naasten en begeleiders. Ze stellen vragen en nemen initiatief tot contact, zowel met als zonder woorden. Bijvoorbeeld door te voelen, te ruiken, handen te bewegen en geluiden te maken. Een naaste vertelt dat haar zoon altijd op haar wacht bij het raam. Dat geeft haar een welkom gevoel. Een begeleider merkt dat bewoners extra lief voor haar zijn als ze voelen dat zij niet goed in haar vel zit.

Er zijn ook voorbeelden van aandacht tussen bewoners onderling. In sommige groepen is er veel contact en doen bewoners veel samen, zoals koken, eten of koffiedrinken. In andere groepen is dat minder, maar op de meeste plekken zijn bewoners zich bewust van elkaar. Het is daarom belangrijk om goed na te denken over de groepssamenstelling, vooral als er een nieuwe bewoner komt.

Naasten delen ook voorbeelden van aandacht, zoals op bezoek komen en samen iets leuks doen, de bewoner uitnodigen om te logeren, samen lachen en plezier hebben, en dichtbij zijn in moeilijke momenten, bijvoorbeeld als de bewoner ziek is. Ook voor de begeleider hebben zij aandacht, bijvoorbeeld door waardering uit te spreken.

Blijven zoeken en geloven in de persoon

Vroeger leefde Paul geïsoleerd van medebewoners, omdat men dacht dat zijn gedrag te moeilijk was om hem in het groepsleven te betrekken.

Sinds hij bij ons woont, eet en doet hij alles mee wat kan.

We betrekken hem juist, want we weten: hij begrijpt alles.

- Begeleider

Wat Paul heel fijn vindt is Beleven In Muziek.

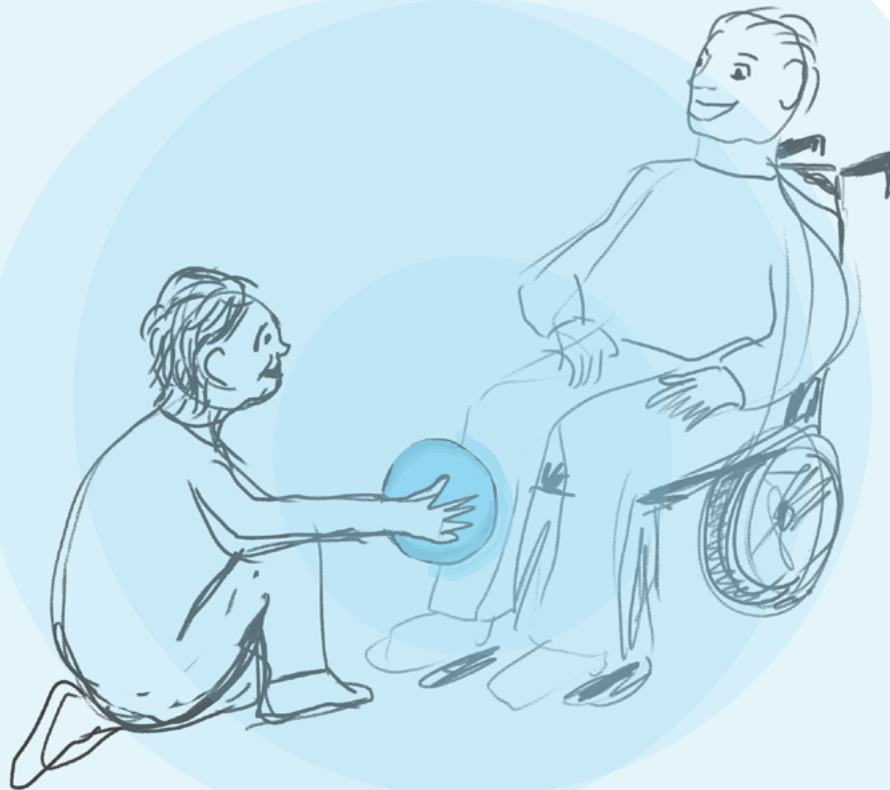
Een lichaamsgerichte werkwijze.

Als we dat doen, dan zijn we even echt samen.

We genieten daar allebei van, die verbinding doet mij ook goed.

Helemaal als je weet dat dit jarenlang onmogelijk leek.

- Begeleider



Wij kregen van Pauls vorige woongroep hele heftige verhalen over hem te horen.

Wij hebben als team toen afgesproken: wij kennen hem nog niet, we zien het wel.

En toen hij bij ons kwam was het een verdrietige man die juist van aandacht en gezelligheid geniet. Ik heb in overleg met zijn broer het hele zorgplan laten veranderen.

We zijn het allemaal opnieuw gaan onderzoeken.

- Begeleider

In dit moment luisterden we
Yann Tiersen – Le Moulin

Opkomen voor belangen

Naasten, begeleiders en bewoners vertellen dat het belangrijk is om op te komen voor elkaars belangen. Daarmee wordt bedoeld dat ze zien wat het beste is voor een persoon en dat ze zich daarvoor uitspreken. Een begeleider vertelt bijvoorbeeld dat ze het belangrijk vindt om op te komen voor bewoners die weinig of geen bezoek krijgen. Ze ziet het als haar taak om hierover te praten met naasten. Of ze zorgt ervoor dat de bewoner op een andere manier bezoek krijgt. Begeleiders komen ook op voor de belangen van bewoners bij andere professionals, zoals artsen of verpleegkundigen, of bij collega's. Soms loopt de communicatie met andere professionals, zoals artsen, niet goed. Dat kan komen doordat dingen verkeerd of te laat worden doorgegeven. Dit maakt het extra belangrijk om ook tegenover deze professionals op te komen voor de belangen van bewoners, vooral voor mensen die het zelf niet kunnen zeggen.

Begeleiders komen ook op voor naasten, bijvoorbeeld als de organisatie beslissingen neemt of informatie niet op tijd deelt met naasten. Een begeleider vertelt dat ze zich soms een tussenpersoon voelt tussen de organisatie en de naasten, en dat ze de organisatie aanspoort om informatie tijdig te delen.

Naasten kunnen ook een belangrijke rol spelen in het opkomen voor de belangen van een bewoner. Ze kunnen veranderingen bij de bewoner herkennen en dit aangeven bij de begeleider. Of ze kunnen aangeven wat er beter kan op de woongroep en dit gaan aanpakken.

*Het essentiële werk zit in zulke kleine dingen,
dat het soms onzichtbaar lijkt.*

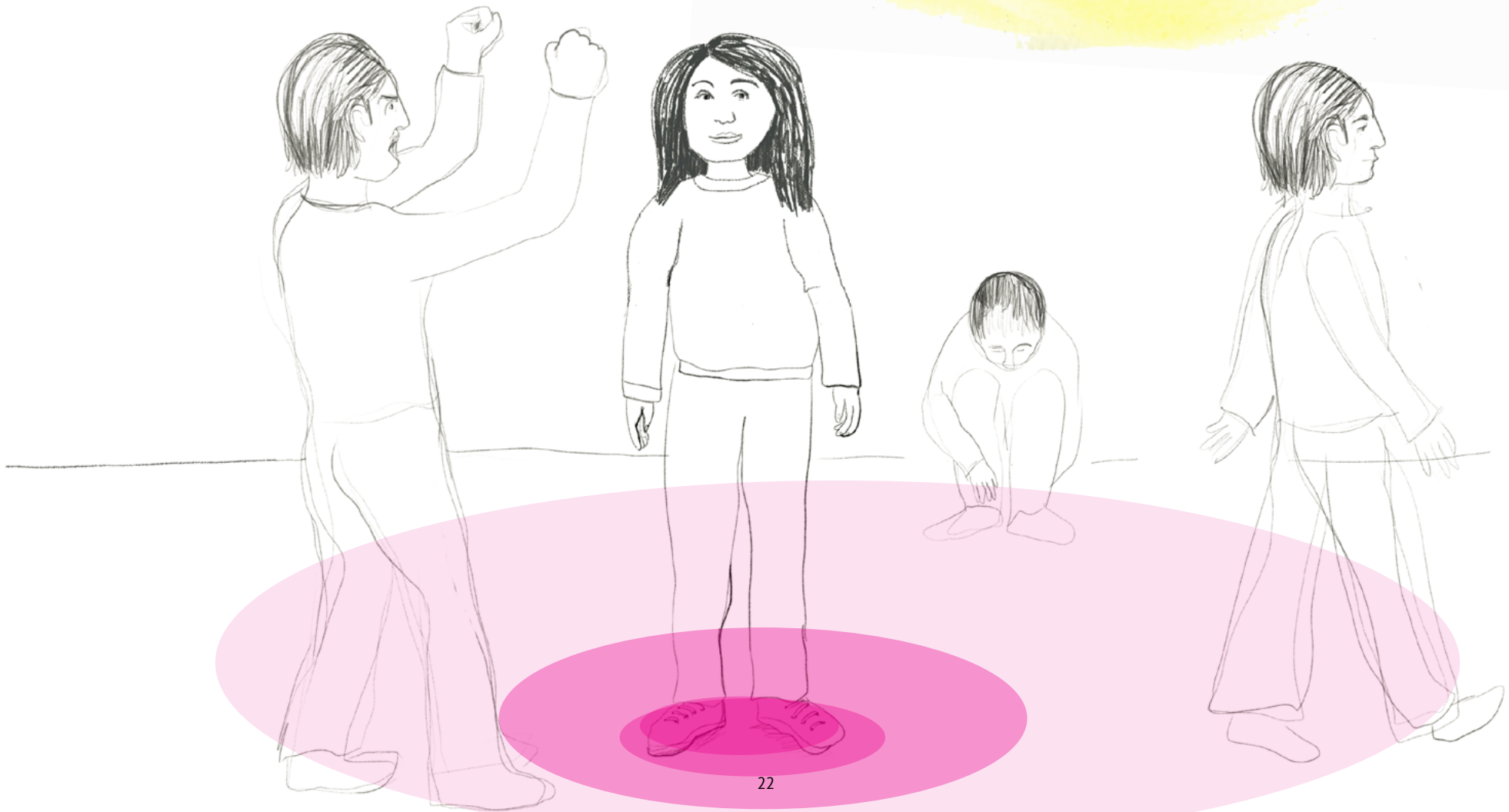
*Maar juist dat moeten we meer waarderen.
Echt verbinden, en in alle moeilijkheden verbonden blijven,
is alles behalve makkelijk.*

- Gedragskundige

Het essentiële werk is klein en tegelijkertijd zo groot

*Hij heeft al zoveel begeleiders zien gaan en komen.
Er zijn momenten dat hij de relatie test. Dat is begrijpelijk.
Ik neem de tijd om een relatie op te bouwen. Koffie drinken. Bed ritueel.
Ik heb klappen gehad van hem en vele momenten van afwijzing, maar ik blijf.
Ik ben er en ik keer hem de rug niet toe.*

- Begeleider



Vanuit je hart ervoor gaan

Begeleiders laten in de samenwerking met naasten en bewoners zien dat ze er vanuit hun hart voor gaan. Dit betekent dat begeleiders soms net een stapje extra zetten. Bijvoorbeeld goed bereikbaar zijn voor naasten, via de telefoon of in overleggen op de groep. Of dat zij altijd klaar staan voor een praatje of een kopje koffie met naasten op de groep, in plaats van dat ze te druk lijken. Er zijn voor de ander, ook in moeilijke tijden, is belangrijk. Zelfs als het even niet goed uitkomt voor de begeleider.

Begeleiders vertellen dat zij genieten van hun werk en er plezier in hebben. Dit komt volgens hen vooral door de afwisseling en het leuke contact met bewoners en naasten. Als begeleiders plezier hebben in het werk, zorgt dat voor vertrouwen: naasten kunnen de zorg makkelijker toevertrouwen aan begeleiders en er ontstaat een fijne sfeer op de woonvorm.

Ik vond het werk bij het mediateam in het begin echt niet leuk.

Ik dacht: wat doe ik hier? Ik haal er geen plezier uit.

*Nu kan ik lekker mijn eigen ding doen, muziekje aan,
dan zit ik er helemaal in. Ik ben niet bang om te proberen,*

zo leer je. Ik ken mijn weg hier.

*Ik durf nu zelf ook te zeggen hoe ik erbij zit
en wat ik nodig heb.*

- Medewerker

Ik heb Pien steeds iets aangeboden, zo van probeer dit eens.

Soms knalde het, maar dat mag en kan hier.

*Ilona denkt in stappen, dus ik gaf haar mijn oude laptop en zei:
haal die eens uit elkaar. Binnen 10 minuten was dat gebeurd.*

*Dat is op zich al bijzonder. Maar wat echt uitzonderlijk is,
is dat het haar vervolgens lukte om die laptop weer in elkaar te zetten.*

- Begeleider

Een gezamenlijke zoektocht

*Het was een zoektocht waar we allebei
een nieuwe rol vonden in ons werk.*

*Paul kwam hier ook op een nieuwe plek
na jarenlang op de groep te hebben gestaan.
We zijn aan elkaar gewaagd en leren van elkaar.*

- Medewerker

Ruimte geven aan ontwikkeling en eigen regie

Het geven van ruimte voor ontwikkeling en eigen regie betekent dat begeleiders kansen zien voor bewoners om te leren en zich te ontwikkelen. Ze geven bewoners regie en keuzes en ondersteunen hen op een manier die bij hen past.

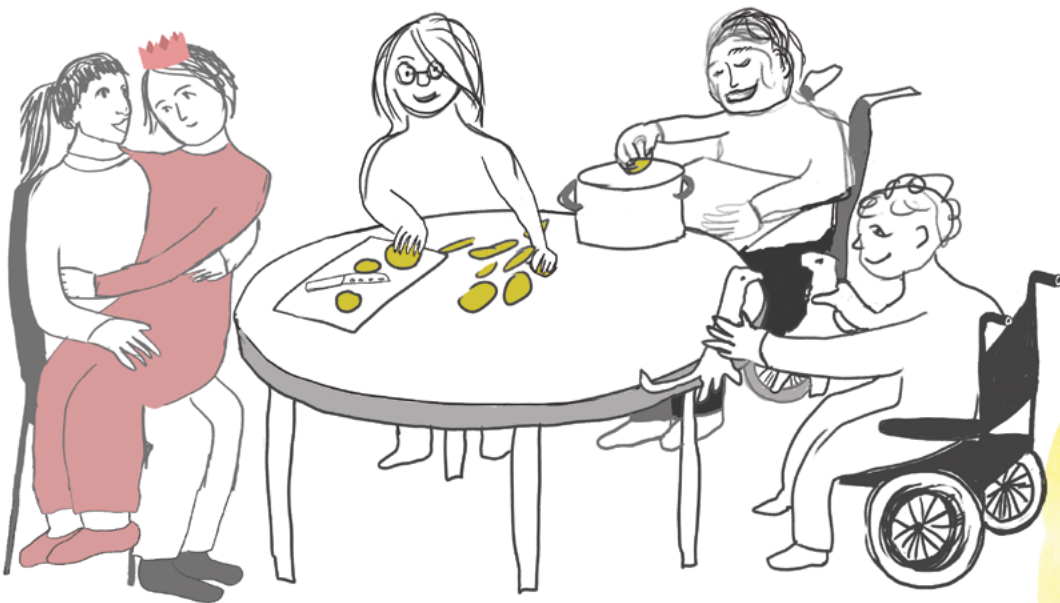
Het geven van regie aan bewoners gebeurt op verschillende manieren in het dagelijks leven. Dit kan door keuzes te geven over eten, kleding en dagritme, zoals hoe laat een bewoner naar bed wil of wil opstaan. Het gaat ook over ruimte geven om dingen op eigen tempo te doen of zelf te kiezen of ze bij bepaalde gesprekken of groepsmomenten willen zijn. Ook wordt er rekening gehouden met de interesses en voorkeuren van bewoners, bijvoorbeeld bij vakanties, festivals of de inrichting van hun woning of kamer.

Het is niet altijd makkelijk om te weten wat een bewoner wil. Soms kunnen bewoners het niet (goed) zeggen. Dan is het belangrijk dat begeleiders letten op non-verbale signalen zoals geluiden, huilen, lachen, spierspanning of ontspanning bij bewoners. Het is van belang om als begeleider samen met de bewoner te zoeken naar wat de bewoner bedoelt.

Het kan nodig zijn om keuzes te beperken. Als kiezen uit alle opties teveel van een bewoner vraagt, kun je twee opties voorleggen, bijvoorbeeld bij keuze van broodbeleg of kleding. Ondersteunen betekent de ene keer samen met de bewoner dingen doen, en de andere keer dat je het de bewoner zelf laat doen. Het hangt af wat de bewoner kan en aankan op dat moment.

Het zoeken naar wat een bewoner zelf wil en kan, vraagt om diverse manieren van communiceren. Op woongroepen worden verschillende communicatiemiddelen gebruikt. Zoals gebarentaal of een spraakcomputer, of apps, pictogrammen of foto's om een overzicht te geven van de dag.

Bewoners vinden het fijn als ze ruimte krijgen om zelf te kiezen of hun mening te geven. Bijvoorbeeld de ruimte om hun partner te laten logeren, een huisdier te nemen, mee te praten over dingen in de woongroep of deel te nemen aan een cliëntenraad.



Leven is beleven

*Het gaat niet alleen om het eten.
Het koken doen we zoveel mogelijk samen.
Net zoals je thuis zou doen.
De een snijdt, de ander ruikt of
gooit een aardappel in de pan.*

- Begeleider

*We doen dagbesteding op de groep
en vergaderen vaak ook daar.
Het huis staat voorop.
we vragen ons telkens af:
hoe zou een ander dit doen thuis?*

- Begeleider

*We betrekken bewoners bij alles wat we doen.
Dat lijkt misschien zwaar,
maar dat is ook juist waar ik van oplaad.
De verbinding maakt dat ik blij naar huis ga,
niet die rapportage.*

- Begeleider



Aandacht voor zintuigelijke beleving en lichamenlijk contact

Aandacht voor zintuigelijke beleving en lichamenlijk contact speelt een grote rol op veel woongroepen in momenten van verbinding. In observaties is te zien dat begeleiders of vrijwilligers samen met bewoners koken. Begeleiders laten bewoners meebelevén, bijvoorbeeld door hen te laten ruiken aan een pan eten of te laten roeren in de pan.

Andere voorbeelden van zintuigelijke beleving zijn: samen naar muziek luisteren, muziek maken, dansen, klappen in de handen of wiegen. Ook het belevén van geuren tijdens de dagelijkse verzorging is belangrijk, zoals het laten ruiken aan shampoo en zeep tijdens het douchen of een geurverspreider in de kamer plaatsen voor een kalmerende sfeer. Op sommige woongroepen wordt gebruik gemaakt van een snoezelruimte of belevingsgerichte kamer met muziek, lampjes en een waterbed.

Lichamenlijk contact speelt ook een grote rol: knuffelen met een bewoner, een arm om iemand heen slaan, handen vasthouden of een bewoner die op schoot zit bij een begeleider. Bewoners maken zelf ook contact op een non-verbale manier, door te voelen, te ruiken, handen te bewegen, geluiden te maken, een knuffel te geven of de hand van een begeleider vast te pakken.

Begeleiders geven bewoners ruimte voor zintuiglijke ervaringen die passen bij hun voorkeuren, bijvoorbeeld in de tuin werken.

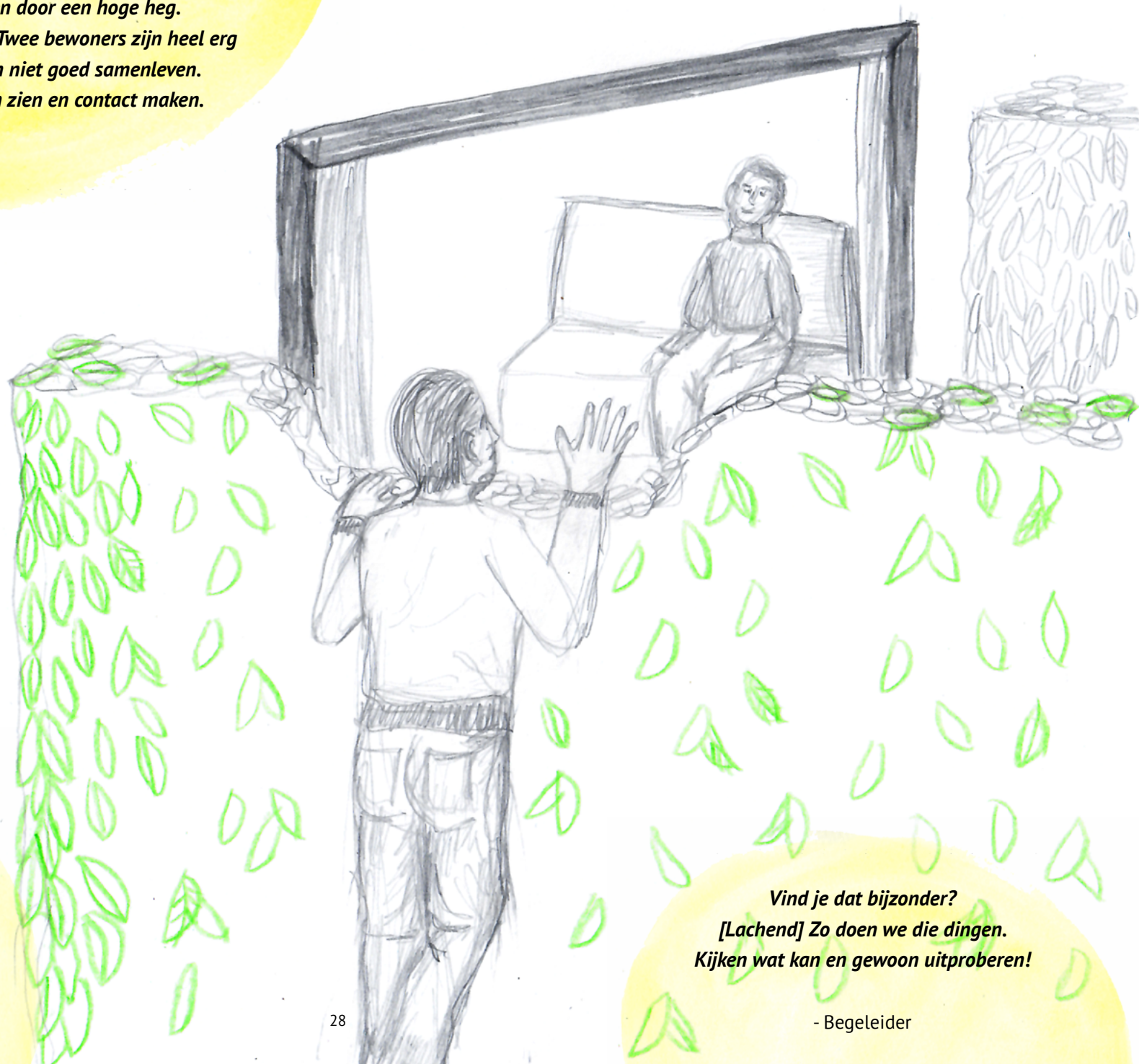
Gewoon de heg wat lager

*De tuinen zijn van elkaar gescheiden door een hoge heg.
Die heg hebben we gedeeltelijk verlaagd. Twee bewoners zijn heel erg
in elkaar geïnteresseerd, maar kunnen niet goed samenleven.
Op deze manier kunnen ze elkaar toch zien en contact maken.*

- Begeleider

*Dit is wat wij noemen betekenisvol leven:
je kijkt naar de emotionele behoeften van
mensen en richt de omgeving daar zoveel
mogelijk op in.*

- Gedragskundige



*Vind je dat bijzonder?
[Lachend] Zo doen we die dingen.
Kijken wat kan en gewoon uitproberen!*

- Begeleider

Denken in mogelijkheden, doen wat nodig is

Denken in mogelijkheden en doen wat nodig is, is belangrijk voor een goede verbinding. Dit betekent dat begeleiders en naasten kijken naar wat wél kan in plaats van wat niet kan. Doen wat nodig is gaat over dingen uitproberen, onderzoeken en evalueren. Dit gebeurt soms door vragenlijsten of gesprekken met naasten om te weten wat een bewoner fijn vindt of nodig heeft. Soms gebeurt het ook in de dagelijkse zorg. Bijvoorbeeld een begeleider die elke ochtend bij het wakker maken van een bewoner, haar een kopje koffie op bed brengt. Deze bewoner kan de dag hierdoor goed beginnen.

Denken in mogelijkheden en doen wat nodig is vraagt van begeleiders dat ze goed luisteren naar wat een bewoner aangeeft. Dit kan elke dag verschillen: de ene dag wil een bewoner graag op de groep mee-eten, de andere dag is dat teveel en eet de bewoner liever alleen. Het gaat om goed kijken naar non-verbale signalen die een bewoner geeft.

Denken in mogelijkheden en doen wat nodig is, is vaak maatwerk. Dat betekent dat het per persoon kan verschillen wat iemand nodig heeft. Dit kan ingewikkeld zijn. Besluiten van de organisatie, bezuinigingen en wetten (zoals de AVG) zijn niet altijd maatwerk. Dit vraagt creativiteit om mee om te gaan. Tijdens de coronacrisis vonden begeleiders en naasten creatieve manieren om toch in verbinding te blijven. Zoals ouders die de was van hun kind bleven doen en een moeder die via het raam op bezoek kwam bij haar dochter.

Naasten kunnen ook bijdragen aan de woongroep. Voorbeelden die genoemd zijn: de woning versieren met kerst, tuinonderhoud, koken voor de groep, koffiedrinken met bewoners als er te weinig begeleiders zijn, of financieel bijdragen, bijvoorbeeld voor een schommel of buiten-snoezelruimte.

Het leven wordt duurder en budgetten zijn kleiner. Dat vraagt soms ook om creativiteit. Wat is er nog mogelijk met het geld dat er wél is?



Samen voor Bram

*We vroegen voordat Bram bij ons kwam: “Wat werkte er thuis goed?”
Toen zei jij: “We moeten een raam maken op eenzelfde manier als thuis.”*

*Daardoor kon Bram jou zien als je aan het koken was.
Dat raam kwam er. Zo hadden wij een oogje in het zeil en
kon hij zien wat er buiten zijn kamer gebeurde.*

- Begeleider in gesprek met moeder

We hebben toen gezegd: “We doen het samen voor Bram.”

*We houden de moed erin, ook als hij terugvalt.
Want het ging erg slecht met hem op dat moment.*

- Moeder

*Door ons extra in te zetten om dat raam te laten plaatsen,
hebben we vanuit Driehoekskunde aangesloten bij de bewoner
en de naaste. En nu Bram er niet meer woont is deze aanpassing
ook heel welkom voor de nieuwe bewoner.
Zo nemen we van iedere bewoner en van iedere naaste iets mee.*

- Teamleider

Zorg dragen voor een uitnodigende context

De context van een woonvorm kan een rol spelen in het ontstaan van betekenisvolle momenten. Een uitnodigende omgeving helpt in je welkom en prettig voelen en tot rust te komen. Als dit niet zo is, kan het voor onrust zorgen bij bewoners, begeleiders en naasten.

Een voorbeeld is dat bewoners ruime kamers hebben met veel privacy, zodat naasten makkelijker op bezoek kunnen komen. Of een fijne tuin waar naasten met bewoners kunnen zitten, of een terrein waar veilig gewandeld kan worden en waar je samen kunt beleven.

Begeleiders kunnen ervoor zorgen dat een omgeving uitnodigend is. Ze passen bijvoorbeeld de kamer van een bewoner aan naar de voorkeuren van de bewoner, met vertrouwde beelden en geluiden van vroeger. Of ze plaatsen spullen uit het ouderlijk huis in de kamer van de bewoner, als herinneringen aan thuis. Ook het uitzicht vanuit de kamer en tuin wordt aangepast aan de voorkeuren van de bewoner: bij een bewoner die veel van vogels houdt, hebben begeleiders voor het raam vogelvoer gehangen zodat er veel vogels bij het raam van deze bewoner komen en de bewoner hiernaar kan kijken.

Als bewoners ouder worden en slechter kunnen zien, zijn soms aanpassingen nodig, zoals meer licht en meer contrast in de woning.

In een van de woongroepen hangt een digitaal scherm in de gemeenschappelijke ruimte, waarop de agenda, het rooster, eetschema's, verjaardagen en uitjes zichtbaar zijn voor iedereen.

Wanneer begeleiders en naasten in dezelfde omgeving wonen als de woongroep, helpt dit ook. Ze begrijpen elkaar en de omgeving goed, er zijn korte lijnen en de drempel is laag om even binnen te lopen. Bewoners vinden het fijn om bekenden tegen te komen en dit helpt bij het hebben van een netwerk. Dit kan echter ook ingewikkeld zijn, bijvoorbeeld voor begeleiders: werk en privé kan dan door elkaar lopen.

Zorgen voor elkaar

We hebben een lavendelkussen meegenomen in de favoriete kleur van bewoner Annelieke. Een collega warmt het kussen meteen op.

We zitten aan tafel in gesprek. Voor ze het kussen aan Annelieke geeft, die midden in een puzzel zit, legt ze het eerst op de schouders van haar collega.

Verrast en blij met dit gebaar kijkt de collega op.

- Onderzoeker



*Zelfzorg is zo belangrijk.
Hier wordt zo vaak aan voorbij gegaan.
Onze mensen zijn vooral gewend
om voor anderen te zorgen.*

- Haptotherapeut

Ondersteuning binnen het team

Ondersteuning binnen het team van begeleiders is belangrijk volgens begeleiders. Dit gaat bijvoorbeeld over praktische ondersteuning, zoals diensten van elkaar overnemen, langer werken voor een collega als dat nodig is, flexibel zijn en dingen voor elkaar doen. Het helpt bijvoorbeeld als je als avonddienst alvast de kleren voor de volgende dag klaarlegt, zodat je rekening houdt met de volgende dienst.

Daarnaast gaat het om emotionele ondersteuning: begrip en aandacht voor elkaar hebben, respect tonen, zorgzaam zijn en letten op de impact van moeilijke situaties op collega's. Het is fijn om soms ook privé zaken te kunnen delen met elkaar.

Elkaar ondersteunen binnen een team is een uitdaging door werkdruk en tekort aan begeleiders. En begeleiders hebben vaak een groot verantwoordelijkheidsgevoel. Daarom is het extra belangrijk om de verantwoordelijkheid te delen met teamleden, dingen aan elkaar over te laten of samen op te lossen. Dit helpt om goed voor jezelf en elkaar te zorgen en dingen los te laten. Het geeft ruimte om mooie dingen te doen en verbinding te zoeken, ondanks de werkdruk.

Begeleiders werken ook veel samen met andere professionals, zoals artsen, gedragskundigen of managers. Goed contact met deze professionals helpt: korte lijnen hebben en goed kunnen afstemmen. Er is niet altijd goed contact met andere professionals, doordat ook daar veel wisselingen en tekorten zijn. Daarom is het extra belangrijk dat er vertrouwde gezichten zijn die betrokken blijven en korte lijnen hebben. Een gedragskundige vertelt dat ze dit doet door niet op kantoor te werken, maar op de woongroep zelf.

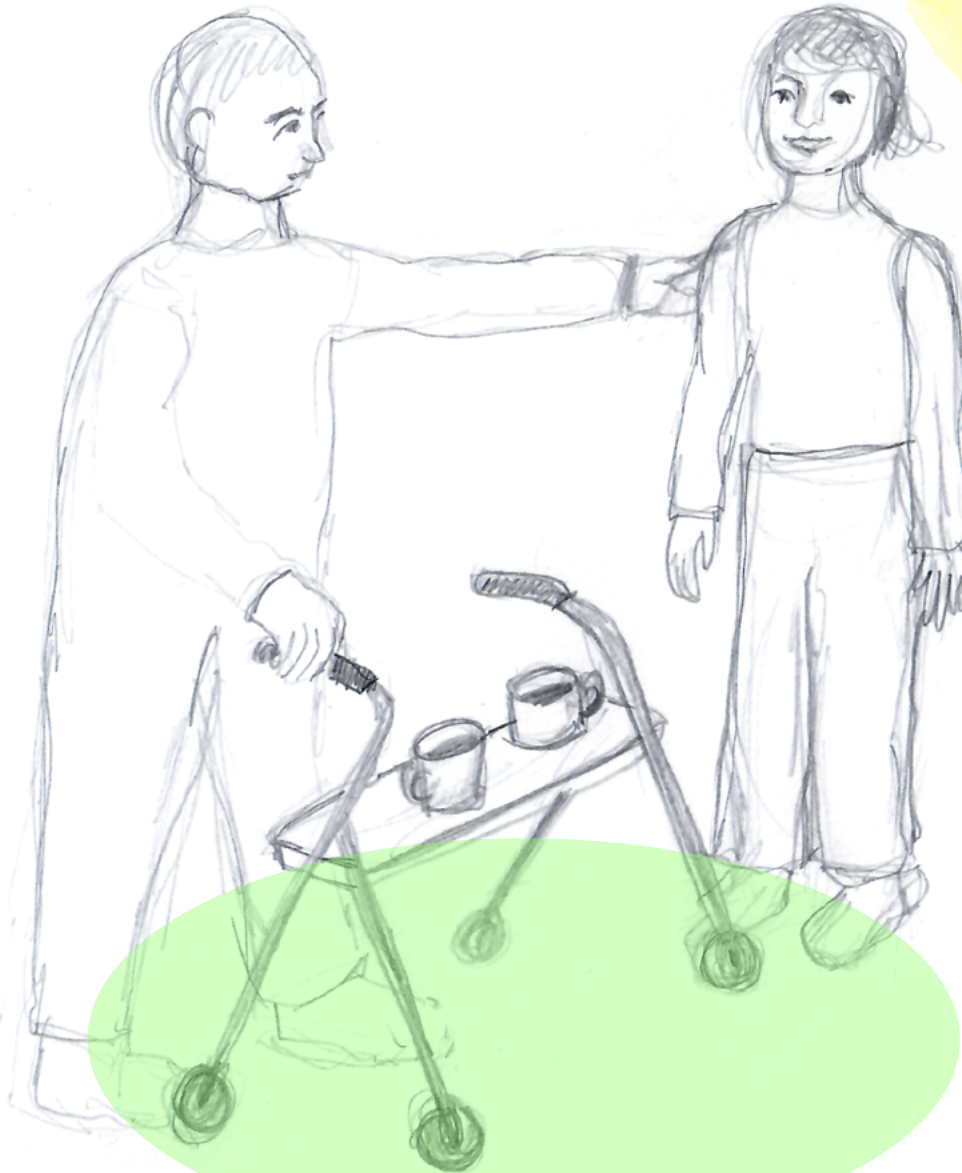
Elkaar ondersteunen als team vraagt soms om creatief te zijn. Door de AVG-wet kunnen begeleiders niet meer online zien wie wanneer werkt. Dit hebben ze opgelost door een fysiek bord op te hangen met het werkrooster.

Intervisie is een belangrijk middel voor ondersteuning binnen het team. Het is een moment om stil te staan bij hoe het met iedereen gaat en moeilijkheden direct te bespreken.

Mark volgen

*We hadden een collega met MS, Mark.
Hij heeft nog heel lang doorgewerkt, ook toen hij fysiek minder sterk werd.
We hadden een bewoner, Kim, waarmee we echt wel zoekende waren.
Mark was de enige die ze niet omduwde. Als team volgden we Mark hierin.
Hij en Kim waren zo op elkaar ingespeeld.
Daar hebben we allemaal van geleerd.*

- Begeleider



*Ze liet signaalgedrag zien dat wij niet begrepen.
We moesten vaak ontlasting opruimen
en ze bleef maar wijzen naar die parketvloer.
Dat moest blijkbaar anders.
We hebben toen een stukje uit de vloer gehaald
en daar linoleum gelegd. Dat hielp.
Ze wees het gewoon aan!
De ruimte om zo te werken nemen we nog steeds,
ook in drukke tijden.*

- Teamleider

Divers, stabiel en ervaren team

Een divers, stabiel en ervaren team helpt bij het tot stand komen van betekenisvolle verbindingen.

Een divers team betekent dat er teamleden zijn met verschillende leeftijden, kwaliteiten en voorkeuren. Elke begeleider heeft een andere stijl van werken en draagt op eigen manier bij. Ook vrijwilligers leveren een belangrijke bijdrage aan de dagelijkse activiteiten van de woongroep. Het team werkt gelijkwaardig samen en staat open voor nieuwe dingen.

Een stabiel team betekent dat begeleiders al lange tijd op de woongroep werken. Een stabiel team maakt het werk leuker en makkelijker. Er gaat minder tijd verloren aan het inwerken van nieuwe medewerkers of flexwerkers. Sommige woongroepen kiezen er daarom voor om geen flexwerkers in te zetten en ziekte onderling op te vangen.

Een stabiel team is ook fijn voor naasten. Als begeleiders lang op de groep werken, delen ze herinneringen met naasten. Dat schept een band. Dit geeft ook vrijheid om dingen tegen elkaar te zeggen en eerlijk te zijn.

Een stabiel team behouden is soms lastig door schaarste en verloop. Werken met bepaalde doelgroepen, zoals mensen met een ernstig meervoudige beperking (EMB), is niet makkelijk en niet iedereen kan dit. Nieuwe, jonge medewerkers hebben niet altijd voldoende handvatten vanuit de opleiding. Dat kan onzekerheid geven. Een stabiel team helpt nieuwe medewerkers goed in te werken, wat ervoor kan zorgen dat ze langer blijven. Het is belangrijk om nieuwe medewerkers een welkom gevoel te geven en om een goede overdracht en rapportage te hebben.

In sommige teams wordt samengewerkt met vrijwilligers die al lange tijd betrokken zijn bij de woongroep. Bijvoorbeeld een oud-begeleider die als vrijwilliger blijft werken of een zus van een bewoner die elke week komt knutselen.

Ervaring helpt om bewoners en naasten goed te leren kennen, een vertrouwensband op te bouwen en non-verbale signalen te lezen. Ervaren medewerkers kunnen hun kennis delen met nieuwe medewerkers en makkelijk contact maken met naasten.

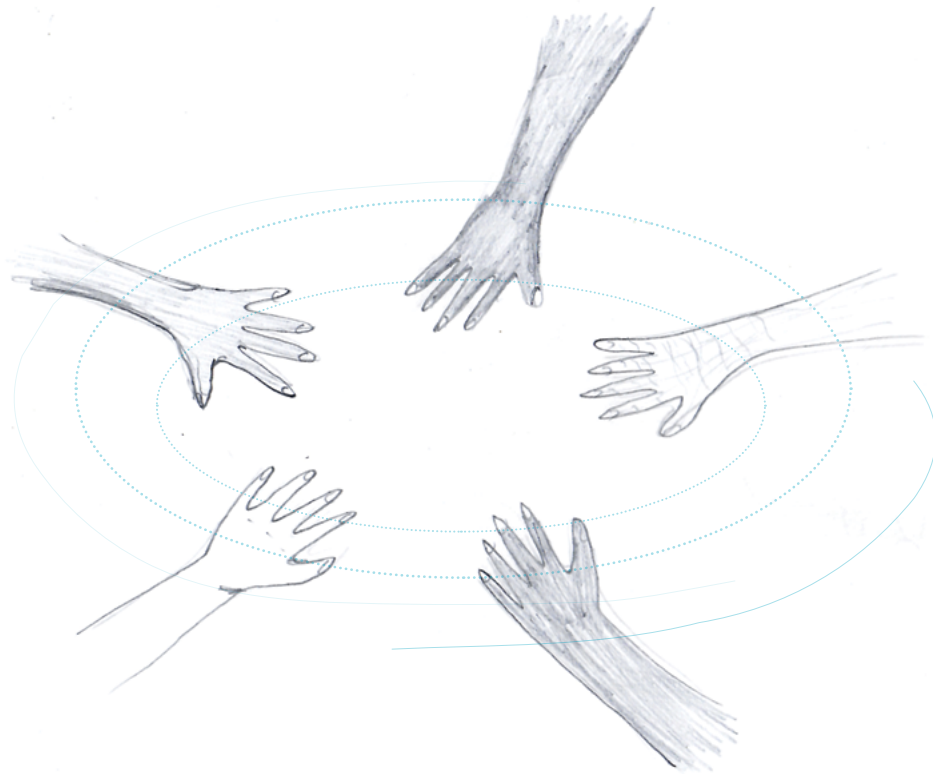
Een divers, stabiel en ervaren team helpt bij het goed kennen van zowel bewoner als naaste, wat de samenwerking bevordert. Het maakt het werk makkelijker en leuker door prettige werkomstandigheden en door te kunnen doen waar je goed in bent.

Steun uit Ontmoeting

Op onze woongroep zijn ouders ook met elkaar in gesprek, bijvoorbeeld over wat het betekent om een zoon, dochter of zus te hebben met een beperking.

Wat doet dat met je? Dat mag hier gewoon besproken worden.

- Begeleider



We bellen elkaar als ouders wel eens op, en vooral als er zich iets voordoet.

Omdat je weet, zij snappen precies wat je bedoelt.

Dat contact is belangrijk en waardevol.

- Naaste



Het contact met andere ouders wordt steeds een beetje meer. Met een paar andere ouders zijn we nogal actief. We gaan dan bijvoorbeeld de tuin opknappen of kerstversiering ophangen op de groep.

- Naaste

Onderling contact en ontmoeting

Naasten van bewoners in woongroepen vinden het fijn om contact te hebben met andere naasten. Dit contact is soms praktisch, zoals samen dingen regelen voor de groep, bijvoorbeeld tuinonderhoud. Maar het contact is ook persoonlijk. Naasten van bewoners zijn geïnteresseerd in elkaar, leren van elkaar en steunen elkaar. Dit kan gaan over financiën, praktische zaken en emotionele steun. Naasten vinden dit fijn omdat andere naasten begrijpen wat het betekent om een familielid met een beperking te hebben.

Met de komst van de AVG is het moeilijker geworden om telefoonnummers uit te wisselen of het nummer van een andere naaste te vragen bij de begeleiding. Daarom is het belangrijk dat de begeleiding helpt om naasten met elkaar in contact te brengen. Begeleiders kunnen dit doen door ouders te vragen of ze telefoonnummers willen delen, of door familiedagen of een barbecue te organiseren waar alle naasten voor uitgenodigd zijn. Ook kunnen ze naasten uitnodigen voor activiteiten of uitjes, zoals naar de dierentuin gaan.

Ook bewoners vinden het fijn om contact met elkaar te hebben. In sommige groepen worden veel activiteiten samen gedaan, zoals verjaardagen vieren of samen op vakantie gaan. Er ontstaan vriendschappen in de groep. Sommigen noemen het geen vriendschap, maar voelen zich wel vertrouwd bij elkaar.

COLOFON



dicht dichterbij rbij


HAN UNIVERSITY
OF APPLIED SCIENCES



STERK PLAATS
NIJMEGEN



Gemaakt door

Lisanne den Heijer, Meike Heessels, Sanneke Duijf, Ida van Asselt-Goverts, Simone Krijgsman, Lenie van den Engel-Hoek, Gabriëlle Berning, Nikki Struijk en Maaïke Hermsen.

Vormgeving

Sanneke Duijf.

Met dank aan

Inez Esveld, Beppie Jansen, Mycha Kilian, Mariëtte Kuijl, Hans Leune, Christel Pennings, María Pozo Paz, Tess Pijnenburg, Floor van Santvoort en Nathalie Slegers.

Mede gefinancierd door

Programma Langdurige Zorg en Ondersteuning van ZonMw.

