



Adviesrapport

Bemoeizorg: een nieuwe weg ingeslagen?

Aan het begeleidingsteam
van w.v. de Nieuweweg

Ilse Kruijs
SPH
Haagse Hogeschool

2011

Bemoeizorg: een nieuwe weg ingeslagen?

Aanbevelingen omtrent de nieuwe werkwijze bemoeizorg

Naam: Ilse Kruijs
Studentnummer: 08015619
Sociaalpedagogische hulpverlening
Academie voor Sociale Professies
2010-2011
Docentbegeleider: Wies Mes (w.mes-goossens@hhs.nl)

Opdrachtgever
Stichting Ons Tweede Thuis
Woonvoorziening Nieuweweg in Hoofddorp
Ad Mesman (a.mesman@onstweedethuis.nl)
Begeleider: Jan van Zuylen (j.v.zuylen@onstweedethuis.nl)
Tel. 023 5584000



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	3
Hoofdstuk 1 Inleiding	4
Hoofdstuk 2 Motivatie	5
Hoofdstuk 3 Adviezen aan het begeleidingsteam	6
3.1 Bemoeizorg.....	6
3.2 Juridische kaders	6
3.3 Regels of protocollen binnen de organisatie.....	7
3.4 Rol van vertegenwoordigers	7
3.5 Onafhankelijke partij	8
3.6 Uitvoering bemoeizorg.....	9
3.7 Term bemoeizorg	9
Bijlage 1	10

Hoofdstuk 1 Inleiding

Voor u ligt het adviesrapport 'Bemoeizorg: een nieuwe weg ingeslagen?', waarin ik u wil adviseren over de voortgang van de werkwijze bemoeizorg op de Nieuweweg. De adviezen komen voort uit de conclusies en aanbevelingen van het onderzoek wat ik de afgelopen maanden op de Nieuweweg heb uitgevoerd. Ik heb een kwalitatief onderzoek gedaan naar de ervaringen van cliënten, begeleiders en vertegenwoordigers van cliënten naar de ervaringen met bemoeizorg, met de clustermanager en gedragsdeskundige heb ik gesproken over hun ideeën over bemoeizorg. De uitkomsten van dit onderzoek heb ik vergeleken met wat er in de literatuur bekend is over bemoeizorg.

Ik richt me met mijn adviezen in eerste instantie tot het begeleidingsteam van de Nieuweweg. De vraag voor dit onderzoek is door u, begeleidingsteam gesteld, daarom wil ik doormiddel van dit rapport graag terug geven wat de uitkomsten zijn. Omdat u als begeleidingsteam functioneert op het tactische niveau van de organisatie, acht ik u goed in staat de adviezen te vertalen en door te geven naar zowel het management van de organisatie als de teams op de werkvloer. U bent als team in de positie om het beleid van de voorziening vorm te geven, ik hoop dat u daarom deze adviezen ter harte zult nemen en de komende periode mee zult nemen bij het opstellen en uitvoeren van het beleid op de Nieuweweg.

In het volgende hoofdstuk zal ik eerst de motivatie van dit onderzoek beschrijven en uitleggen welke doelstelling leidend is geweest. In het derde hoofdstuk zijn de adviezen verwoord.

Hoofdstuk 2 Motivatie

Bemoeizorg is een nieuwe werkwijze binnen de Nieuweweg. Tien jaar geleden is de voorziening geopend vanuit het oogpunt dat de cliënten de mogelijkheid moesten krijgen zichzelf te ontplooiën. Geïnspireerd door het burgerschapsparadigma was er veel aandacht voor zelfbeschikking van de cliënten. Maar tegenwoordig ontstaat steeds vaker het inzicht dat veel cliënten die zelfbeschikking helemaal niet aan kunnen. Daarom wordt er wanneer nodig nu voor gekozen de cliënt op bepaalde onderdelen te gaan ondersteunen of in te grijpen in de leefsituatie, ook als de cliënt dat zelf niet wil. Oftewel er wordt bemoeizorg ingezet. Een trend die ook zichtbaar is in de rest van de sociale sector, met name in de psychiatrie. Er wordt voor gepleit weer op de mensen af te stappen.

Deze nieuwe werkwijze roept veel vragen op. Hoe verhoudt deze ontwikkeling zich tot het verleden? Wat is de reactie van mensen die bij deze nieuwe werkwijze betrokken zijn? Hoe is het voor de cliënten, die een stukje zelfstandigheid in moeten leveren? Wat vinden begeleiders er van om op eens in te moeten grijpen? En hoe ervaren de vertegenwoordigers van cliënten deze verandering? Ik verwachtte door in kaart te brengen wat een ieders ervaringen met bemoeizorg zijn te kunnen komen tot adviezen over deze nieuwe werkwijze. Vandaar dat ik heb gewerkt vanuit de volgende vraagstelling: *“Wat zijn de ervaringen van cliënten, vertegenwoordigers van cliënten en begeleiders van woonvoorziening de Nieuweweg met bemoeizorg, zoals die nu op de Nieuweweg wordt ingezet?”* Met als doel: *“Het uiteindelijke doel van dit onderzoek is dat de clustermanager waar nodig kan bijsturen of aanpassingen kan treffen in de gebruikte werkwijze, bemoeizorg, zodat de cliënten de zorg ontvangen die bijdraagt aan hun kwaliteit van leven”.*

Ik hoop dat u, het begeleidingsteam, inderdaad ten bate van de cliënten, waar nodig zal bijsturen of aanpassingen zal treffen.

Hoofdstuk 3 Adviezen aan het begeleidingsteam

3.1 Bemoeizorg

De belangrijkste conclusie uit dit onderzoek is dat de effecten van bemoeizorg positief zijn en dat de Nieuweweg met het inzetten van deze werkwijze de goede weg is ingeslagen. Het begeleidingsteam zou er echter wel goed aan doen elkaar en de begeleiders te stimuleren eerder stappen te zetten en lef te tonen op het moment dat zij naar aanleiding van de beeldvorming tot de conclusie komen dat er in de situatie moet worden ingegrepen. Ook wanneer het gaat om ingrijpende beslissingen moet men niet te terughoudend zijn. Dit onderzoek wijst uit dat niet of te laat ingrijpen soms grotere gevolgen kan hebben dan wel ingrijpen. Wat mij opviel in het onderzoek, of eigenlijk vooral toen ik collega's over het onderzoek vertelde, is dat weinig collega's zicht hebben op deze werkwijze. Veel begeleiders werken wel op deze manier, maar zijn zich er mogelijk niet van bewust dat wat ze doen onder de term bemoeizorg valt. Dat roept bij mij de vraag op of ze zich bewust zijn van het proces rondom bemoeizorg. In de manier van werken komt naar voren dat ze wel weet hebben van het belang van beeldvorming en de dialoog met de cliënt, maar of ze ook inzien hoe dat in verband staat met bemoeizorg betwijfel ik.

Advies

Het belangrijkste advies is dus deze werkwijze voort te zetten. Hierin is onder andere een rol weggelegd voor de teamleider, die vanuit het begeleidingsteam de persoon is die de begeleiders aan zal moeten sturen. Daar zou ik nog wel aan toe willen voegen dat het mijn inziens goed is het proces rondom bemoeizorg inzichtelijk te maken, zodat voor een ieder duidelijk is hoe bemoeizorg in zijn werk gaat. Om daar een bijdrage in te leveren, heb ik een schematische weergave van bemoeizorg in de bijlage opgenomen. Dit schema zou per mail onder de medewerkers kunnen worden verspreid en kan worden toegelicht bij de algemeen teamvergadering.

3.2 Juridische kaders

Uit het onderzoek komt naar voren dat de terughoudendheid in het handelen van begeleiders mede wordt veroorzaakt door het feit dat de juridische kaders wat betreft bemoeizorg niet duidelijk zijn. Voor begeleiders is het onduidelijk wanneer ze wel of niet in mogen grijpen, wat hun plichten zijn en wat de rechten zijn van de cliënt. Mogelijk valt zelfs te concluderen dat begeleiders überhaupt weinig kennis hebben van de juridische richtlijnen binnen het werkveld.

Advies

Ik zou willen adviseren nader onderzoek te laten doen naar de juridische kaders omtrent bemoeizorg en dit inzichtelijk te maken voor de begeleiders. Dat zou kunnen op de volgende manieren:

- Tijdens mijn onderzoek kwam ik het volgende boek tegen wat mogelijk opheldering biedt: "Rechten van cliënten met een verstandelijke beperking. Basisboek voor begeleiders in de zorg." van Frederiks en den Dulk (2009). Dit boek verschaft inzicht in de verschillende wetten waar begeleiders en cliënten mee te maken hebben. Ik zou willen aanbevelen dit boek aan te schaffen, zodat het als naslagwerk kan dienen. Ik denk dat het goed is het tijdens de algemene teamvergadering onder de aandacht van de begeleiders te brengen.
- Ik zou niet alleen dit boek willen aanbevelen, maar ik denk dat het ook verstandig is de belangrijkste wettelijke richtlijnen in een overzichtelijk document op papier te zetten. Zeker met de komst van de nieuwe wet Zorg en Dwang is het belangrijk dat begeleiders weten wat er gaat veranderen. Begeleiders zijn mogelijk niet altijd in de gelegenheid een boek na te

lezen, een document waar zij in één oogopslag de belangrijkste punten kunnen nalezen is dan aantrekkelijker. Er zou binnen de voorziening iemand aangewezen kunnen worden, die zich in dit onderwerp verdiept en dit door middel van een presentatie overdraagt aan de collega's. Een belangrijk hulpmiddel zal kunnen zijn de website van de rijksoverheid over dwang in de zorg (www.dwangindezorg.nl), hier staat veel informatie naar aanleiding van concrete vragen.

3.3 Regels of protocollen binnen de organisatie

In de literatuur ben ik tegengekomen dat regels of protocollen binnen de organisatie het uitvoeren van bemoeizorg zouden kunnen verhinderen. In de literatuur vond men dat allerlei regels en protocollen die zijn opgesteld ten bate van de cliënt of de professional zelf, de professional tegelijkertijd in de vrijheid beperkt om zich op de juiste manier in het werkveld te begeven. Tijdens dit onderzoek heeft de focus gelegen op de ervaringen cliënten, begeleiders en vertegenwoordigers, hier door ben ik zelf niet alert geweest op regels of protocollen die bemoeizorg mogelijk bevorderen of verhinderen. Deze zijn ook niet zodanig als knelpunt benoemd. Maar ik kan me bijna niet voorstellen dat er geen regels of protocollen zijn, die zijn opgesteld vanuit de zelfbeschikkingsvisie en daarmee haaks staan op de ideeën omtrent bemoeizorg. Deze regels of protocollen zijn toendertijd uiteraard met een reden opgesteld, dus kunnen niet zomaar worden vermeden.

Advies

Ik zou adviseren, wanneer dergelijke regels of protocollen het proces van bemoeizorg belemmeren, kritisch af te wegen wat nu belangrijker is. U zult als begeleidingsteam goed moeten kijken of de regels of protocollen nog wel van deze tijd zijn en passen binnen de nieuwe visie en werkwijze. Afhankelijk of het hier gaat om richtlijnen die stichtingsbreed worden gehanteerd of alleen voor de voorziening gelden, zou ik u adviseren dit ook bespreekbaar te maken bij het strategisch management. Voorbeeld van een dergelijke regel zou kunnen zijn de afspraak dat begeleiding niet zomaar bij een cliënt naar binnen mag. Die regel is opgesteld ter bescherming van de cliënt. In het kader van bemoeizorg kan ik me voorstellen dat de begeleiding het noodzakelijk acht wel bij de cliënt naar binnen te komen. Op die manier botsen er twee belangen. Ik wil niet zeggen dat begeleiding die regel maar naast zich neer moet leggen. Er zal een goede reden voor moeten zijn om echt ongevraagd naar binnen te gaan en de begeleider zal dit nooit alleen mogen doen. Er moeten dus bepaalde voorwaarden worden gesteld, maar op die manier moet wel de juiste afweging worden gemaakt. Ik denk niet dat het haalbaar is om alle regels en protocollen op voorhand na te lopen. Ik betwijfel ook of het zinvol is, omdat de casussen waarin bemoeizorg speelt ver uiteen kunnen lopen en het dus moeilijk te voorspellen is met welke regels of protocollen een knelpunt kunnen zijn. Daarom is het advies per situatie goed af te wegen wat belangrijker is en vervolgens in het begeleidingsteam bespreekbaar te maken of deze regel of dit protocol in de toekomst gehanteerd moet blijven.

3.4 Rol van vertegenwoordigers

Op de Nieuweweg hangt het volgens de gedragsdeskundige van de relatie tussen cliënt en familie en het soort probleem af in hoeverre familie of vertegenwoordigers bij bepaalde zaken betrokken worden. Er is geen duidelijke richtlijn voor. Vertegenwoordigers worden uitgenodigd voor de POP – en / of POP-evaluatie besprekingen als de cliënt daar mee instemt, maar die vinden eens in de twee jaar plaats. De begeleider moet dus inschatten op welke andere momenten de familie bij bepaalde problematiek betrokken wordt. De begeleiders en clustermanager hebben aangegeven de rol van familie in het proces van bemoeizorg erg belangrijk te vinden. Uit het onderzoek blijkt echter ook dat één van de vertegenwoordigers die ik heb gesproken, liever al eerder op de hoogte was gesteld. De andere vertelt dat ze zelf regelmatig bij de voorziening heeft aangeklopt, maar zich niet altijd gehoord voelde. Het belang van inspraak van vertegenwoordigers wordt ingezien, maar er lijkt nog geen

overeenstemming te zijn over wanneer de vertegenwoordiger dan bij het proces betrokken moet worden. Het lijkt dus een beetje willekeur of misschien is het afhankelijk van de normen en waarden van de begeleider welke stem de vertegenwoordiger krijgt in het proces.

Advies

Mijn advies aan u, het begeleidingsteam, is om vroegtijdig na te denken over welke rol de vertegenwoordigers kunnen spelen in het proces. Ik zou adviseren om, wanneer de situatie het toelaat, in eerste instantie met de cliënt zelf te overleggen of hij wil dat de vertegenwoordiger op de hoogte wordt gesteld. De begeleider en het begeleidingsteam zullen dan echter goed moeten overwegen of de beslissing op dat moment aan de cliënt kan worden overgelaten. In casussen waar bemoeizorg moet worden ingezet gaat het vaak om gecompliceerde situaties waar de cliënt zelf niet voldoende zicht op heeft, anders was het immers niet nodig bemoeizorg in te grijpen. In deze situaties is het dus eerder regel dan uitzondering dat de begeleiding zal moeten bepalen of de vertegenwoordiger bij het probleem wordt betrokken. Mijn advies is dan om de familie zo vroeg mogelijk op de hoogte te stellen, ook bij kleine problemen waar de vertegenwoordiger op het eerste gezicht misschien niet veel aan toe kan voegen. Ik zou willen voorstellen om dit toe te voegen aan de agenda op de teamvergadering. Elke teamvergadering vinden er besprekingen van de driemaandelijke evaluaties van cliënten plaats. Ik denk dat het goed is om tijdens die besprekingen na te gaan of er nog zaken zijn waar de vertegenwoordiger van de cliënt van op de hoogte moet worden gesteld. Ik adviseer om in geval van twijfel de vertegenwoordiger liever wel te informeren dan niet. Op die manier kan de vertegenwoordiger zelf beslissen of hij het proces volgt of dat hij het aan de begeleiding over laat. Op het moment dat een vertegenwoordiger niet op de hoogte is van dergelijke situaties is hij ook niet in de mogelijkheid er iets aan te doen of om er over mee te praten. Ik me indenken dat de vertegenwoordiger zich meer gehoord voelt en meer vertrouwen in de begeleiding zal hebben als hij met regelmaat op de hoogte wordt gesteld, dan wanneer hij zelf aan de bel moet trekken.

3.5 Onafhankelijke partij

Uit het onderzoek blijkt de behoefte om een onafhankelijk persoon in het proces rondom bemoeizorg mee te laten kijken. Zowel de clustermanager als de gedragsdeskundige geven aan dat er iemand aan het gesprek zou moeten deelnemen die voor de belangen van de cliënt op zou kunnen komen. Ik denk dat de keuze hiervoor afhankelijk moet zijn van de problematiek die speelt. Naar mijn idee hoeft een 'derde' persoon alleen te worden ingeschakeld als het gaat om beslissingen die een grote impact hebben op het leven van de cliënt. Ik denk dat u, als begeleidingsteam, van te voren moet bedenken met welk doel deze onafhankelijke persoon wordt ingeschakeld. Als het gaat om het vergroten van de objectiviteit dan kan dat ansich nooit kwaad, iemand die kritische vragen durft te stellen is nooit te veel. Maar het onderzoek wees er op dat angst ook een onderliggende motivatie zou kunnen zijn. Naar mijn idee mag dat de beweegreden niet zijn, maar moet er ook vertrouwen zijn in de eigen capaciteiten en die van de medewerkers.

Daarnaast speelt de vraag wie die onafhankelijke persoon dan zou moeten zijn, de meningen zijn verdeeld. Ik kan me voorstellen dat het ook afhankelijk is van de casus. Als opties worden een bewindvoerder of mentor aangedragen. Ik zet daar mijn vraagtekens bij, want als de bewindvoering of het mentorschap door de familie wordt uitgevoerd, is die persoon dan wel zo onafhankelijk? Een vertrouwenspersoon, zoals de clustermanager voorstelt of een medewerker kwaliteit zou daar dan wel een rol in kunnen spelen. Ik kan me indenken dat die wordt gevraagd de belangen van de cliënt te verwoorden op het moment dat de cliënt daar zelf niet toe in staat is. Een andere optie bij twijfel over het (objectieve) handelen is de casus voor te leggen aan de ethische commissie, bemoeizorg raakt

aan ethische grenzen dat maakt het nemen van beslissingen lastig. Tenslotte zou als de problematiek erg ingewikkeld is, het interne of een extern consultantenteam kunnen worden geraadpleegd.

Advies

Ik zou als het gaat om casussen waar beslissingen tot ingrijpen worden genomen, die een grote impact hebben op het leven van de cliënt, aanbevelen om advies in te winnen van een onafhankelijke partij. Dan wel een onafhankelijk persoon de belangen van de cliënt laten verwoorden. Ik denk dat die onafhankelijke persoon het beste kan worden gevonden in een vertrouwenspersoon of medewerker kwaliteit. Andere partijen die objectief in het proces mee kunnen kijken zijn de ethische commissie en het interne of een extern consultantenteam.

3.6 Uitvoering bemoeizorg

In het onderzoek kwam naar voren dat er verschillend wordt gedacht over de uitvoering van bemoeizorg als het gaat om de inzet van ADL-medewerkers. De geluiden van de begeleiders en de cliënten omtrent het dingen 'samen doen' met ADL-medewerkers zijn positief. Eén van de vertegenwoordigers was hier minder over te spreken. Met 'samen doen', gaat het om een handeling die eerst door de cliënt alleen werd uitgevoerd, maar na het inzetten van bemoeizorg, samen met een medewerker wordt gedaan. Een voorbeeld hiervan is schoonmaken, veel cliënten worden daar nu bij geholpen door een ADL-medewerker. Er zijn aanwijzingen dat niet elke medewerker deze taak even goed aan kan, met als risico dat aan het doel van 'samen doen' voorbij wordt gegaan.

Advies

Ik zou u er alert op willen maken dat er voldoende zicht op moet zijn hoe bemoeizorg wordt uitgevoerd. Ik denk dat het de taak van de teamleiders is om zowel met de begeleiders als met de ADL-medewerkers bespreekbaar te maken, dat de begeleiders zicht moeten hebben op hoe het tussen de ADL-medewerker en de cliënt gaat. Dus wanneer bemoeizorg wordt ingezet, zullen er ook regelmatig evaluatiemomenten moeten zijn om te kijken hoe de stand van zaken is. Daarbij moet de begeleider niet alleen afgaan op wat hij zelf van de cliënt weet, maar ook gericht met de ADL-medewerker hier over in gesprek gaan. Ik zou adviseren dit in de driemaandelijke tussenevaluatie van de cliënt mee te nemen, zodat het regelmatig terugkeert op de agenda.

3.7 Term bemoeizorg

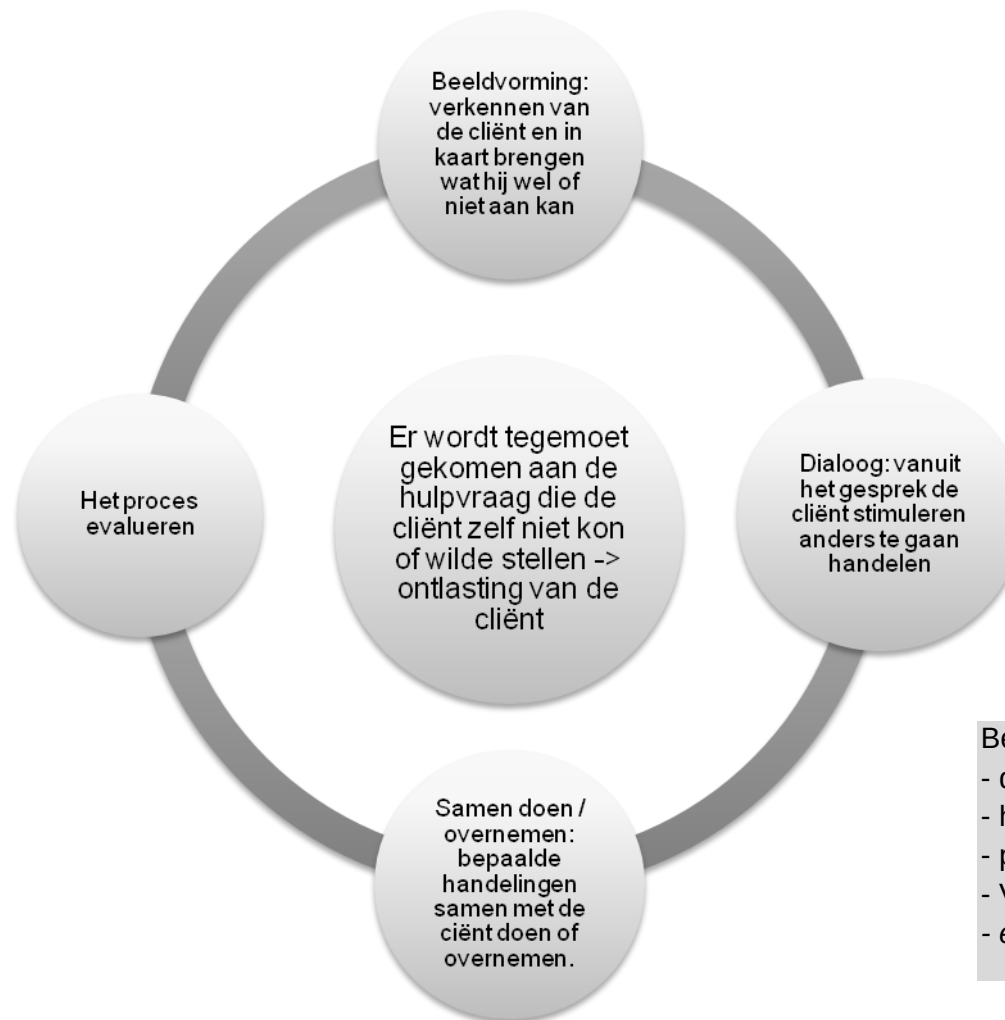
De term bemoeizorg heeft als eerste een reactieve lading. Begeleiders gaan zich nu 'opeens' met cliënten bemoeien, omdat ze dat eerder niet gedaan hebben. Eerder hebben ze de cliënten te vrij gelaten, zo blijkt nu. Ten tweede heeft de term bemoeizorg vooral ook een negatieve klank. De term omvat het woord bemoeien, waar veel mensen negatieve associaties bij hebben. De insteek van de werkwijze is echter positief. Het doel is niet bemoeien op zich, maar de cliënt de juiste ondersteuning bieden doordat men beter wil inspelen op de vraag van de cliënt. Uit het onderzoek blijkt dat ook de effecten van bemoeizorg positief zijn.

Advies

Het zou goed zijn als er een andere term voor bemoeizorg wordt bedacht, een term die de positieve kenmerken van de werkwijze benadrukt. In die term zouden de volgende kenmerken naar voren moeten komen: het gaat om het tegemoet komen aan de vraag van de cliënt, die de cliënt zelf niet stelt, om overvraging of ondervraging te voorkomen. De vraag wordt in kaart gebracht door middel van beeldvorming, de cliënt wordt in eerste instantie tegemoet gekomen vanuit de dialoog. Wanneer de relatie vast loopt, wordt er tegen zijn wil in, ingegrepen in de leefsituatie van de cliënt. Ik zou een prijs uitreiken aan degene die daar een mooie andere term voor weet te verzinnen.

Bijlage 1

Bemoeizorg is:
Het ingrijpen in wat de cliënt voor zorg wil of niet wil bij ondervraging of overvraging



Betrokkenen:

- de cliënt
- het begeleidingsteam
- persoonlijk begeleiders
- Vertegenwoordigers
- evt. *onafhankelijke partij*