

Thuiskomen

Werkboek over woonbegeleiding in de maatschappelijke opvang

Bram Schriever

Een verkenning naar de functie van woonbegeleider door:

- Netwerk Maatschappelijke Opvang Utrecht
- ROC Midden Nederland, afdeling Zorg en Welzijn
- Expertisecentrum Maatschappelijke Zorg en Sociaal Beleid, Hogeschool van Utrecht
- Stade Advies Utrecht

Colofon

Dit werkboek is tot stand gekomen in een samenwerkingsverband tussen:

Centrum Vaartserijn

CMZW Leger des Heils

Expertisecentrum Maatschappelijke Zorg en Sociaal Beleid, Hogeschool van Utrecht

ROC Midden Nederland

Stade Advies

Stichting IKS

Stichting Tussenvoorziening

Stichting Weerdsingel

Vrouwenopvang Utrecht

Projectgroep

Sonja Appelman (St. Tussenvoorziening)

Marja Cevaal (Stade Advies)

Alje Drost (ROC Midden Nederland)

Bram Schriever (Hogeschool van Utrecht)

Marie José Spithoven (Vrouwenopvang Utrecht)

Financiering

Sectorfondsen Zorg en Welzijn en deelnemende organisaties

Projectleiding Werkboek

Jean Pierre Wilken

Projectuitvoering Werkboek

Bram Schriever

Redactie en lay-out

Gerian Alofs en Elly Dorrestein

Expertisecentrum Maatschappelijke Zorg en Sociaal Beleid, Hogeschool van Utrecht

Heidelberglaan 7

3584 CS Utrecht

Tel. 030-2529600

www.expertisecentrum.mzsb.hvu.nl

ISBN 90-77868-01-1

© 2004 Expertisecentrum Maatschappelijke Zorg en Sociaal Beleid
Hogeschool van Utrecht

Thuiskomen

Werkboek over woonbegeleiding in de maatschappelijke opvang

Een verkenning naar de functie van woonbegeleider door:

- Netwerk Maatschappelijke Opvang Utrecht
- ROC Midden Nederland, afdeling Zorg en Welzijn
- Expertisecentrum Maatschappelijke Zorg en Sociaal Beleid, Hogeschool van Utrecht
- Stade Advies Utrecht

Inhoudsopgave

Voorwoord	7
1 Inleiding in de maatschappelijke opvang	9
1.1 Ontwikkelingen binnen de maatschappelijke opvang	9
1.2 Ambulante woonbegeleiding en vermaatschappelijking	10
1.3 Begripsbepaling	11
Intermezzo 1	13
2 Functie van de woonbegeleider	15
2.1 De CAO	15
2.2 De theorie	16
2.3 De praktijk	17
2.4 Tot slot	18
Intermezzo 2	20
3 De positionering van woonbegeleiding	21
3.1 Woonbegeleiding in relatie tot casemanagement	21
3.2 Woonbegeleiding in relatie tot bemoeizorg	22
Intermezzo 3	24
4 Methodiek van het werk	25
4.1 Het 8-fasen model	25
4.2 Woonbegeleiding volgens Van den Berg	26
4.3 De presentiebenadering	27
4.4 Psychosociale rehabilitatie	28
Intermezzo 4	30
5 Benodigde kwaliteiten en competenties van de woonbegeleider	31
5.1 Competenties en beroep	31
5.2 Competenties en opleiding	33
5.3 Competenties en praktijk	35
Intermezzo 5	37

6	Dilemma's en professionalisering	39
6.1	Psychosociale begeleiding versus woonbegeleiding	39
6.2	Directief / normatief optreden versus de zelfbepaling van de cliënt	39
6.3	Verplicht omgaan met protocollen versus het omgaan met mensen	40
6.4	Afstand versus nabijheid	40
	 Intermezzo 6	 42
	 Epiloog	 45
	 Literatuurlijst	 47
	 Bijlagen	
1	CAO beschrijving Functie-/Loongebouw, CAO Welzijn	51
2	Vragen en opdrachten bij het werkboek	55
3	Het handelingsonderzoek	59

Voorwoord

In de Maatschappelijke Opvang en de Vrouwenopvang is de functie woonbegeleider de laatste jaren een snel groeiende functie. Woonbegeleider is nog een relatief nieuwe hulpverleningsfunctie, een functie waarvoor specifieke vaardigheden en competenties gevraagd worden. Een extra complicatie is de vaak ingewikkelde problematiek van de doelgroep. Voor deze functie ontbreekt een duidelijk en eenduidig beroepsprofiel. In de praktijk doen zich een aantal knelpunten voor. Een daarvan is de vraag in hoeverre de woonbegeleider de regierol heeft ten aanzien van de totale hulpverlening rondom een cliënt. De woonbegeleider bevindt zich in een positie dat hij veel kan signaleren. De vraag is wat de woonbegeleider zelf in de begeleiding meeneemt, en wanneer hij/zij gaat doorverwijzen. In het werkboek komen meer van deze dilemma's aan de orde.

De behoefte om meer duidelijkheid te krijgen over de functie ambulante woonbegeleiding was aanleiding voor de stuurgroep A&O Net provincie Utrecht om een projectaanvraag in te dienen bij de sectorfondsen Zorg en Welzijn. Deze heeft deze aanvraag gehonoreerd. Het project had als doel het in beeld brengen van de (gewenste) competenties van woonbegeleiders, zodat er duidelijker beroepsprofiel ontwikkeld zou kunnen worden. De resultaten staan beschreven in dit werkboek. Dit boek kan bijdragen tot de deskundigheidsbevordering van woonbegeleiders en is ook bruikbaar voor de opleidingen.

De volgende organisaties hebben aan dit project meegewerkt: Vrouwenopvang Utrecht, het CMZW (Leger des Heils), Stichting Tussenvoorziening, Stichting Weerdsingel, Centrum Vaartserijn en Stichting Iks. Naast de financiering van de sectorfondsen Zorg en Welzijn hebben de betrokken organisaties en de Hogeschool van Utrecht dit project financieel mogelijk gemaakt. De coördinatie van het project werd uitgevoerd door Stade Advies. De uitvoering van het project lag bij ROC Midden Nederland in Utrecht en bij het Expertise Centrum Maatschappelijke Zorg en Sociaal Beleid van de Hogeschool van Utrecht. Het ROC Midden Nederland heeft met gebruikmaking van de methode van het 'handelingsonderzoek' met zo'n 20 ambulante woonbegeleiders uit meerdere organisaties voor maatschappelijke opvang de praktijkervaringen inzichtelijk gemaakt. Het Expertisecentrum heeft een literatuuronderzoek en een praktijkverkenning uitgevoerd naar taakuitvoering en kwalificaties, visie en beleid van betrokken organisaties m.b.t. de functie ambulante woonbegeleider. Het handelingsonderzoek, het literatuuronderzoek en de praktijkverkenning hebben tezamen geleid tot dit werkboek over (ambulante) woonbegeleiding.

Wij hopen dat dit werkboek een belangrijke bijdrage levert aan de profilering van de functie woonbegeleider en dat het voor menig woonbegeleider een ondersteuning biedt in de praktijk.

Namens alle betrokken organisaties wil ik alle instellingen en medewerkers bedanken voor de bijdragen die zij geleverd hebben.

Utrecht, oktober 2004.

Marie-José Spithoven,
Directeur Vrouwenopvang Utrecht
Voorzitter Netwerk Maatschappelijke Opvang Utrecht

1 Inleiding: woonbegeleiding in de maatschappelijke opvang

1.1 *Ontwikkeling binnen de maatschappelijke opvang*

Op het terrein van de dak- en thuislozenopvang is veel in beweging. De populatie wordt groter en diverser en ook het aanbod van instellingen en diensten wordt breder. Daarbij zien we ook dat de maatschappelijke opvang zich meer en meer losmaakt van haar imago als vrijwilligersorganisatie. Zij gaat zich steeds meer professionaliseren en positioneren. Bij de vrouwenopvang heeft dit proces al eerder plaatsgevonden.¹

Daarnaast zien we binnen het gehele terrein van zorg en welzijn een ontwikkeling die we kennen als vermaatschappelijking. De commissie Taskforce Vermaatschappelijking Geestelijke Gezondheidszorg zegt over vermaatschappelijking: “Het gaat om de psychische gehandicapte met zijn/haar potenties en kwetsbaarheden die, op maat ondersteund, zijn/haar eigen zinvolle plek in de samenleving moet kunnen innemen, en het gaat om het aanspreken van alle relevante kolommen en sectoren in de samenleving om dat mogelijk te maken.”

(Taskforce Vermaatschappelijking Geestelijke Gezondheidszorg, 2002, p. 7)

“Vermaatschappelijking is een opdracht voor de samenleving als geheel en niet enkel voor de individuele psychische gehandicapte. Het is ‘mensen bij hun macht brengen’, als sociale beweging, de beweging van empowerment.” (Taskforce Vermaatschappelijking Geestelijke Gezondheidszorg, 2002, p. 7). Het spreekt voor zich dat vermaatschappelijking niet alleen betrekking heeft op psychisch gehandicapte maar op alle sociaal kwetsbaren in de samenleving.

Als gevolg van deze ontwikkelingen mag het beroep van woonbegeleider zich verheugen in een sterke belangstelling. Op steeds meer terreinen binnen zorg en welzijn zijn ambulante werkers actief. Voorbeelden hiervan zien we ook in de GGZ en de gehandicaptenzorg. Dit werkboek richt zich op de functie van (ambulant) woonbegeleider binnen de maatschappelijke opvang (MO).

Door uitbreiding, verzwarend en differentiatie van de doelgroep ontstaan er ook nieuwe initiatieven in het aanbod van de verschillende organisaties. Het traditionele bed, bad en brood recept en de klassieke internaten hebben nog steeds hun functie. Daarnaast wordt er meer en meer en meer gewerkt aan maatschappelijk herstel van dak- en thuislozen. Er zijn verschillende woonvormen waarin de cliënt afhankelijk van zijn zelfstandigheid samen met anderen of individueel woont. Veelal is er dan sprake van begeleid wonen, zoals we dat ook in andere sectoren van welzijn en gezondheidszorg tegenkomen.

Ook vindt er een differentiatie plaats binnen de opvang omdat de verschillende doelgroepen zich moeilijk tot elkaar verhouden. Een ‘klassieke zwerver’ van 55 heeft een heel ander patroon en ritme dan een schizofrene, blowende dakloze jongere van 23.

De meervoudige problematiek van dak- en thuislozen vraagt een adequate begeleidingsvorm. De zorg voor dak- en thuislozen staat niet meer op zichzelf. Door de toegenomen complexiteit is de maatschappelijke opvang genoodzaakt samen te werken met bijvoorbeeld de

¹ Waar in het vervolg gesproken wordt over maatschappelijke opvang is ook de vrouwenopvang inbegrepen.

verslavingszorg, de psychiatrie, de reclassering, de politie, het algemeen maatschappelijk werk, de kredietbank, enz. Binnen de organisaties tekenen zich dwarsverbanden af waarbij de traditionele scheidingslijnen steeds minder zichtbaar worden. De vermaatschappelijking van de dak- en thuislozen vraagt afstemming, integratie en samenwerking van verschillende organisaties en disciplines.

Net als in andere werksoorten komt er ook bij de dak- en thuislozenzorg meer nadruk te liggen op de output van het werk. Het is van belang dat er harde cijfers getoond kunnen worden over cliëntcontacten, uitstroom, succesfactoren enz. Meer en meer wordt er afgerekend op resultaat.

Een voorbeeld hiervan is het onderzoek *De opvang verstoort* (VWS, 2003). De belangrijkste vraag in het onderzoek is: Wat is noodzakelijk om te komen tot een effectief en efficiënt werkende keten van maatschappelijke opvang? Het rapport pleit sterk voor doorstroming binnen de opvang vanuit de laagdrempelige voorzieningen naar permanente woonvoorzieningen. “De kerntaak is het tijdelijk bieden van een onderdak aan kwetsbare mensen die de thuissituatie hebben (moeten) verlaten of drien dat te (moeten) doen.” (VWS, 2003, p. 27) Om onterecht gebruik van voorzieningen voor maatschappelijk opvang te voorkomen is het nodig om de functie van de maatschappelijke opvang af te bakenen: maatschappelijke opvang is tijdelijk. Dus moet alles op alles worden gezet om cliënten na de tijdelijke opvang weer op eigen benen te laten staan of onder te brengen in reguliere zorgvoorzieningen als dat nodig is voor de aanpak van de problemen van betrokkene. Het rapport gaat er vanuit dat de maatschappelijke opvang niet alleen gaat over bed, bad en brood, maar ook over preventie, handhaven en herstel. De primaire taak van de maatschappelijke opvang blijft echter de tijdelijke opvang. Het is zaak dat cliënten weer op eigen benen komen te staan of dat ze ondergebracht worden in reguliere voorzieningen. Hier ligt een direct aanknopingspunt met de actualiteit van het beroep van ambulant woonbegeleider ten dienste van dak- en thuislozen. Een doorstroming vanuit de laagdrempelige voorziening naar een reguliere woning vraagt een (intensieve) vorm van woonbegeleiding.

1.2 *Ambulante woonbegeleiding en vermaatschappelijking*

Concreet betekent bovenstaande dat er een ontwikkeling plaatsvindt van grootschalige internaten naar kleinschalige woonvoorzieningen of naar het hebben van een eigen woning. Deze ontwikkeling past binnen de vermaatschappelijking van zorg zoals dit in ontwikkeling is binnen alle terreinen van zorg en welzijn zoals hierboven al aangegeven. Deze ontwikkeling is er op gericht sociaal kwetsbaren zoveel mogelijk een eigen positie te geven binnen de samenleving en beoogt integratie en samenleven in tegenstelling tot separatie. Het spreekt voor zich dat het hebben van een andere woonvorm niet betekent dat er geen begeleiding meer nodig is. Duidelijk is wel dat er een andere manier van begeleiden gevraagd wordt die afgestemd is op de wensen van de cliënt in zijn veranderde woonomgeving. Door deze verandering zal de cliënt ook veel meer gebruik moeten gaan maken van de directe omgeving waar hij/zij in woont. De vanzelfsprekendheden van het grote verzorgende instituut vallen weg.

Daarnaast speelt ook de visie van de overheid een rol die gericht is op wat het 'zo-zo-zo-beleid' wordt genoemd. Zo kort mogelijk, zo licht mogelijk, zo dichtbij mogelijk en zo tijdig mogelijk en natuurlijk zou je daar aan toe kunnen voegen: liefst zo goedkoop mogelijk. (van Bommel e.a. 2003)

Van Doorn e.a. voorzien dat in de toekomst binnen zorg- en welzijnsinstellingen de functie 'wonen' verder wordt gescheiden van de functie 'zorg'. (van Doorn e.a. 2002)

1.3 Begripsbepaling

Woonbegeleiding roept nog al eens verwarring op. Enerzijds komt dit door de interpretatiemogelijkheid van het begrip: welke taken horen er bij? Anderzijds komt het ook doordat veel functies aangeduid worden met de term woonbegeleiding. Het is een containerbegrip geworden van verschillende soorten van begeleiding die gekenmerkt worden door een individuele benadering.

Van den Berg maakt in zijn boek *In huiselijk sfeer* onderscheid tussen begeleid wonen en beschermd wonen. (Van den Berg 1997)

<i>Begeleid wonen</i>	<i>Beschermd wonen</i>
<i>Cliënt beschikt soms tijdelijk over eigen woonruimte</i>	<i>Cliënt bewoont huisvesting van de instelling</i>
<i>Scheiding tussen wonen en begeleiden</i>	<i>Combinatie van wonen en begeleiden</i>
<i>Cliënt woont veelal individueel</i>	<i>Cliënt woont veel in groepsverband</i>
<i>In principe lichte woonbegeleiding</i>	<i>In principe intensieve woonbegeleiding</i>
<i>Individuele begeleiding</i>	<i>Teambegeleiding</i>
<i>Enkele uren per dag</i>	<i>Meerdere uren per dag</i>
<i>Begeleiding op afstand</i>	<i>Directe aanwezigheid van begeleiding</i>
<i>Geen eigen bijdrage AWBZ</i>	<i>Eigen bijdrage AWBZ</i>

Van Leeuwen en Heineke (2003) maken daarnaast in navolging van de federatie Opvang ook nog onderscheid tussen begeleid wonen en ambulante woonbegeleiding.

Begeleid wonen is een begeleidingsvorm waarbij de instelling een onzelfstandige woonruimte huurt voor een cliënt. Bij ambulante woonbegeleiding gaat het erom dat de cliënt zelf een woonruimte huurt.

In de praktijk loopt de functiebenaming nog al door elkaar heen en lijkt de toevoeging van ambulante woonbegeleiding niet altijd garant te staan voor het hebben van een eigen huis met een eigen huurcontract.

Wilken en van Rooijen (2001) spreken ook van ambulante woonbegeleiding als het bieden van ondersteuning, begeleiding, bemiddeling en training aan mensen die zelfstandig wonen, dan wel een zelfstandige woonruimte huren in een groepswoning.

Dit werkboek sluit zich aan bij deze omschrijving en maakt geen onderscheid tussen ambulante woonbegeleiding en andere vormen van woonbegeleiding. De afbakening vindt plaats daar waar het gaat om een individuele benadering versus een groepsgerichte benadering.

In de instellingen is beleid rond woonbegeleiding in ontwikkeling. Er is nog geen sprake van eenduidigheid rond de functie.

Dit werkboek levert een bijdrage om het beroepsprofiel van de (ambulant) woonbegeleider binnen de maatschappelijke opvang verder te verduidelijken en aan te scherpen. Er moet meer zicht komen op de taken en de benodigde competenties van de toekomstige woonbegeleiders. Daarnaast is het van belang dat de competenties van de huidige woonbegeleiders worden vergroot.

Intermezzo 1

Wim is 60 jaar. Hij is gescheiden en vader van twee kinderen en was ruim tien jaar dakloos, van 1984 tot 1995. Sinds enkele jaren woont hij in een flat in de Amsterdamse Bijlmer. Wim is onherkenbaar veranderd. Hij lijkt in het geheel niet meer op de magere man met lange haren en baard die meestal verward en onaanspreekbaar was. Hij omschrijft zichzelf in die tijd als een verdoolde ridder: psychiatrisch ziek en bij tijd en wijle dronk hij veel. In de tien jaar dat hij zwierf heeft Wim verschillende malen geprobeerd om onderdak te vinden in internaten voor daklozen. In het eerste internaat wordt Wim na een paar maanden geschorst met de mededeling dat hij er nooit meer terug hoeft te komen. Wim is een kritische geest, een weerspanning man: 'Ik had kritiek op het reilen en zeilen. Toen kreeg ik te horen: "Je houdt je maar rustig, als het je hier niet bevalt dan is daar de deur."' In het tweede en derde internaat werd de situatie eveneens onhoudbaar en volgde schorsing. Zo deed Wim er in zijn rondgang door het land nog een paar aan, maar zijn reputatie is dan al gevestigd: 'Ik meld me aan in het internaat in Den Haag. Ze vragen: "Bent u hier wel eens eerder geweest?" Ik zeg: "Ja, korte tijd in HVO De Veste en nog een paar andere."' Ik moest op de gang wachten en zij belden De Veste. Die zeiden: hij is ongeschikt voor opname. Dus toen kon ik het in Den Haag ook vergeten.' Wim werd daarna in geen van de internaten meer toegelaten, hij was min of meer opgegeven.

Inmiddels is hij steeds verder vervuild. Vanwege zijn verfromfaaide uiterlijk en verwarde gedrag kan hij nu ook in sommige passantenverblijven niet meer terecht. Maar zijn wens om zich ergens te vestigen blijft aanwezig. 'Ik heb nog een tijdje in een pension gezeten in Maastricht. Maar daar werden al mijn spullen gestolen door van die rare snuiters waar je je kamer mee moest delen. Als je er wat van zei kon je een dreun krijgen.' Uiteindelijk vindt Wim voor langere tijd onderdak in een evangelische opvang. Daar wordt hij onder handen genomen: haar geknipt, baard eraf en in toonbare kleding gestoken. Na een jaar eindigt ook daar het verblijf met een conflict. Wim probeert het weer eens bij een internaat: 'Het rare was, toen ze me ergens anders helemaal hadden opgekalefaterd, toen kon ik wel in een internaat terecht. Ik heb jaren onder bruggen en in parken moeten slapen. En nu kon het ineens wel.' In het internaat wordt Wim in contact gebracht met de RIAGG. Hij krijgt de juiste medicatie, heeft minder last van wanen en is steeds beter aanspreekbaar. Nu houdt hij het in het internaat wel vol. Na twee jaar komt hij in aanmerking voor een begeleidwonen-project en nog een jaar later staat hij op de nominatie voor een eigen woning. Hoewel hij het zelfstandig wonen het eerste jaar zwaar vond en verschillende malen op het punt heeft gestaan om er de brui aan te geven, gaat het nu goed. Hij zoekt geen contact meer met daklozen en komt niet meer in de dagopvang. Het solitaire leven valt hem echter zeer zwaar. Hij heeft een kat genomen om de ergste eenzaamheid te verdrijven. Onlangs heeft Wim een hobby opgepakt: hij heeft zich bekwaamd in computers en beschikt over een faxnummer en e-mailadres. Een baan zit er niet meer in. Daarvoor is hij te oud. Bovendien is hij door gezondheidsklachten aan huis gekluisterd is: 'Ik loop slecht. Ik heb nou pas zo'n elektrisch wagentje besteld. Ik heb artritis. Dat komt van het buiten slapen, van het vocht en de kou.' Van zijn WAO-uitkering blijft na aftrek van zijn vaste lasten en schuldaflosverplichtingen amper voldoende over om van te leven. Het contact met zijn kinderen is nog niet hersteld. Het is zijn diepe wens dat de hereniging met hen nog zal plaatsvinden.

2 Functie van de woonbegeleider

In dit hoofdstuk wordt de functie van woonbegeleider vanuit verschillende perspectieven toegelicht. Allereerst beschrijven we de functie zoals we die tegenkomen in de CAO. Daarna komen verschillende theorieën aan bod. Vervolgens bespreken we de ervaringen van verschillende woonbegeleiders met betrekking tot de uitoefening van hun functie. Tot slot wordt de kern van woonbegeleiding beschreven zoals deze naar voren komt in het nieuw te ontwikkelen profiel van woonbegeleider binnen het kader van profielbeschrijvingen in functies van zorg en welzijn.

2.1 De CAO

De CAO Welzijn dient als uitgangspunt voor de functiebeschrijvingen die er bestaan binnen de Maatschappelijke Opvang.

Als algemene kenmerken van de functie van woonbegeleider worden genoemd:

- De woonbegeleider is werkzaam in instellingen voor de primaire (al dan niet vervangende) woon- en leefsituatie zoals dak- en thuislozenopvang, diverse (crisis)opvangcentra, instellingen voor begeleid wonen en sociale pensions.
- De woonbegeleider is verantwoordelijk voor het begeleiden van cliënten ten aanzien van financiële, administratieve en sociaal-emotionele aspecten; opdat cliënten zelfstandig een huishouding leren voeren.
- De woonbegeleider begeleidt zowel cliënten in thuissituaties als in vervangende woonomgevingen. De woonbegeleider krijgt hierbij regelmatig te maken met complicerende factoren. Indien de begeleiding in de thuissituatie plaatsvindt, heeft de woonbegeleider zeer beperkte terugvalmogelijkheden. (Deloitte & Touche, 2003).

Het doel van de functie wordt omschreven als: “de zelfredzaamheid van cliënten verhogen en hen begeleiden naar het zo zelfstandig mogelijk voeren van een huishouding.” (Deloitte & Touche, 2003, p. 14)

Vervolgens is er in de functiebeschrijving veel aandacht voor de omschrijving van de manier van werken. Een grote hoeveelheid van taken en verantwoordelijkheden is te rangschikken onder de volgende vier hoofdtaken of aandachtsgebieden:

- het inventariseren van hulpvragen;
- het opstellen van een woonbegeleidingsplan;
- het uitvoeren van een woonbegeleidingsplan;
- het optimaliseren van de dienstverlening;

Het kennisniveau van deze functie wordt beschreven als:

- HBO werk- en denkniveau;
- Kennis van sociaal wetenschappelijke theorieën over menselijk gedrag, socialisatie en systeemtheorieën;
- Kennis van en inzicht in relevante methodieken;
- Kennis van de sociale kaart;

- Kennis van maatschappelijke ontwikkelingen en problematiek;
- Kennis van de specifieke problematieken en mogelijkheden van de cliënten.

In de CAO wordt woonbegeleiding beschreven als een HBO functie. In de praktijk zijn er woonbegeleiders op MBO niveau. Verschillende organisaties binnen de Utrechtse maatschappelijke opvang hebben daarom ook een differentiatie aangebracht in het taak- en uitvoeringspakket van de woonbegeleider. Zij spreken van ondersteunende woonbegeleiders (junior, medior, senior en specialist) en activerende woonbegeleiders (junior, medior en senior), elk gekoppeld aan bepaalde taken en verantwoordelijkheden in relatie tot de salariëring. Daardoor is er een onderscheid zichtbaar tussen MBO en HBO functies.

2.2 De theorie

In *Binnenshuis, Buitenshuis* plaatsen Wilken en Van Rooijen (2001) ambulante woonbegeleiding naast psychiatrische thuiszorg en casemanagement. Ambulante woonbegeleiding is daarbij het meest gericht op begeleiding in tegenstelling tot behandeling en coördinatie van zorg.

De activiteiten van de ambulant woonbegeleider worden omschreven als begeleiding, bescherming, bewaking, bemiddeling en belangenbehartiging. Wilken en Van Rooijen noemen vier karakteristieken die betrekking hebben op het werk van de ambulant woonbegeleider:

- De woonbegeleiding is persoonlijk: de begeleiding vindt plaats in de leefsituatie van de cliënt en er is sprake van een één op één relatie.
- De woonbegeleider hanteert een informele werkwijze: de begeleider is meer ondersteuner en helper dan hulpverlener.
- De woonbegeleider is een dienstverlener.
- De woonbegeleider heeft geen haast: woonbegeleiding vindt plaats in een langdurig tijdsperspectief en wordt niet gehinderd door tijdsdruk.

De rollen en taken die hieruit voortkomen worden dan als volgt omschreven:

1. het bieden van ondersteuning in de thuissituatie;
2. het vervullen van de rol van vertrouwenspersoon;
3. het signaleren van eventuele veranderingen in de psychische conditie van cliënten;
4. het fungeren als brug naar andere hulp- en dienstverleners en de maatschappij.

Van den Berg (2002) schetst in: *In huiselijke sfeer* vier karakteristieken waarin de woonbegeleider zich onderscheidt van andere hulpverleners. Het gaat om:

- de solistische positie van de werker;
- de grensbewaking;
- arbeidsomstandigheden;
- het breed georiënteerd zijn.

De solistische positie komt tot uiting doordat veel projecten van woonbegeleiding kleinschalig zijn. Daardoor staat de woonbegeleider er vaak alleen voor, wat het werk eenzaam en ook zwaar kan maken. Daarnaast is het gevaar aanwezig dat anderen weinig zicht hebben op wat de woonbegeleider nu doet.

De positie van het vaak alleen werken in combinatie van een langdurig contact met de cliënt maakt ook dat het lastig kan zijn om een grens af te bakenen. Lukt het om als woonbegeleider voldoende afstand te houden? Juist in de maatschappelijke opvang is de grens tussen professional enerzijds en maatje anderzijds soms lastig te hanteren.

Als derde karakteristiek spreekt Van den Berg over de niet altijd zo ideale werkomstandigheden van de woonbegeleider. Hij spreekt dan van hoge werkdruk, onregelmatig en vaak versnipperd werk. Daarbij komt dan voor woonbegeleiders in de MO het slechte imago van de sector en de lage salariëring.

De laatste karakteristiek is het breed georiënteerd zijn van de woonbegeleiders: het is een relatief nieuwe werksoort die andere eisen en vaardigheden vraagt. Een woonbegeleider moet veel samenwerken met andere (externe) partners. Van den Berg spreekt van de woonbegeleider als “een manusje-van-alles, die op een flexibele, creatieve en pragmatische manier overal bijspringt waar de situatie dat verlangt.”

Als het gaat om de attitude van de woonbegeleider dan benadrukt hij met name het alledaagse en gewone. In navolging van Wilken, Kaiser en Den Hollander (1999) spreekt hij van ‘gewoon doen als professioneel aspect’. Daarbij spreekt Van den Berg over de zelfonthulling van de werker in relatie tot de cliënt waarbij de werker ook een persoonlijke inkleuring geeft aan zijn werkzaamheden. De woonbegeleider als maatje.

In *Woonbegeleiding* (Van Oppel en Hautvast, 2003), een studieboek gericht op het MBO, valt op dat er vooral gesproken wordt over de woonbegeleider als functie in de leefgroep. Daarbij is er een overlap met de functie die ook aangeduid wordt als groepsleider. De functie van ambulant woonbegeleider komt minder aan bod. Wanneer er wel over gesproken wordt dan gaat het over het trainen en aanleren van woonvaardigheden, zelfverzorgingsvaardigheden, administratieve vaardigheden, financiële vaardigheden, huishoudelijke vaardigheden en sociale vaardigheden. Daarnaast gaat het ook om vrijetijdsbesteding en om netwerkontwikkeling.

2.3 De praktijk

Bij de vraag aan woonbegeleiders binnen de maatschappelijke opvang naar wat zij als de kerntaken van hun werk beschouwen, komt een keur van activiteiten aan bod waarin de volgende rangschikking is aan te brengen:

Methodische begeleiding

In kaart brengen van de problematiek en het maken van begeleidingsplannen wordt genoemd daar waar het gaat om methodisch werken. Het begrip methodisch werken wordt daarbij niet gehanteerd, maar men werkt wel volgens een plan. Niemand doet zomaar iets!

De doelstelling die daarbij gehanteerd wordt, is dat men wil dat de cliënt weer aanknopingspunten vindt om zijn/haar leven zelf vorm en inhoud te geven, of zoals één woonbegeleider noemde: 'het gaat om empowerment, de ander weer bij zijn/haar kracht brengen.'

Praktische begeleiding

Bij dit gedeelte van de begeleiding gaat het veel om zaken die snel geassocieerd worden met woonbegeleiding, zoals het voorkomen dat iemand dakloos wordt, samen het huis op orde brengen en/of gaan behangen, leren omgaan met financiën, daginvulling regelen, doorverwijzen naar andere instellingen enz. De basisprincipes van het wonen liggen hieraan ten grondslag.

Sociale begeleiding

Daarnaast gaat het bij woonbegeleiding ook om een scala van activiteiten die enerzijds te maken hebben met de randvoorwaarden van het werk zoals het winnen van vertrouwen; het er zijn voor de ander, en anderzijds om vaardigheden die de cliënt nodig heeft om zelfstandig te kunnen functioneren op sociaal-emotioneel gebied.

Te denken valt hierbij aan het leren ontwikkelen van sociale vaardigheden en het ontwikkelen van een netwerk waarbij de cliënt een zodanig leven krijgt dat je als woonbegeleider uiteindelijk overbodig wordt.

Woonbegeleiding richt zich op mensen die begeleiding nodig hebben om zelfstandig in hun huis te (kunnen blijven) wonen. Dit heeft een preventieve functie met als doel dat mensen niet dakloos zullen worden.

Daarnaast gaat het bij woonbegeleiding binnen de maatschappelijke opvang vaak om ex-daklozen of om hen die weer willen leren zelfstandig of met anderen te leven. Binnen de vrouwenopvang staat het leren opkomen voor zichzelf centraal zodat zij meer grip krijgen op hun eigen leven.

2.4 Tot slot

Een specifiek profiel voor de woonbegeleider in de maatschappelijke opvang bestaat niet. Wel zijn er allerlei raakvlakken en overeenkomsten waar te nemen tussen de ervaringen van uitvoerend werkers enerzijds en theorieën anderzijds.

Het nieuw te ontwikkelen profiel van woonbegeleider in het kader van de beroepenstructuur zorg en welzijn (dat wordt uitgevoerd door het Platform Kwalificatiebeleid Zorg en Welzijn) heeft niet alleen betrekking op de maatschappelijke opvang, maar op woonbegeleiders in het algemeen. Het PKZW ziet als kerntaak 'het verhogen van de zelfredzaamheid van cliënten, gericht op het zo zelfstandig mogelijk voeren van een huishouden in de thuissituatie'. (Concept profiel woonbegeleider, 2004). Daarnaast richt zij zich naast individuele begeleiding ook op groepsbegeleiding. De kerntaak, het verhogen van de zelfredzaamheid, staat centraal. In het genoemde profiel van woonbegeleider worden veertien kerntaken beschreven die over het algemeen sterk overeenkomen met de beschrijvingen van woonbegeleiders zelf en met de theorie die hierboven aan de orde is gekomen.

Ook worden een aantal competenties genoemd die geclusterd zijn rondom de thema's communiceren en contact, vraaggericht werken, ondersteunen en stimuleren van de cliënt, aanpassingsvermogen en inlevingsvermogen, samenwerken en afstemmen, professionaliteit en kwaliteit en beroepsontwikkeling. In hoofdstuk 5 worden deze verder uitgewerkt.

Intermezzo 2: de praktijk

Kees is een man van rond de 60 jaar. Hij is twee keer getrouwd geweest. Beide vrouwen zijn op jonge leeftijd overleden.

Na de dood van zijn laatste vrouw heeft hij tot zijn 55^e op zichzelf gewoond in Velsen. Dit ging niet zonder problemen; hij is aan de drank geraakt en depressief geworden. Hij kreeg rugklachten en belandde in de WAO.

Kees liet andere mensen toe om in zijn huis te wonen (daklozen). Dit gaf veel problemen in de buurt; er was overlast van lawaai en vervuiling. Ook kwam in financiële problemen omdat hij anderen geld leende. Regelmatig gaf hij hen zijn bankpas met code. Vaak werd zijn hele rekening leeggehaald. Op last van de woningbouwvereniging is Kees twee keer verhuisd i.v.m. overlast van de buurt. Omdat zijn situatie niet verbeterde is Kees uit huis gezet en is er een plaats geregeld in een sociaal pension.

Kees woont op een afdeling beschermd/begeleid wonen. Het is een groot pand met plaats voor 11 mensen. Zijn geld wordt beheerd; eens per week krijgt hij leefgeld. Vaak is dat echter op dezelfde dag weer op omdat hij het uitleent aan zijn vrienden. Kees wil niet zeggen aan wie hij het geld geeft.

Een ander probleem is dat zijn vrienden een beroep op hem doen bij slecht weer om bij hem op de kamer te slapen. Dit bezorgt veel overlast in het pension. Hij is hier vaak op aangesproken, maar ondanks allerlei maatregelen doorbreekt hij het patroon niet.

Kees is bang om weggestuurd te worden uit te opvang. Hij vraagt steeds dit niet te doen. Buiten de medebewoners in het pension en in wat mensen in de buurt kent hij niemand.

3 De positionering van woonbegeleiding

3.1 *Woonbegeleiding in relatie tot casemanagement*

Net als woonbegeleiding lijkt ook casemanagement een containerbegrip te zijn geworden. Het duikt o.a. op in de betekenis van zorgcoördinator, zorgconsulent, trajectbegeleider en zorgmakelaar.

Casemanagement is te omschrijven als een methode van hulpverlening waarin voor en met de hulpvrager of met vertegenwoordigers uit diens sociale netwerk een op de individuele hulpvrager toegesneden pakket van verschillende soorten zorg, hulp en diensten samengesteld wordt. (NIZW, 1992)

Strikt genomen gaat het hierbij dus om het samenstellen van een pakket van zorg waarbij de casemanager zorgt voor een goede afstemming. De verwarring met woonbegeleiding is aanwezig wanneer het casemanagement ruim wordt geïnterpreteerd en de casemanager ook praktische en uitvoerende taken op zich neemt.

Wilken en van Rooijen (2001) schrijven hierover: 'Casemanagement in engere zin, waarbij de hulpverlener alleen een taak heeft als coördinator, is duidelijk te onderscheiden van ambulante woonbegeleiding waarbij de begeleider ook uitvoerende taken verricht. Maar als de casemanager een ruimere rol bekleedt, dan wordt het onderscheid vager. Op zich is dat geen probleem, maar het wordt lastiger als een cliënt zowel een casemanager als een ambulante woonbegeleider heeft. Beide zullen dan tot goede afspraken over de onderlinge taakverdeling moet en komen.'

Van Riet en Wouters (2003) beschrijven in hun boek *Casemanagement* vijf basisfuncties van de casemanager: assesment, planning, linking, monitoring, evaluating, waarbij het achtereenvolgens gaat om:

- het vaststellen van de behoeften en de vragen van de hulpvrager;
- het systematisch voorbereiden en op elkaar afstemmen van beslissingen die gericht zijn op het realiseren van de einddoelen;
- het leggen van een verbinding (link) tussen alle deelnemers aan de hulpverlening;
- het volgen en bewaken van het plan (monitoren);
- het evalueren van het hulpverleningsplan, de gevolgde werkwijze en de tevredenheid van de cliënt.

Wat hierbij opvalt, is dat het bij casemanagement gaat om een totaalpakket van activiteiten en plannen die rondom de hulpvrager zijn georganiseerd. Dit in tegenstelling tot woonbegeleiding, dat zich in de uitoefening dient te richten op vragen m.b.t. de woonsituatie.

Het is dan op zijn minst verwarrend dat Van den Berg (2002) de vijf functies beschrijft van de casemanager voor de zorgcoördinerende rol van de woonbegeleider.

Het is dan ook niet verwonderlijk dat woonbegeleiders aangeven zich soms ook casemanager te voelen. De verwarring in functie en taken heeft ermee te maken dat woonbegeleiders binnen de maatschappelijke opvang werken met hulpvragers met vaak meervoudige en complexe problematiek op het gebied van huisvesting, psychiatrie, alcohol en drugverslaving.

Rondom de betrokken hulpvrager zijn meerdere hulpverleners actief en is er veelal geen casemanager aanwezig om deze zorg samen met de hulpvrager op elkaar af te stemmen. Woonbegeleiders zijn geneigd in het gat te springen omdat zij dicht bij de hulpvrager staan.

3.2 *Woonbegeleiding in relatie tot bemoeizorg*

Bemoeizorg heeft betrekking op de categorie hulpvragers die ook wel als probleemkluwenklanten of mensen met meervoudige- en complexe problematiek worden aangeduid. Veel mensen die gebruik maken van het aanbod van woonbegeleiders binnen de maatschappelijke opvang hebben vaak problemen op meerdere levensterreinen. Daar ligt een overeenkomst met de cliënten van de bemoeizorg.

In gesprekken geven woonbegeleiders aan dat hier voor hen een spanningsveld ligt. De vraag dient zich daarbij aan hoe vrijblijvend men kan zijn in het contact met de ander wanneer die bijvoorbeeld dreigt het huis uitgezet te worden.

Bemoeizorg en woonbegeleiding lijken ook een overeenkomst te hebben wanneer het gaat om het dwingende karakter van de begeleiding. Bij bemoeizorg ligt dit redelijk voor hand. Bij woonbegeleiding is er sprake van een dwingend karakter in de begeleiding wanneer de cliënt in een huis woont van een instelling. De cliënt is dan vaak verplicht om begeleid te worden bij zijn wonen. Van vrijblijvendheid in begeleiding is dan geen sprake. Hier ligt het onderscheid dat eerder is benoemd tussen begeleid wonen en ambulant wonen. Hierin wordt zichtbaar dat begeleid wonen en ambulante woonbegeleiding soms door elkaar heen lopen.

Onderstaand schema geeft de verantwoordelijkheidsdimensie aan van de cliënt en als gevolg daarvan ook van de hulpverlener.

De taken en verantwoordelijkheden van de woonbegeleider zijn niet in zijn geheel te plaatsen binnen één kader van deze types van benadering. Daarvoor zijn cliënten te verschillend.

Mogelijk zullen woonbegeleiders zich herkennen in de directieve benadering waarbij natuurlijk ook zaken aan bod komen als het bieden van veiligheid, het tonen van begrip enz. Anderzijds zal er soms ook gewerkt worden met impliciete doelen en worden er grenzen gesteld. Een voorbeeld hiervan is uithuiszetting.

<i>Non directief</i>	<i>Directief</i>	<i>bemoeizorg</i>	<i>Voorwaardelijke hulpverlening</i>	<i>Gedwongen hulpverlening</i>
<i>Spiegelen</i>	<i>Een standpunt innemen</i>	<i>Impliciete doelen nastreven</i>	<i>Voorwaarde stellen</i>	<i>Met stemverheffing iets afdwingen</i>
<i>Parafraseren</i>	<i>Twijfels uitspreken</i>	<i>Weerstand doorprikken</i>	<i>Een contract opstellen</i>	<i>Kaders aangeven</i>
<i>Reflecteren</i>	<i>Selectieve aandacht geven</i>	<i>Onderwerpen heraanbieden</i>	<i>Grenzen stellen</i>	<i>De partner sommeren te komen</i>
<i>Respecteren</i>	<i>Overtuigen</i>	<i>Onverwacht op bezoek komen</i>	<i>Dreigen</i>	<i>Een keuzemogelijkheid suggereren</i>
<i>Begrip tonen</i>	<i>Adviseren</i>	<i>Controleren</i>	<i>Een 'deal' sluiten</i>	<i>Eisen dat de cliënt iets doet</i>
<i>Veiligheid bieden</i>	<i>Negeren</i>	<i>Zich opdringen</i>	<i>Voor-wat-hoort-wat principe</i>	<i>Normen stellen</i>
<i>Vertrouwen geven</i>	<i>Confronteren</i>	<i>Ongevraagd bemiddelen</i>		<i>Bepaalde gunsten intrekken</i>
<i>Empatisch invoelen</i>		<i>Andere instanties inschakelen</i>		<i>De cliënt voor het blok zetten</i>
				<i>De cliënt uit huis zetten</i>

Bron: Van den Berg (2002)

Het schema geeft een overzicht van non-directieve naar steeds meer directieve benaderingswijzen gekoppeld aan verschillende houdingen, vaardigheden en interventies die daaraan gekoppeld zijn. Het geeft een indicatie aan dat bij een bepaalde benadering ook bepaalde interventies of handelingen gebruikt zullen worden.

Intermezzo 3: de praktijk

***Alfred** is een jongen van 21 jaar en is als baby vanuit Suriname naar Nederland gekomen. Van kinds af aan zit hij in internaten en hij is dus bekend met de hulpverlening. Al vanaf de intake via de telefoon blijkt dat hij een rappe prater is en stelt hij de zaken rooskleuriger voor dan ze in werkelijkheid zijn. Ook tijdens het gesprek bij ons op kantoor is dit het geval en wij besluiten hem aan te nemen. Al vanaf het eerste begin is Alfred erg onzichtbaar voor ons en komt alleen als hij zijn leefgeld nodig heeft. De begeleidingsgesprekken verlopen moeizaam als hij er is en van de gemaakte afspraken komt meestal niets terecht. Ook zijn inkomen is een groot probleem: de baantjes die hij krijgt kan hij nooit lang volhouden en dat levert een onregelmatige geldstroom op. Dit heeft als gevolg dat zijn schuldsanering niet van de grond komt. Een uitkering wil hij niet. Alles lijkt bij hem in het teken van geld verdienen te staan en alles moet daarvoor wijken. Het is moeilijk uit te leggen dat problemen stap voor stap aangepakt moeten worden. Ook met zijn schuldhelpverlener aan mijn zijde is het of we tegen een muur praten. Dan komt er een telefoontje van het AMC in Amsterdam: A heeft daar een aantal afspraken gemist en ze willen hem opnieuw uitnodigen. Het bleek dat hij een zeldzame huidaandoening heeft waardoor hij veel ziekenhuisopnames heeft gehad. Als kind is hij hier veel mee gepest en dat heeft hem een enorm wantrouwen naar mensen bezorgd. Dit heeft er bij hem toe geleid dat hij anderen zo weinig mogelijk vertelde wat tegen hem gebruikt kon worden, maar wat er ook voor gezorgd heeft dat hij niet kreeg wat hij nodig had.*

4 Methodiek van het werk

In gesprekken met woonbegeleiders blijkt dat er geen eenduidigheid bestaat met betrekking tot het hanteren van een bepaalde methodiek. Dat betekent niet dat er niet zorgvuldig gewerkt wordt, maar het geeft wel aan dat men niet heel bewust handelt vanuit een visie en/of werkwijze. Wanneer er wordt doorgevraagd dan blijkt dat bij iedereen wel een structuur aanwezig is van plan- en procesmatig handelen en dat er bijvoorbeeld wel formats aanwezig zijn als het gaat om rapportage enz. Per instelling zijn daarin echter grote verschillen. Bij verschillende instellingen wordt een start gemaakt met het 8-fasen model dat ontwikkeld is door het NIZW. Ook is de methodiek van de woonbegeleiding zoals die beschreven is door Van den Berg redelijk bekend. Daarnaast doet de presentiebenadering zijn opwachting en is ook de psychosociale rehabilitatiebenadering van Wilken en den Hollander een bekend begrip. In het kort worden ze hier toegelicht.

4.1 Het 8-fasen model

Het 8-fasen model is een methodiek voor planmatig werken in de maatschappelijke opvang. De aanleiding voor het ontwikkelen van een nieuwe methodiek is een gevolg van de professionalisering die zich voordoet binnen de maatschappelijke opvang. De methodiek is ontwikkeld door het NIZW in nauwe samenwerking met een aantal instellingen uit de maatschappelijke opvang. Het 8-fasen model richt zich op de dak- en thuislozenzorg en de crisisopvang, waarbij er een minimale hulpverleningsduur is van 8 weken. Uitgangspunt in de begeleiding is het primaire proces. Dit wordt opgevat als een keten van gebeurtenissen die begint op het moment dat een persoon in contact treedt met de hulpverlener tot het moment waarop hij/zij dat contact beëindigt. Het primaire proces wordt gesystematiseerd middels 8 fasen, die vervolgens weer zijn uitgewerkt naar 8 leefgebieden:

Aanmeldingsfase: <i>het eerste contact tussen de cliënt en iemand van de instelling</i>
Intakefase: <i>een nadere kennismaking tussen de cliënt en de instelling</i>
Opnamefase: <i>de opbouw van de hulpverlening aan de cliënt</i>
Analysefase: <i>analyse van het functioneren van de cliënt</i>
Planningsfase: <i>het opstellen van een begeleidingsplan</i>
Uitvoeringsfase: <i>de uitvoering van het begeleidingsplan</i>
Evaluatiefase: <i>een terugblik op de uitvoeringsfase</i>
Uitstroomfase: <i>de afronding van de hulpverlening</i>

In elke fase komen de volgende 8 leefgebieden aan bod: huisvesting, financiën, sociaal functioneren, psychisch functioneren, zingeving, lichamelijk functioneren, praktisch functioneren, dagbesteding.

Het 8-fasen model kenmerkt zich door een heldere en overzichtelijke structuur. Het gaat heel nadrukkelijk om de vorm en opzet van de begeleiding en niet om de inhoud van hoe je dat nu verder doet.

4.2 Woonbegeleiding volgens Van den Berg

Van den Berg (2002) beschrijft het begeleidingsproces van de woonbegeleiding in vier stappen. Het gaat daarbij om:

- het exploreren van de vier terreinen van de woonbegeleiding en de hulpvraag die de cliënt daarbij heeft;
- het opstellen van een werkplan waarin werkpunten, doelen, methodische interventies en basiskeuzes worden geëxploreerd;
- het uitvoeren van het werkplan;
- het evalueren van de afgelopen periode, zodat eventuele aanpassingen kunnen worden gemaakt.

De vier terreinen van de woonbegeleiding die hij onderscheidt zijn:

- 1 materiële zaken zoals: financiën, huisvesting/onderdak, administratie, contacten met instanties, vaardigheden, verblijfsstatus.
- 2 dagbesteding zoals: betaald of onbetaald werk, scholing of opleiding, cursussen, hobby's, dagstructureringsprojecten.
- 3 praktische woonvaardigheden: persoonlijke hygiëne en verzorging, verzorging en onderhoud van de woning, maaltijden bereiden, administratieve vaardigheden en sociaal functioneren.
- 4 sociaal netwerk.

Deze terreinen worden in het boek zeer uitvoering uitgewerkt. Opvallend daarbij is de praktische en concrete benadering. Afhankelijk van de mogelijkheden van de cliënten wordt er een duidelijk onderscheid gemaakt m.b.t. de wijze van begeleiding, variërend op de schaal van non-directieve hulpverlening via directieve hulpverlening, bemoeizorg, voorwaardelijke hulpverlening naar gedwongen hulpverlening.

Samenwerking is een belangrijk begrip voor Van den Berg. Hij besteedt uitvoerig aandacht aan samenwerking met de cliënt, maar ook aan samenwerking met andere organisaties.

In deze samenwerking gaat het er dan om in hoeverre de woonbegeleider zaken moet overnemen van de cliënt en op welke manier dit dient te gebeuren.

In het kader van de begeleiding hanteert hij de term *opgewekte instemming*. Hij bedoelt hiermee dat de begeleiding een combinatie is van verantwoordelijkheid intact laten en verantwoordelijkheid overnemen. Het biedt een kader dat de cliënt uitnodigt om in te stemmen met iets dat hij misschien niet meteen wil, maar wat wel in zijn voordeel is.

Naast samenwerken met de cliënt stelt Van den Berg dat samenwerken met andere instanties ook belangrijk is. De woonbegeleider is namelijk zelden de enige die zich met de cliënt bezighoudt. Omdat er meestal sprake is van ingewikkelde en complexe problematiek heeft de cliënt vaak contact met verschillende instellingen. Voor de woonbegeleider is het de vraag hoe zijn begeleiding zich verhoudt tot andere vormen van begeleiding die er ook zijn. Belangrijk is om af te spreken wie de zorg en begeleiding op elkaar afstemt wanneer de cliënt daartoe zelf niet de mogelijkheid heeft.

Opvallend in het boek is enerzijds de uitvoerige methodische aanpak in de zin van planmatig en gestructureerd werken, waarbij ook allerlei methodische interventies aan bod komen.

Anderzijds is er ook veel aandacht voor de procesmatige kant van de begeleiding.

4.3 De presentiebenadering

Hoewel de presentiebenadering zoals deze ontwikkeld en beschreven is door Andries Baart (2001) geen methodiek is, wordt zij wel gezien als een benaderingswijze voor de omgang met sociaal kwetsbaren.

In *Presentie in de praktijk* (2004) probeert Frans Brinkman een concretisering te geven van de presentietheorie van Andries Baart. Baart zelf beschrijft de kern van de presentiebenadering als volgt:

“De kern is aandachtigheid. Daar zit het woord aan en denken in. Je wilt namelijk niet dat iemand over je maar aan je denkt. In het woord aan zit de kern; je wilt dat iemand een betrekking met je aangaat. Je moet als professional niet met je kop bij een methodiek, theorie of beleidsplan zitten. Het gaat er om dat je met je aandacht bent waar de ander zit. De presentiebenadering kenmerkt zich tevens door de richting van de beweging: ik ga naar de ander en beweeg me in het milieu van de ander. Bovendien beweegt de presentiebeoefenaar zich in de richting van degene om wie het gaat.” (in *Deviant*, juni 2001, nr. 29)

Brinkman heeft getracht de benadering van Baart handen en voeten te geven voor hulpverleners en richt zich daarbij op cliënten met complexe problemen waarbij een lineair werkproces geen of weinig soelaas biedt. Mensen met complexe problematiek hebben vragen op velerlei gebied. Zij zoeken als het ware een maatje: iemand die voor langere tijd met ze mee willen lopen en mee willen denken.

Van de hulpverleners vraagt deze benaderingswijze bepaalde eigenschappen. De hulpverlener is:

- verwonderd: hulpverleners moeten er vanuit gaan dat cliënten een volstrekt eigen en uniek verhaal hebben.
- bereid: dit heeft betrekking op nabij willen zijn, benaderbaar.
- betrokken: het gaat om oprechte motivatie en aandacht voor de ander.
- gevend: wil zeggen dat de hulpverlener ervan overtuigd is dat zijn handelen zin heeft, zowel voor de cliënt als voor zichzelf.
- toegewijd: de hulpverlener stelt zich naast de cliënt op, trouw en onvoorwaardelijk.
- empatisch: duidt op een poging zich de zintuigen en de denkbelden van de cliënt toe te eigenen.

- verdurend: wil zeggen dat hulpverleners hun behoefte om te helpen, om problemen op te lossen, weten uit te stelen.
- persoonlijk: de hulpverlener is als mens aanwezig. Ze maken niet direct onderscheid tussen mens en deskundige.
- troostend: meedelen in het verdriet en het leren een plek te geven.
- strijdbaar: presentiebeoefenaars onderzoeken hun aandeel in de interacties met cliënten. Ze steken hun mening niet onder stoelen of banken. Daarbij zetten ze hun bevinden om in concrete acties.
- beheerst: de hulpverlener laat zich ook door zijn rationaliteit leiden.

In de presentiebenadering worden vier actieterreinen onderscheiden, namelijk individueel, sociaal, individueel-maatschappelijk en sociaal-maatschappelijk.

Vervolgens worden deze actieterreinen uitgewerkt naar de begrippen 'laten en maken'.

Brinkman beschrijft dit als volgt:

"In de presentiebenadering is de aanwezigheid van hulpverleners al een interventie, zij het dus geen technologisch geplande. Een verbeelding kan zijn dat de presentiebeoefenaar zich met zijn cliënt op een weg met drie rijstroken bevindt. Eén rijstrook is voor de onderlinge betrekking. De twee andere rijstroken zijn voor wat in de presentiebenadering 'laten' en 'maken' wordt genoemd. We lichten beide begrippen kort toe.

In geval van 'laten' scharen de hulpverleners zich achter wat er is. Ze benoemen wat ze waarnemen, bevestigen het bestaande en stimuleren tot gebruikmaking van het bestaande.

Laten is overlaten, soms loslaten. Maar geen nalaten: presentiebeoefenaars laten niet na cliënten op mogelijkheden te wijzen. Wat en of cliënten iets doen met uitspraken en adviezen, laten hulpverleners aan cliënten over. Ze ritsen naar de tweede rijbaan.

In geval van 'maken' willen hulpverleners iets toevoegen aan het bestaan van de cliënten. Dat kan bijvoorbeeld een concrete zaak zijn(de kapotte wasmachine doet het weer) of een psychosociale verwerking (een cliënt leert zichzelf beter kennen en went eraan daarover te praten). We kunnen 'laten' als faciliteren zien en 'maken' als doelgerichte beïnvloeding. Bij 'maken' profileert de presentiebeoefenaar zich nadrukkelijker. Of cliënten zich hier iets aan gelegen laten liggen, heeft geen consequenties voor de (opbouw) van de betrekking tussen cliënten en hulpverleners. Hulpverleners en cliënten ritsen naar de derde rijbaan."

De vier actieterreinen krijgen als het ware een methodische onderbouwing door de begrippen 'laten en maken'. De presentiebenadering wordt een methodiek van hulpverlening.

4.4 Psychosociale rehabilitatie

Het boek van Wilken en den Hollander (1999) richt zich in eerste instantie op werkers binnen de GGZ in breed verband. Systematisch Rehabilitatiegericht Handelen richt zich echter in de praktijk ook op andere groepen in de samenleving die ondersteuning nodig hebben vanwege psychosociale beperkingen. Wilken en de Hollander zeggen hierover:

'Rehabilitatie kan zich richten op allerlei groepen mensen: lichamelijk en verstandelijk gehandicapten, getraumatiseerde personen, dak- en thuislozen, mensen met een chronische aandoening of mensen met een justitieel verleden.

Wilken en de Hollander omschrijven psychosociale rehabilitatie als: het proces waarin activiteiten plaatsvinden die erop gericht zijn om een persoon met psychosociale beperkingen te helpen diens levenskwaliteiten en zelfzorgvermogen zo groot mogelijk te laten zijn, teneinde zowel persoonlijk als maatschappelijk tot tevredenheid te kunnen functioneren in woon- en werk en andere milieus van keuze.' (pagina 25)

De methodiek van het Systematisch Rehabilitatiegericht Handelen legt sterk de nadruk op de cliënt in relatie tot zijn/haar omgeving. De rehabilitatie richt zich op de hele persoon en op het hele leven. Er wordt daarbij onderscheid gemaakt tussen levensdomeinen en persoonlijke domeinen. Schematisch gezien ziet het er als volgt uit.

<i>Levensdomeinen</i>	<i>Persoonlijke domeinen</i>
<i>Wonen</i>	<i>Zelfzorg</i>
<i>Werken</i>	<i>Gezondheid</i>
<i>Leren</i>	<i>Zingeving</i>
<i>Recreëren</i>	<i>Sociale relaties</i>

Het boek gaat steeds uit van de wens van de cliënt. Systematisch wordt daarin de hele omgeving van de cliënt betrokken, zoals het netwerk, arbeidsintegratie en dagbesteding. Alle thema's en de stappen die daarbij horen zijn uitvoerig uitgewerkt en vormen in zijn geheel een zeer overzichtelijke en complete methodiek van werken.

Opvallend in het boek is ook dat er veel aandacht is besteed aan het persoonlijk profiel van de hulpverlener. Het gevaar van een gestructureerde aanpak zou kunnen zijn dat de begeleiding te technisch is en de menselijkheid ontbreekt. Wilken en den Hollander besteden echter veel aandacht aan de ontwikkeling van de samenwerkingsrelatie. Zij leggen daarbij de nadruk op het gewoon doen als professie.

Professioneel gewoon doen wordt verbonden met het rehabilitatieprincipe van de normalisatie. "Normalisatie heeft niet alleen betrekking op de normalisatie van de leefomgeving maar zeker ook op de verhouding tussen hulpverlener en cliënt. Laten we normaal met elkaar omgaan....." (p. 55)

Intermezzo 4: de praktijk

Chantal is 23 jaar. Zij heeft een zoontje van bijna 4 jaar en woont in een huis van de vrouwenopvang. Daarvoor woonde zij bij haar tante.

C. is de oudste uit het gezin. Haar ouders zijn gescheiden. Jongere zussen van haar wonen in pleeggezinnen. Beide ouders hebben een andere partner.

C. is bij het eerste gesprek dat ik met haar had begonnen over haar verleden. Zij vertelde hoe het er aan toe ging in haar ouderlijk huis. Haar moeder lag altijd op bed en daar begreep ze niets van. C. denkt dat moeder verslaafd was aan medicijnen. Moeder had nooit aandacht voor haar kinderen. Vandaar dat al haar kinderen nu ook niet bij haar zijn. C. heeft weinig begrip voor haar moeder.

Tijdens het tweede gesprek heb ik met haar een genogram gemaakt. Zij vond dit wel interessant. Ik heb haar uitgelegd dat een genogram belangrijk kan zijn voor haar en voor mij om een goed overzicht te geven.

Bij het maken van het genogram kwam veel boven bij C. Zij kon bijna niet stoppen met haar verhaal over haar verleden en wat daarin allemaal is gebeurd. Ik heb haar toen verteld dat zij zich hierdoor niet zo goed zou kunnen gaan voelen, maar dat het erbij hoort en dat ze daar niet van moet schrikken.

Bij de vraag van mij gaf C. aan dat ze wel naar een GGZ instelling wil. Ze zegt dat ze zelf een verwijsbriefje gaat halen bij de huisarts. Als ik een paar weken later vraag of ze een verwijsbriefje heeft gehaald, zegt ze dat ze er vanaf ziet omdat ze van een vriendin een tip heeft gekregen hoe ze haar verleden op een andere manier een plek kan geven. Ze voelt zich nu goed.

Een maand later voelt ze zich weer verschrikkelijk. Ze zit in een dip en weet zich geen raad met haar gevoel.

Mijn vraag is nu hoe en op welke manier ik als woonbegeleider verder moet met mijn begeleiding.

5 Benodigde kwaliteiten en competenties van de woonbegeleider

5.1 Competenties en beroep

In dit hoofdstuk komen competenties aan bod zoals deze gehanteerd worden in het conceptprofiel van woonbegeleider en in de verschillende opleidingen. Vervolgens worden deze gezet naast de ervaringen zoals die in de beroepspraktijk van de woonbegeleiders worden beleefd.

Onder competenties wordt wel verstaan het geheel van kennis, houding en vaardigheden om een bepaalde functie goed uit te kunnen voeren. Het hebben van bepaalde kwaliteiten en/of eigenschappen behoort daar ook toe. Lingsma en Scholten (2001) geven aan dat competenties gemeen hebben dat ze een dominant gedrag beschrijven dat essentieel is voor een goed resultaat. Kortweg: competenties verwoorden gedragseisen voor succesvol functioneren.

In dit kader is het ook van belang om een onderscheid te maken tussen taken en competenties.

In de nieuw te ontwikkelen beroepenstructuur worden een aantal competenties genoemd voor woonbegeleiders. In onderstaand schema is te zien dat deze competenties zijn ondergebracht in bepaalde clusters met als kenmerk:

- cliëntgebonden competenties; hierin komen de thema's communiceren/contact, vraaggericht werken, ondersteunen en stimuleren van de cliënt, aanpassingsvermogen / inlevingsvermogen en samenwerken/afstemmen aan bod;
- organisatiegebonden competenties; deze competenties richten zich op professionaliteit en kwaliteit;
- Beroepsontwikkeling; beroepsontwikkeling als cluster richt zich op eigen deskundigheid en het ontwikkelen van het vak.

Competenties woonbegeleider volgens de nieuw te ontwikkelen beroepenstructuur. (NIZW 2004)

Communiceren / contact

- *De woonbegeleider is in staat om een vertrouwensband met de cliënt op te bouwen zodat de cliënt zich veilig en op zijn gemak voelt.*
- *De woonbegeleider is in staat om op verschillende niveaus te communiceren waardoor hij zich aansluit bij begripsniveau, communicatiemogelijkheden en beleving van de gesprekspartner.*
- *De woonbegeleider is in staat beslissingen te nemen in geval van conflicterende meningen waardoor kwesties opgelost worden.*

Vraaggericht werken

- *De woonbegeleider is in staat om in dialoog met de cliënt en cliëntsysteem de hulpvraag in beeld te krijgen waardoor hij het begeleidingsplan kan afstemmen op de vraag van de cliënt.*

- *De woonbegeleider is in staat om het gedrag van de cliënt te observeren en veranderingen in gezondheid, gedrag, vermogens en behoeften te signaleren waardoor hij het begeleidingsplan kan opstellen en steeds kan aanpassen aan de behoeften van de cliënt.*
- *De woonbegeleider is in staat zich helder schriftelijk uit te drukken waardoor de boodschap/het plan helder, controleerbaar en overdraagbaar is voor anderen.*

Ondersteunen en stimuleren van de cliënt

- *De woonbegeleider is in staat de cliënt te ondersteunen op verschillende leefgebieden zoals huishouden, persoonlijke verzorging, realiseren van werk, scholing en vrijetijdsbesteding.*
- *De woonbegeleider is in staat om via motivering en stimulering een ontwikkelingsgericht klimaat te creëren waardoor de cliënt een grotere mate van zelfstandigheid kan bereiken.*

Aanpassingsvermogen / inlevingsvermogen

- *De woonbegeleider is in staat om randvoorwaarden te scheppen zodat de cliënt een optimale woon- en leefsituatie heeft waardoor hij optimaal zelfstandig kan functioneren.*
- *De woonbegeleider is in staat om te gaan met onverwachte en crisissituaties waardoor de situatie niet escaleert.*
- *De woonbegeleider is in staat zijn omgang steeds aan te passen aan de verschillende cliëntgroepen zodat hij kan anticiperen op gedrag en een klimaat kan realiseren waarin de cliënt het beste functioneert.*

Samenwerken en afstemmen

- *De woonbegeleider is in staat samen te werken en af te stemmen met collega's en personen binnen en buiten de organisatie waardoor de cliënt optimale hulpverlening krijgt.*
- *De woonbegeleider is in staat het werk goed te plannen en te organiseren zodat de cliënt, collega's en derden weten wat hij kan verwachten.*
- *De woonbegeleider is in staat om op initiatiefnemende wijze contact te leggen en te onderhouden met relevante organisaties en personen, zodat hij beschikt over een goed netwerk.*

Professionaliteit en kwaliteit

- *De woonbegeleider is in staat de grenzen van zijn bekwaamheid en verantwoordelijkheid te kennen zodat de kwaliteit van de hulpverlening verantwoord is.*
- *De woonbegeleider is in staat om mee te werken aan de kwaliteitsverbetering van de organisatie.*

Beroepsontwikkeling

- *De woonbegeleider is in staat om op adequate wijze zijn eigen deskundigheid te bevorderen en zich gedurende de loopbaan te blijven ontwikkelen.*

In deze competentiebeschrijving valt sterk op dat ze allemaal gericht zijn op de competentievergroting van de cliënt om een zo goed mogelijk zelfstandig leven te leiden. Wat heeft hij/zij nodig om dit te kunnen. Het specifieke van deze competenties is dat ze gericht zijn op begeleiding van het dagelijks leven van de cliënt in de hier en nu situatie. Nadrukkelijk wordt er niet gesproken van therapeutische competenties die gericht zijn op het psychisch en/of psychiatrisch welbevinden van de cliënt.

Wel wordt er uitgebreid aandacht besteed aan het goed kunnen samenwerken en afstemmen met andere disciplines. Dit lijkt van belang met het oog op netwerkontwikkeling en doorverwijzen daar waar nodig.

5.2 Competenties en opleiding

In beide afgedrukte advertenties (zie Intermezzo's) wordt een HBO opleiding gevraagd. Ook de CAO functiebeschrijving geeft aan dat woonbegeleiding een HBO functie is.

De Utrechtse organisaties binnen de maatschappelijke opvang hebben echter een onderscheid gemaakt in functies van woonbegeleiding zoals aangegeven in 2.1

In de praktijk zijn woonbegeleiders zowel MBO als HBO opgeleid hoewel de CAO alleen een HBO omschrijving kent van de functie van woonbegeleider. Hierbij ligt een sterke nadruk op eigen verantwoordelijkheden die de woonbegeleider draagt in de uitvoering van zijn taken. Het spreekt voor zich dat ook een MBO opgeleide verantwoordelijk is voor zijn eigen werkzaamheden. Het verschil is echter de keuzevrijheid die er bestaat tussen gestandaardiseerde werkzaamheden en een zogenoemde vrije ruimte van handelen. Ook het concept profiel van de functie woonbegeleider maakt dit onderscheid tussen een woonbegeleider op laag, gemiddeld en hoog niveau.

De zelfstandigheid in het werk van woonbegeleiders komt tot uiting in het feit dat zij veelal niet werken onder verantwoordelijkheid van een psychiater, psycholoog enz. zoals dat wel het geval is in bijvoorbeeld de GGZ.

Het beroependomeinprofiel Sociaal Pedagogisch Werk (Hens en Geomini, 1996) maakt onderscheid in de beroepsuitoefening en komt daarbij tot vijf niveaus. De beschrijving van deze niveaus zijn tot stand gekomen aan de hand van een drietal criteria: verantwoordelijkheid, complexiteit en transfer.

De omschrijving van de drie begrippen is als volgt:

Verantwoordelijkheid

Verantwoordelijkheid is de mate waarin beroepsbeoefenaren aanspreekbaar zijn op hun beroepsmatig handelen en de gevolgen daarvan voor het beroepsmatig handelen van anderen.

Complexiteit

Complexiteit is de mate waarin beroepsmatige handelingen zijn gebaseerd op de toepassing van routinematige en standaardprocedures. Daarmee ontstaat een beeld van de vaardigheid problemen op te lossen en van de creativiteit die van beroepsbeoefenaren in verschillende situaties worden verwacht.

Transfer

Transfer is de mate waarin kennis en beroepsvaardigheden in andere beroepsmatige situaties toegepast kunnen worden. Daarbij wordt een onderscheid gemaakt tussen:

- contextgebonden kennis en vaardigheden: deze zijn toepasbaar in een relatief beperkt aantal specifieke situaties;

- beroepsspecifieke kennis en vaardigheden: deze zijn toepasbaar in uiteenlopende situaties;
- beroepsonafhankelijk kennis en vaardigheden: deze zijn toepasbaar in veel, sterk uiteenlopende en 'overstijgende' situaties.

In schema:

<i>complexiteit</i>	<i>Routines</i>	<i>Standaardprocedures</i>	<i>Combinatie van standaard-procedures</i>	<i>Nieuwe procedures</i>
<i>Beroepsuitoefening</i>				
<i>SPW 2</i>	-----	-----		
<i>SPW 3</i>	-----	-----	-----	
<i>SPW 4</i>		-----	-----	-----
<i>SPH (niveau 5)</i>			-----	-----

Uitvoerig komt de functie van woonbegeleider aan bod in het opleidingscurriculum van de opleiding tot Sociaal Pedagogisch Werker niveau 4. Dit niveau wordt in de praktijk vaak verwacht van MBO opgeleide woonbegeleiders. Binnen het MBO onderwijs wordt gesproken van de kwalificatie eindtermen en niet van competenties. Eén van de twee uitstroomrichtingen van SPW 4 is Woonbegeleiding waarbij de volgende eindtermen gehanteerd worden:

1. De deelnemer kan een bijdrage leveren aan het opstellen van een ondersteuningsplan vanuit de hulpvraag van een cliënt.
2. De deelnemer kan methodische woonbegeleiding geven gericht op een cliënt(groep).
3. De deelnemer kan in de (woon)begeleiding integratie en afstemming stimuleren.
4. De deelnemer kan in de (woon)begeleiding planmatig de groep als middel gebruiken.
5. De deelnemer kan begeleiding geven aan een cliënt(groep) in onderscheiden situaties.
6. De deelnemer kan een cliënt(groep) begeleiden bij preventieactiviteiten.
7. De deelnemer kan cliëntsystemen begeleiden.
8. De deelnemer kan bij een uithuisplaatsing of bij een verwijzing begeleiding geven aan een cliënt en/of een cliëntstelsel.
9. De deelnemer kan een cliënt(groep) ambulante ondersteuning verlenen.
10. De deelnemer kan een bijdrage leveren aan het verder ontwikkelen van het werkgebied van de woonbegeleider.

Al deze eindtermen zijn cliëntgebonden met uitzondering van nummer 10. Deze eindterm is gericht op het verder ontwikkelen van het beroep van woonbegeleider. In vergelijking met het te ontwikkelen beroepsprofiel van woonbegeleider zoals hierboven beschreven, valt op dat de organisatiegebonden taken die betrekking hebben op kwaliteitsverbetering en kwaliteitsontwikkeling hierin niet voorkomen.

De opleidingen binnen het Hoger Sociaal Agogisch Onderwijs zijn opgebouwd uit 3 segmenten, te weten:

1. Werken met cliënten; hulp en dienstverlening, agogische dienstverlening, behandelen.
2. Werken in en vanuit de organisatie; daarbij gaat het niet alleen om samenwerken met collega's maar ook om bijdragen te leveren aan de ontwikkeling van de organisatie, zoals beleidsontwikkeling en kwaliteitszorg.
3. Werken aan professionaliteit; dit richt zich zowel op het ontwikkelen van de eigen professionaliteit als ook op de verdere ontwikkeling en professionalisering van het beroep.

(uit Profilerings Agogisch Domein, nota in opdracht van het sectoraal adviescollege HSAO, april 2004)

5.3 Competenties en praktijk

Op de vraag aan woonbegeleiders naar wat zij nodig hebben om hun beroep goed uit te kunnen oefenen worden onderstaande punten genoemd. Een woonbegeleider moet:

- zelfstandig kunnen werken en kunnen beslissen;
- een begeleidingstraject kunnen uitzetten;
- kennis hebben van hulpverleningstechnieken;
- goed kunnen samenwerken;
- kennis hebben van de sociale kaart;
- kennis en inzicht hebben van psychopathologie;
- flexibel zijn en humor hebben;
- goed grenzen kunnen aangeven;
- de ander kunnen motiveren;
- een lange adem hebben en veel incasseringsvermogen;
- creatief zijn.

In deze beschrijving is een driedeling af te leiden die terug te voeren is op kennis, houding en vaardigheden. Het valt daarbij op dat woonbegeleiders eerder spreken van de specifieke vaardigheden die nodig zijn om het werk uit te voeren dan dat zij spreken van specifieke kennis van methodieken, sociale kaart enz.

De beschrijving van de woonbegeleiders laat veel overeenkomst zien met de functiebeschrijving in de CAO zoals deze staat beschreven in de bijlage. Ook is er overeenkomst met de tekst in de advertenties zoals elders in dit werkboek is opgenomen. Evenals in de eindtermen van SPW 4 is ook hier geen sprake van organisatiegebonden werkzaamheden die betrekking hebben op organisatie, kwaliteits- en beleidsontwikkeling. Verder hebben de beschrijvingen vanuit de praktijk veel overeenkomst met de theorie en de CAO. Wat als extra aandachtspunt genoemd wordt in de beschrijving van de woonbegeleiders is het hebben van een lange adem, humor, incasseringsvermogen en creativiteit. Daarom is het ook goed om hier extra aandacht te geven aan het begrip bejegening. Deels heeft dat ook te maken met wat genoemd wordt onder het aspect houding. Hieronder worden

belangrijke attitudes en gedragingen verstaan van de woonbegeleider. De vraag speelt echter of er juist bij de maatschappelijke opvang nog meer zaken van belang zijn als het gaat om de omgang met de cliënt. Veel cliënten van de maatschappelijke opvang hebben al een heel circuit van begeleiders/hulpverleners enz. in eerdere situaties en zitten niet weer te wachten op een nieuw traject waarin zij moeten veranderen. Zij willen niet iemand op afstand, maar iemand die met hen mee wil denken. Dit sluit aan bij Baart (zie 5) wanneer hij spreekt van het meebewegen in het milieu en in het ritme van de cliënt. Van werkers in de maatschappelijke opvang vraagt dat veel beweging en soms een lange adem. De leefwereld en de werkelijkheid van de cliënt is veelal totaal anders en vraagt veel invoelingsvermogen en inlevingsvermogen. In *Bejegening in de zorg* (Bosch, 2003, p.101) vraagt de auteur wanneer hij spreekt over een goede manier van bejegening: "Wie ben je en wat vraag je van mij opdat jij je goed voelt en je kunt ontplooiën conform jouw mogelijkheden?"

Intermezzo 5

Voorbeeld van een advertentie

Stichting Onderkomen is een maatschappelijke instelling die dak- en thuisloze mannen en vrouwen opvangt en begeleidt naar maatschappelijk herstel en zelfstandigheid. De stichting bevat een 24 uren-voorziening, een passantenverblijf, een project begeleid wonen en een project ambulante woonbegeleiding.

Binnen het project ambulante woonbegeleiding zoeken wij een kandidaat voor de volgende functie:

Een enthousiaste en flexibele collega Ambulante woonbegeleider (m/v) voor 30 uur

Doel: het bieden van ambulante woonbegeleiding aan mensen in een zelfstandige woonsituatie die gericht is op het vergroten van het zelfstandig functioneren in de samenleving.

Hoofdtaken:

- *Opstellen van begeleidingsplannen en het bespreken daarvan in het team*
- *Bieden van woonbegeleiding volgens die plannen*
- *Schriftelijk rapporteren over de voortgang van de woonbegeleiding van de cliënt*
- *Overleg voeren (intern en extern) ten behoeve van de begeleiding van cliënten*
- *Het op peil houden van de kennis en de vaardigheden die voor de beroepspraktijk noodzakelijk zijn*
- *Het uitvoeren van gedelegeerde deeltaken*
- *Deelnemen aan gestructureerde overlegvormen*

Functie-eisen:

- *HBO-niveau van werken en denken, bijvoorbeeld SPH, verpleegkundige of maatschappelijk werk*
- *Zo mogelijk ervaring in (ambulante) woonbegeleiding*
- *Zelfstandig en in teamverband kunnen werken*
- *Kennis van- en ervaring met bijzondere doelgroepen*
- *Kennis van begeleidingsmethodieken, gericht op het vergroten van het vermogen bij de cliënten om zelfstandig te functioneren in de maatschappij*
- *Zelfstandig kunnen werken binnen gestelde kaders*
- *Stressbestendig, doorzettingsvermogen, zelfreflectie en goede mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheden*

Arbeidsvoorwaarden:

De arbeidsvoorwaarden zijn volgens het in te voeren loonfunctiegebouw

Tijdelijk contract voor een jaar, daarna mogelijkheid tot een vaste aanstelling.

6 Dilemma's en professionalisering

Woonbegeleiders beleven een aantal dilemma's als het om de uitvoering van hun werk gaat. Deze laten zich als volgt om schrijven:

6.1 *Psychosociale begeleiding versus woonbegeleiding*

De doelgroep wordt gekenschetst door meervoudige problematiek en vraagt als gevolg daarvan een grote deskundigheid op zowel kennis- als handelingsniveau. Op kennisniveau wordt van de woonbegeleider verwacht dat hij van meerdere markten thuis is. Voorbeelden hiervan zijn het terrein van psychiatrie, verslaving, financiën enz. De keuze waarvoor de woonbegeleider steeds wordt gesteld is: wanneer begeleid ik mijn cliënt nog zelf en wanneer moet ik een beroep doen op een andere discipline? Het gevaar is aanwezig dat de woonbegeleider zich te veel op het terrein gaat begeven van andere disciplines. Enerzijds heeft dit te maken met het schemergebied rond de grensovergangen van verschillende disciplines en anderzijds lijkt er ook een onderwaardering van het eigen beroep. De woonbegeleider is geneigd zich soms kleiner te maken in zijn beroepsuitoefening dan noodzakelijk is, en probeert daardoor zijn eigen taken uit te breiden door handelingen te verrichten die niet bij het beroepsprofiel horen. Rond de term woonbegeleiding zou te veel de geur hangen van 'alleen maar wonen, schoonmaken enz.' De eigen competenties die de woonbegeleider heeft in zijn functie worden onderschat. In de praktijk geven woonbegeleiders dit vaak aan. Deze onderschatting ligt dan voornamelijk bij henzelf omdat zij een bepaalde rangorde zien in de belangrijkheid van taken en van beroepen. In de beroepsuitoefening gaat het erom zowel de grenzen van het beroep als de eigen grenzen te hanteren en te respecteren. Concreet betekent dit dat een maatschappelijk werker die een functie heeft als woonbegeleider zich richt op de kerntaken van woonbegeleiding en zich deze competenties eigen maakt.

Wanneer het gaat om doorverwijzen naar andere disciplines houdt dat ook in dat de woonbegeleider goed kennis heeft van de sociale kaart van de omgeving waar hij werkt. De maatschappelijke opvang is in veel plaatsen van huis uit een vrijwilligersorganisatie en is mede daardoor ook eenkennig als het gaat om het vakgebied van andere disciplines. Juist vanwege de meervoudige problematiek is het van belang andere organisaties te kennen en daar ook gebruik van te maken.

6.2 *Directief / normatief optreden versus de zelfbepaling van de cliënt*

De vraag van ingrijpen of loslaten speelt op veel terreinen in het werk van de woonbegeleider. Hoe ga je om met de individuele vrijheden van de ander die soms zo totaal anders kiest en die een geheel ander waarden- en normenpatroon heeft? Dit heeft veelal betrekking op persoonlijke verzorging en huishouden. Hierbij gaat het dan ook niet alleen om ingrijpen of loslaten, maar ook de vraag wat nodig is om de cliënt te motiveren.

Ook heeft het al dan niet ingrijpen niet alleen te maken met dat de cliënt andere keuzes maakt in zijn leven, maar ook met het feit dat de cliënt vanwege zijn beperking geen mogelijkheid heeft om bepaalde wenselijke omstandigheden te creëren. Waar liggen op dit gebied de grenzen tussen zelfverantwoordelijkheid en zelfregulatie versus bevoogding?

6.3 *Verplicht omgaan met protocollen versus het omgaan met mensen*

Doordat de maatschappelijke opvang zich steeds meer professionaliseert, wordt er ook van de woonbegeleiders verwacht dat zij meer en meer gaan werken volgens methodieken, standaarden en protocollen. Deze omslag betekent voor de werkers, die veelal vanuit goedbedoelde motieven en overwegingen in de sector werken, dat zij zich moeten gaan verantwoorden voor wat zij doen. Ook organisaties binnen de maatschappelijke opvang worden steeds meer afgerekend op de 'producten' die zij leveren. Voor woonbegeleiders staat dit soms haaks op hun intentie. Hoe valt werken vanuit het hart te combineren met werken vanuit het hoofd? Hoe gewoon ben je als professional?

6.4 *Afstand versus nabijheid*

Bij afstand versus nabijheid speelt ook de vraag over sterke persoonlijke betrokkenheid en professionele afstand zoals hierboven is beschreven.

Niet zelden wordt dit als extra moeilijkheid ervaren doordat woonbegeleiders bij de cliënt in zijn of haar woonruimte thuis komen. De professionaliteit van het kantoor en/of de gesprekskamer valt daarbij weg, maar hoe blijf je professioneel binnen een begeleidingscontact met een maatjesachtig karakter bij de cliënt thuis?

De thema's zoals die in de beschrijving van de dilemma's aan bod komen vragen om een blijvend leerproces van na- en bijscholing. Op kennisniveau worden deze binnen allerlei opleidingen en scholingsinstanties aangeboden.

Daarnaast zijn er andere vormen van deskundigheidsbevordering zoals werkbegeleiding, supervisie, intervisie en coaching.

Voor beginnende woonbegeleiders is werkbegeleiding door een leidinggevende of door een ervaren collega van belang met het oog op de concrete uitvoering van het werk.

Werkbegeleiding draagt in zich dat de één de ander helpt het vak te leren. Individuele en/of groepssupervisie leert de werker zijn reflectie en handelsvermogen op een hoger plan te brengen.

Een relatief eenvoudige en goedkope vorm van deskundigheidsbevordering is intervisie. Net als supervisie leert het werkers op afstand kritisch naar hun eigen werk te kijken. In de praktijk blijkt dat het er echter vaak 'bij inschiet'. Het werk is al zoveel en de cliënten gaan dan toch altijd voor. Hier ligt een taak weggelegd voor het management binnen de maatschappelijke opvang. Zij dient goede voorwaarden te creëren voor de deskundigheidsontwikkeling van haar medewerkers.

De verschillende vormen van deskundigheidsbevordering vragen ook om bepaalde vaardigheden en competenties van de woonbegeleiders. Hierin ligt een verband met het opleidingsniveau van de woonbegeleiders. Reflectievaardigheden zijn onontbeerlijk voor een goede uitoefening van het beroep.

In *Intervisie bij werkproblemen* (Hendriksen, 2001) en in *Werkboek Intervisie* (Hendriksen, 2003) en geeft de auteur praktische en overzichtelijke informatie om goed gebruik te maken van deze vorm van deskundigheidsbevordering. Hij reikt daarbij een aantal methodieken aan. In de praktijk lijkt het van belang om zeker in de beginperiode van een intervisiegroep gestructureerd volgens een vooraf gekozen methodiek aan het werk te gaan.

Intermezzo 6

Voorbeeld van een advertentie

Stichting Onderdak heeft een vacature voor een Woonbegeleider

ca. 28 uur per week t.b.v. de woonvoorziening Boven Water.

De woonbegeleider vervult een begeleidingsfunctie voor individuele cliënten en een beheersfunctie in de bewonersgroep als geheel. De woonbegeleider wordt ondersteund door en legt verantwoording af aan zijn/haar manager.

De taken en verantwoordelijkheden van de woonbegeleider zijn:

- *een veilige en gezonde woonsituatie realiseren, het bevorderen van een goede leefsituatie binnen de voorziening, bewaken van huisregels, voorkomen en oplossen van crisissituaties.*
- *ondersteuning bieden t.a.v. wonen; bemiddelen bij vervolg huisvesting (oriëntatie, mogelijkheden, inschrijving)*
- *ondersteuning bieden bij opbouwen van een sociaal netwerk; adviserende, stimulerende, informerende rol op het gebied van tijdsbesteding, werk, sociale contacten e.d.*
- *ondersteuning bieden bij budgetteren, bemiddelen bij schulden, beheren van gelden e.d.*
- *regelen van zaken die de terugkeer naar en continuïteit in de woonsituatie waarborgen*
- *psychosociale begeleiding bieden en voorwaarden scheppen om zo zelfstandig mogelijk te kunnen functioneren, zorg dragen voor en organiseren van de voortzetting van de begeleiding*
- *begeleiding bieden in het omgaan met maatschappelijke organisaties; signalerende en adviserende rol t.a.v. het aangaan van een eventueel hulpverleningscontacten*
- *aanmeldingen verwerken, intake gesprekken voeren, informatie en voorlichting geven, problematiek inventariseren*
- *Toe zien op en zorg dragen voor het adequaat opstellen en uitvoeren van een begeleidings- en nazorgplan*

Tot de bevoegdheden van de woonbegeleider behoren:

- *(externe) contacten leggen die direct uit de functie voortvloeien*
- *begeleidingsproblemen of knelpunten bespreken in extern overleg en in het teamoverleg, de werkbegeleiding of anderszins met de coördinator*
- *initiatief nemen tot voortgangsgesprekken met bewoners, in overleg met bewoner(s)*
- *initiatief nemen tot bijstellen begeleidingsplan*
- *adviseren in keuzemogelijkheden van bewoners*
- *bewoners schorsen als deze daar aanleiding toe geven (zie regels daar omtrent)*
- *gelden beheren en financiële afspraken maken volgens de geldende afspraken*

Van de woonbegeleider verwachten wij:

- *een relevante HBO opleiding*
- *aantoonbare affiniteit en werkervaring met dak- en thuislozen;*

- *enthousiasme voor een jonge organisatie en een flexibele, collegiale instelling;*
- *vorm en inhoud kunnen geven aan de doelstelling van de voorziening*
- *initiatiefrijk, verantwoordelijkheidsgevoel en een zelfstandige werkhouding;*
- *conflictsituaties niet uit de weg gaan en hiermee kunnen omgaan;*
- *schriftelijke en mondelinge uitdrukkingsvaardigheid (computer kunnen gebruiken);*
- *levenservaring;*
- *wonend in de omgeving.*
- *bereidheid om te werken tijdens onregelmatige tijden (flexibele diensten tijdens werkdagen en in het weekend tot uiterlijk 22.00 uur 's avonds)*
- *cijfermatig inzicht*
- *methodische ervaring*

Epiloog

Woonbegeleiding binnen de maatschappelijke opvang staat nog in haar kinderschoenen en een eenduidige methodiek wordt niet gehanteerd. De professionaliseringsslag zoals deze zich in de gehele maatschappelijke opvang aftekent zal echter ook voor de woonbegeleiding gevolgen hebben. Zoals Van den Berg (2002) aangeeft in *In huiselijke sfeer* gaat het om een zeer solistische functie. Kaders en uitgangspunten voor de te kiezen werkwijzen zijn dan van groot belang. Het nieuw te ontwikkelen profiel van woonbegeleider geeft veel houvast voor de invulling van het beroep maar het is zowel gericht op het werken met groepen als op andere sectoren dan de maatschappelijke opvang. Ook de functiebeschrijving in de CAO met de daarbij gekoppelde eisen vormt een goed uitgangspunt. Relevante opleidingen op zowel MBO- als HBO niveau vormen een goede basis.

Opvallend is echter dat er voortdurend vertalingen gemaakt moeten worden van een algemene CAO en van een algemeen functieprofiel en van brede agogische opleidingen naar het specifiek beroep van (ambulant) woonbegeleider binnen de maatschappelijke opvang. Dit vraagt van organisaties om zich steeds weer te bezinnen op de inhoud van de functie om zodoende hun medewerkers goed toe te rusten.

Van medewerkers vraagt het om voortdurend alert en creatief te zijn in het contact met de cliënt. Dat houdt het beroep ook spannend. Het ontbreken van een specifiek profiel, een specifieke CAO en een specifieke opleiding vraagt om een voortdurende (her)oriëntatie en reflectie op het werk.

Dit werkboek geeft daartoe een aanzet.

Literatuurlijst

Berg, R. van den (1997)

In huiselijke sfeer. Methodiek van de woonbegeleiding. Utrecht: NIZW.

Brinkman, F. (2004)

Presentie in de praktijk. Een verkenning in de maatschappelijke opvang. Utrecht: NIZW,

Bosch, E. (2003)

Bejegening in de zorg. Respectvol omgaan met cliënten. Soest: uitgeverij Nelissen.

Doorn, L., van, Heineke, D., Leeuwen, P. van (2002)

De maatschappelijke opvang in beweging. Huidige en te verwachten ontwikkelingen in vraag en aanbod. Utrecht: NIZW.

Drost, A en Berta N. (2003)

Opzet Handelingsonderzoek, Utrecht, ROC Midden Nederland.

HBO raad (2004)

PAD, profilering agogisch domein. Den Haag: HBO Raad

Hens, H. en Geomini, M. (1998)

SPW beroepdomeinprofiel. Utrecht: NIZW.

Human Capital Group Deloitte & Touche (2003)

Matrixfuncties CAO Welzijn

Lingsma, K. en Scholten, M. (2001)

Coachen op competentieontwikkeling. Soest: Uitgeverij Nelissen.

Leeuwen, P., van, Heineke D. (2004)

Het 8-fasenmodel. Planmatig werken in de maatschappelijke opvang. Utrecht: NIZW.

Leeuwen, P., van, Heineke, D. (2003)

Adviesdocument begeleid wonen Passade. Utrecht: NIZW.

Oppel-Verkade, M. en Hautvast-Haaksma, H. (red) (2003)

Woonbegeleiding. Baarn: Nijgh Versluys.

Riet, van N., Wouters, H. (2003)

Casemanagement. Assen: van Gorcum.

Taskforce Vermaatschappelijking Geestelijke Gezondheidszorg (2002)
Erbij horen. Amsterdam.

Wilken, J.P., Rooijen, S., van (2001)
*Binnenshuis, buitenshuis. Een handreiking voor het bieden van begeleiding in en rond de
thuissituatie van mensen met psychosociale beperkingen*. Amsterdam: SWP.

Bijlagen

Bijlage 1

CAO beschrijving Functie-/Loongebouw, CAO Welzijn

Woonbegeleider

Algemene kenmerken

De woonbegeleider is werkzaam in instellingen voor de primaire, al dan niet vervangende woon- en leefsituatie zoals dak- en thuislozenzorg, diverse (crisis)opvangcentra, instellingen voor begeleid wonen en sociale pensions.

De woonbegeleider is verantwoordelijk voor het begeleiden van cliënten ten aanzien van financiële, administratieve en sociaal-emotionele aspecten opdat cliënten zelfstandig een huishouding leren voeren. De woonbegeleider begeleidt cliënten zowel in thuissituaties als in vervangende woonomgevingen. De woonbegeleider krijgt hierbij regelmatig te maken met complicerende factoren. Indien de begeleiding in de thuissituatie plaatsvindt, heeft de woonbegeleider zeer beperkte terugvalmogelijkheid.

Doel van de functie

De zelfredzaamheid van cliënten verhogen en hen begeleiden naar het zo zelfstandig mogelijk voeren van een huishouding.

Organisatorische positie

De woonbegeleider ressorteert hiërarchisch onder de leidinggevende van de afdeling waarbinnen de functie is gepositioneerd. De woonbegeleider geeft zelf geen leiding.

Resultaatgebieden

Hulpvraag inventariseren

- Verzamelt in de thuissituatie informatie over de cliënt en de leefomgeving, brengt daarmee de situatie in beeld, de hulpvraag en/of behoeften en mogelijkheden van de cliënt.
- Verstrekt informatie, bijvoorbeeld over de werkwijze van de hulpverlening.
- Verwijst cliënten zonodig extern door.

Resultaat: Hulpvraag en/of behoeften en mogelijkheden geïnventariseerd, zodanig dat op basis van de verzamelde gegevens een analyse en woonbegeleidingsplan kan worden opgesteld

Woonbegeleidingsplan opstellen.

- Stelt een diagnose, waarbij de hulpvraag wordt geanalyseerd en de mogelijkheden van een behandelaanbod worden nagegaan, rekening houdend met de mogelijkheden en het niveau van functioneren van de cliënt, eventueel in overleg met interne en/of externe disciplines.

- Stelt in overleg met de cliënt een woonbegeleidingsplan op waarin aangegeven is wat het doel is, hoe dit bereikt kan worden en wat de evaluatiemomenten zijn.
- Verwijst cliënten door, bijvoorbeeld in gevallen waar specialistische hulp nodig is die buiten de eigen discipline valt.
- Indiceert andere voorzieningen en instellingen.

Resultaat: Woonbegeleidingsplan opgesteld, zodanig dat de hulp-en dienstverlening efficiënt en adequaat kan worden verleend, ook door een functionaris die het plan niet heeft opgesteld

Woonbegeleidingsplan uitvoeren.

- Begeleidt de cliënt adequaat en efficiënt zowel kort als langdurend, waarbij de functionaris erop gericht is functies van de cliënt in stand te houden, te veranderen, te verbeteren of te herstellen, of invloed uit te oefenen op persoonlijk en sociaal functioneren.
- Geeft cliënt inzicht in financiële situatie onder andere door inventarisatie van inkomsten, uitgaven en schulden.
- Adviseert de cliënt, bijvoorbeeld over zijn of haar bestedingspatroon. Verstrekkt bijvoorbeeld leefgeld ten behoeve van budgetbeheer en begeleidt de gedragsverandering met betrekking tot het huishoudelijk management
- Verleent overige concrete diensten, zoals begeleiden naar instanties, formulieren invullen en brieven schrijven in naam van de cliënt
- Verstrekkt informatie over regelingen en voorzieningen
- Betrekt de leefomgeving zonodig bij de uitvoering van het plan
- Adviseert cliënt, bijvoorbeeld over mogelijke handelwijzen bij instanties.
- Informeert cliënt over mogelijke oorzaken van materiële en/of immateriële problemen.
- Geeft trainingen om sociale en praktische vaardigheden te vergroten
- Bemiddelt bij conflicten en belangentegenstellingen
- Rapporteert over de verrichte werkzaamheden ten behoeve van de cliënt en zijn omgeving.
- Verricht bijbehorende administratieve werkzaamheden.
- Gaat contact aan en onderhoudt dit met andere hulpverleners, instanties en organisaties in het kader van de directe hulpverlening op lokaal niveau
- Evalueert het woonbegeleidingsplan en stelt dit zonodig bij.

Resultaat: Woonbegeleidingsplan uitgevoerd, zodanig dat het doel op een inzichtelijk en methodische manier (bijna) is behaald.

Dienstverlening optimaliseren

- Begeleidt, ondersteunt en adviseert collega's, vrijwilligers en stagiaires.
- Organiseert speciale projecten, zet deze op en voert ze uit.
- Draagt bij aan het ontwikkelen van het instellingsbeleid.
- Houdt maatschappelijke ontwikkelingen en wijzigingen in wet- en regelgeving bij.

- Gaat contact aan en onderhoudt dit met andere hulpverleners, instanties en organisaties, zowel op lokaal als regionaal en mogelijk landelijk niveau voor het inlichten van andere instanties over gesignaleerde knelpunten en (mogelijke) gevolgen.
- Geeft voorlichting aan instanties en hulpverleners over de positie van specifieke groepen en verzorgt trainingen.
- Bewaakt en ontwikkelt eigen beroepsuitoefening en professie in het algemeen. Neemt structureel deel aan (multidisciplinair) overleg op lokaal, regionaal en zonodig landelijk niveau.

Resultaat: Dienstverlening geoptimaliseerd, zodanig dat de instelling kan inspelen op (maatschappelijke) ontwikkelingen.

Profiel van de functie

Kennis

- HBO werk- en denkniveau.
- Kennis van sociaal wetenschappelijke theorieën over menselijk gedrag, socialisatie- en systeemtheorieën.
- Kennis van en inzicht in relevante methodieken.
- Kennis van de sociale kaart.
- Kennis van maatschappelijke ontwikkelingen en problematiek.
- Kennis van de specifieke problematiek en mogelijkheden van de cliënt.

Specifieke functiekenmerken

- Sociale vaardigheden voor het onderhouden van intensieve contacten en de begeleiding van mensen met een specifieke problematiek en/of ontwikkelingsachterstand, voor het kunnen omgaan met fysieke en verbale agressie evenals het kunnen motiveren, stimuleren en instrueren van cliënten.
- Stressbestendigheid, flexibiliteit en improvisatievermogen vereist in crisissituaties, vooral wanneer er sprake is van beperkte terugvalmogelijkheid, bijvoorbeeld in de thuissituatie van de cliënt.
- Mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid voor het opstellen van plannen en voor het rapporteren over het verloop van de hulpverlening.
- Analytisch vermogen voor het vertalen van de hulpvraag naar een woonbegeleidingsplan.

Bijlage 2

Vragen en opdrachten bij werkboek

Hoofdstuk 1

Welke ontwikkelingen neem je waar binnen de maatschappelijke opvang als het gaat om het politieke en maatschappelijk draagvlak voor dak en thuislozen?

Hoe denk je dat de MO er over tien jaar uit zal zien?

Hoe benoem je je eigen functie en waarom juist zo? Klopt het met de literatuur die er over woonbegeleiding is?

Hoofdstuk 2

Wat zie jij als de kern van je werk? Geef het weer in een aantal kerntaken.

Maak een top tien van activiteiten die je uitvoert. Zet ze vervolgens in een volgorde van belangrijkheid. Bespreek aan de hand hiervan het gewenste profiel van de woonbegeleider.

Schrijf een profiel van wie je bent als (ambulant) woonbegeleider: wat heb je in huis en wat wil je nog leren/ontwikkelen?

Vergelijk het profiel met de competenties zoals deze verwoord staan in 2.4. Herken je de overeenkomsten? Wat zijn de verschillen en verklaar wat dat te maken heeft met jouw specifieke werk.

Hoofdstuk 3

Hoe verhoudt het profiel van woonbegeleider zich t.o.v. casemanagement en bemoeizorg? Waar liggen overeenkomsten en waar liggen de verschillen?

In 3.2 staat een schema vermeld van verschillende manieren van werken. Omcirkel de activiteiten die jij uitvoert en zet die op een rij. Bespreek deze vervolgens met anderen en ga na of jij jezelf binnen het beroepsprofiel van woonbegeleider vindt passen.

Hoofdstuk 4

Wat versta je onder methodisch werken?

Besprek met elkaar hoe je te werk gaat als woonbegeleider en geef daarbij aan of dat voldoet aan een methodische werkwijze.

Wat zijn je uitgangspunten die je hanteert in de omgang met de cliënt? Van welke vooronderstellingen ga je uit in de omgang met de cliënt? Sluit dit aan bij een bepaalde methodiek?

Hoofdstuk 5 en hoofdstuk 6

Welke kennis, vaardigheden en houding heb je nodig om te werken als woonbegeleider? Probeer dit zoveel mogelijk specifiek te maken en te concretiseren.

Op welk terrein vind je dat je jezelf verder moet ontwikkelen als woonbegeleider?

Op welke manier houd je je eigen deskundigheid op peil? Je kunt daarbij denken aan werkbegeleiding, collegiale consultatie, intervisie, supervisie, cursussen enz.

Werk een plan uit hoe jijzelf met je collega's je deskundigheid op peil kunt houden en/of uitbreiden.

Vragen n.a.v. intermezzo 1

Wim lijkt zijn leven aardig op de rails te hebben.

Vind je dat hij in deze fase wel of geen begeleiding meer nodig heeft van een woonbegeleider. Besprek dit met elkaar.

Zo ja, op welke terreinen heb je hem als woonbegeleider iets te bieden. Hoe doe je dat en maak je daarbij ook gebruik van andere disciplines?

Zo nee, waarom niet?

Vragen n.a.v. intermezzo 2

Wat zie je als de kern van de problematiek van Kees zoals deze zich heeft ontwikkeld?

Op welke manier had voorkomen kunnen worden dat Kees in het circuit van de maatschappelijke opvang terecht kwam?

Welke rol is daarbij weggelegd voor de woonbegeleider? Beschrijf deze en geef daarbij aan met welke andere organisaties en/of disciplines er afstemming zou moeten plaatsvinden.

Maak een plan van aanpak aan de hand van de kern van Kees problematiek en naar aanleiding van de inventarisatie met wie je zou samen werken zodat Kees uit het circuit van de maatschappelijke opvang had kunnen blijven.

Hoe zou je omgaan met de situatie van Kees zoals deze voordoet in het pension?

Vragen n.a.v. intermezzo 3

Breng met elkaar in kaart welke gebieden de aandacht vragen m.b.t. de begeleiding van A.

Vind je dat er andere disciplines (beroepsgroepen) bij betrokken moeten zijn? Zo ja, welke?

Welke rol zie je voor jezelf in het geheel weggelegd als woonbegeleider?

Vragen n.a.v. intermezzo 4

Waar vind je de taken liggen voor deze woonbegeleider van Chantal?

Maak een plan van aanpak hoe je in deze situatie aan het werk gaat. Verklaar daarbij steeds waarom je bepaalde keuzes maakt. Maak gebruik van de uitgangspunten en theorieën die er zijn over woonbegeleiding.

Bijlage 3

Het Handelingsonderzoek

Onderdeel van het project dat heeft geleid tot de samenstelling van dit Werkboek, waren intervisiebijeenkomsten met twee groepen medewerkers uit de maatschappelijke opvang: woonbegeleiders en ambulant woonbegeleiders.

Deze bijeenkomsten hebben mede de bouwstenen geleverd voor de inhoud van dit werkboek. Deze bouwstenen hebben betrekking op *kernthema's* die te verbinden zijn aan de vragen en problemen die zich voordoen bij de uitoefening van de functie, op *dilemma's* die daarbij horen en op de *competenties* die nodig zijn om op verantwoorde wijze te kunnen handelen.

Om de kernthema's, dilemma's en competenties goed in beeld te krijgen, is gebruik gemaakt van het Handelingsonderzoek.

Deze methode (ontwikkeld door Gieles, 1982) helpt deelnemers te reflecteren op hun handelen, dat handelen en situaties te analyseren, doelen te stellen en stil te staan bij andere mogelijke invalshoeken.

Bij het Handelingsonderzoek staat de begeleider centraal; niet de cliënt.

In een groep (bij voorkeur 8 personen) wordt een praktijksituatie van een van de leden besproken.

Door informatie verzamelen, gezamenlijke reflectie en het stellen van onderzoekende en inzichtsvragen wordt zichtbaar hoe hij/zij heeft gehandeld, wat daarvan het resultaat was en of het, achteraf gezien, ook anders had gekund.

Een belangrijk bijkomend effect is dat de deelnemers door deze manier van onderzoeken heel veel informatie krijgen over elkaars rol en werkzaamheden.

Hierna benoemt de groep kernthema's die volgens hun spelen in deze casus. Voorbeelden van kernthema's zijn: macht/onmacht, grenzen, privacy, werkvoorwaarden, samenwerking. Ook inventariseert men welke dilemma's zich bij deze casus voor (kunnen) doen. Bijvoorbeeld: strikte toepassing van protocol of flexibele vertaling; normen stellen versus zelfbepaling; afstand versus nabijheid;

Tenslotte verwoordt men met elkaar welke competenties nodig zijn om bij een bepaald thema en dilemma op de juiste wijze te kunnen handelen. Bijvoorbeeld: omgaan met emotionele wisselingen van je cliënt, kunnen samenwerken met andere instanties, omgaan met gedeelde verantwoordelijkheid.

Deze cyclus van reflectie tot en met benoemen van competenties leidt vrijwel altijd tot nieuwe inzichten voor handelen in volgende, al dan niet vergelijkbare, situaties.

De meerwaarde van het benoemen van de kernthema's, dilemma's en competenties is dat het de begeleider traint om "meer op afstand" naar het eigen handelen en te kijken en hem/haar daardoor helpt om andere wegen te zoeken, indien nodig.

Het helpt ook om leerdoelen voor het eigen functioneren te stellen en te bespreken welke middelen gebruikt kunnen worden om die leerdoelen te bereiken.

Bron: Drost A. en Berta N. (2004)