



HoGent

faculteit Mens en Welzijn

Zo veel meer dan ‘babbelen’

Hoe kan de bewonersvergadering geherstructureerd worden zodat het emancipatorisch gedachtengoed beter tot zijn recht komt?

Margot Van Puyenbroeck

Bachelorproef voorgedragen tot het bekomen van de graad van

Bachelor in de Orthopedagogie: Algemene Orthopedagogie

Promotor:
Chris De Rijdt

Academiejaar 2014-2015

1^{ste} zitting

De student kan gedurende het maken van de bachelorproef inhoudelijk beroep doen op de promotor, maar blijft eindverantwoordelijke wat betreft de inhoud van het werk.



HoGent

faculteit Mens en Welzijn

Zo veel meer dan ‘babbelen’

Hoe kan de bewonersvergadering geherstructureerd worden zodat het emancipatorisch gedachtengoed beter tot zijn recht komt?

Margot Van Puyenbroeck

Bachelorproef voorgedragen tot het bekomen van de graad van

Bachelor in de Orthopedagogie: Algemene Orthopedagogie

Promotor:
Chris De Rijdt

Academiejaar 2014-2015

1^{ste} zittijd

VOORWOORD

Alvorens ik start met mijn woord van dank, wil ik eerst de opzet van mijn eindwerk kort meegeven met volgend spreekwoord.

‘Inspraak zonder inzicht levert een uitspraak zonder uitzicht.’

Een discussie is goed, maar een goede beslissing vergt wel verstand van zaken, dat is de betekenis van dit spreekwoord.

Mijn eindwerk draait rond inspraak. Maar bij het begrip ‘inspraak’ komt er zo veel meer bij kijken dan men op het eerste zicht zou denken. Het gaat verder dan enkel meespreken. Het zit samengevat in de volledige houding van de begeleider.

Inspraak staat dan ook centraal binnen dit afstudeerproject, meer bepaald inspraak hebben in een bewonersvergadering.

Dit eindwerk is gegroeid met behulp van verschillende personen die ik graag wil bedanken.

Allereerst een groot woord van dank aan het voltallige team van woning 2. Wanneer ik vragen had, kon ik bij hen terecht voor uitleg en feedback. Zij zorgden voor nieuwe inzichten wanneer ik met een probleem zat en wisten mij steeds te motiveren.

Een speciaal woord van dank wil ik richten tot mijn stagementor. Zij offerde veel van haar vrije tijd op om mijn eindwerk na te lezen en te verbeteren. Niet alleen qua inhoud, maar ook naar taalgebruik toe.

Ik wil ook mijn promotor bedanken. Zij gaf mij niet alleen richtlijnen, maar ook informatie. Verder kon ik bij haar altijd terecht met vragen en problemen.

Tot slot wil ik nog mijn familie bedanken voor de nodige steun. In het bijzonder mijn mama die veel tijd gestoken heeft in het plastificeren van de pictogrammen en me steeds wist te motiveren.

INHOUDSOPGAVE

Inhoudsopgave	1
Inleiding	3
1 Kennismaking met Dienstencentrum Mozaïek.....	5
1.1 Dienstencentrum Mozaïek	5
1.1.1 De werking.....	5
1.1.1.1 Woning 2	5
1.1.2 Missie en visie nader bekeken	6
1.1.2.1 Krachtlijnen van de missie	6
2 Emancipatorisch werken: mooi, maar hoe doe je dat?	8
2.1 Wat betekent emancipatorisch werken volgens de literatuur	8
2.1.1 Emancipatie bekeken vanuit de sociale dimensie	8
2.1.2 Emancipatie bekeken vanuit de individuele dimensie.....	8
2.1.2.1 Risico's verbonden aan empowerment	8
2.2 Waarom past het emancipatorisch gedachtengoed binnen vergaderen	9
2.3 Wat betekent het volgens praktijkwerkers	11
2.3.1 De visie van de kwaliteitsverantwoordelijke.....	11
2.3.2 De visie van het team van woning 2.....	12
2.4 Besluit rond emancipatorisch werken.....	13
3 Vergaderen, is meer dan babbelen	14
3.1 Wat is vergaderen.....	14
3.1.1 Enkele werkbare definities	14
3.2 Vergaderen met volwassenen met een verstandelijke beperking	14
3.2.1 De bewonersvergadering	14
3.2.1.1 Elementen die verband houden met de bewonersvergadering.....	15
3.2.1.2 Aanwezigen tijdens de bewonersvergadering	17
3.3 Goed vergaderen, hoe doe je dat.....	18
3.3.1 Tevredenheid over de vergadering	18
3.3.1.1 Tevreden vergaderen, een conceptueel model	18
3.4 Het coachen van de bewonersvergadering: enkele aandachtspunten.....	21
3.4.1 Noodzaak van helder communiceren tijdens het vergaderen	22
3.5 Besluit rond vergaderen	22
4 Communicereert men op de juiste manier	23
4.1 Hoe communiceren met volwassenen met een verstandelijke beperking	23
4.1.1 Het recht op communicatie	23
4.1.2 Het recht op totale communicatie.....	24
4.1.2.1 Waarom kiezen voor totale communicatie.....	25
4.1.3 Communiceren met ouder wordende cliënten	26

4.1.3.1	Een nieuwe manier van omgaan met elkaar	26
4.1.3.2	Nog een diagnose erbij genaamd dementie	27
4.2	Ondersteunende communicatiemiddelen	30
4.2.1	Waarom zouden we gebruik maken van visualisaties	30
4.2.2	Het gebruik van foto's en pictogrammen	30
4.2.2.1	Foto's.....	31
4.2.2.2	Pictogrammen.....	31
4.3	Concrete tips voor het communiceren met cliënten	32
5	De vernieuwde babbelbox toegepast in de praktijk	34
5.1	Het prille begin	34
5.1.1	Ontstaan van het idee	34
5.1.2	De moeilijkheden onderweg	34
5.2	De vernieuwingen van naderbij bekeken.....	36
5.2.1	De uitwerking van een planbord	36
5.2.1.1	Wat is een planbord	36
5.2.1.2	Bijhorende pictogrammen	37
5.2.2	De brievenbus.....	38
5.3	De samenwerking met het team.....	41
5.3.1	Weerstand bij het team	41
5.3.2	Weerstand bij de bewoners.....	42
5.4	De vergaderingen gehouden volgens het nieuwe systeem	43
5.4.1	De aller eerste vergadering	43
5.4.2	De tweede vergadering	44
5.4.3	De derde vergadering	44
5.4.4	De vierde vergadering.....	45
5.5	De evaluatie van de nieuwe babbelbox	47
5.5.1	Vanuit de bewoners	47
5.5.2	Vanuit het team.....	48
6	Algemeen besluit	50
	Bibliografie	52
	Bijlage 1 informed consent	54
	Bijlage 2 pictogrammen menu	55
	Bijlage 3 pictogrammen planbord	56

INLEIDING

Ik heb stage gelopen in dienstencentrum Mozaïek te Oostakker. Dit is een voorziening voor volwassenen met een verstandelijke beperking en eventuele bijkomende problematieken. Naast het dagcentrum en beschermd wonen is er op het domein nog een woonerf. Dit is een tehuis voor niet-werkenden. Het is hier dat ikzelf stage liep.

Binnen de opleiding horen we zoveel over emancipatorisch werken, empowerment, inclusie, zelfbepaling... . Allemaal nieuwe trends binnen de hulpverlening. Hier rond worden veel theoretische kaders uitgewerkt. Maar hoe ziet dit alles er nu uit in de praktijk. Is het haalbaar en hebben alle cliënten hier evenveel behoefte aan?

Binnen Mozaïek probeert men zoveel mogelijk emancipatorisch te werk te gaan. Onder andere door de bewoners maximale inspraak aan te bieden in de mate van het mogelijke. Daarom werd er binnen het tehuis voor niet-werkenden een bewonersvergadering in iedere woning geïnstalleerd, namelijk de babbelbox. Maar biedt de babbelbox wel de nodige inspraak waar de bewoners recht op hebben? Is de babbelbox nog overal van kracht?

Dit is een vraag die niet alleen bij mezelf, maar ook bij mijn team naar boven kwam. Is de babbelbox wel goed gestructureerd? Heeft de babbelbox voor iedere bewoner dezelfde betekenis? Kortom, is de babbelbox aangepast aan de mogelijkheden van alle bewoners?

Met deze vragen in mijn achterhoofd heb ik mijn probleemstelling opgesteld. Namelijk: "Hoe kan de bewonersvergadering, die gehouden wordt in de leefgroep van een residentiële voorziening voor volwassenen met een verstandelijke beperking, geherstructureerd worden zodat het emancipatorisch gedachtegoed beter tot zijn recht komt?"

Op de teamvergadering kwam het idee naar boven om een planbord te creëren. Een soort visualisatie van de babbelbox met daarop de activiteiten die in de komende week op het programma staan. Het planbord kan dan tijdens de vergadering gebruikt worden. Zo bieden we de bewoners meer duidelijkheid over wat er allemaal besproken wordt.

Maar met alleen een planbord bied je de bewoners niet meer inspraak. Mijn doel is dat ik de bestaande bewonersvergadering zal herstructureren. Dit houdt in dat ik zal nagaan of de babbelbox wel op het juiste moment wordt gehouden. Is het misschien niet beter om bepaalde bewoners apart aan te spreken? Zijn er bewoners die spanning ondervinden bij het naderen van de babbelbox? Wellicht zijn er ettelijke die bijkomende ondersteunende communicatiemiddelen nodig hebben.

Hier volgt nu een korte voorstelling van de hoofdstukken die aan bod zullen komen in mijn bachelorproef.

Binnen hoofdstuk 1 zal ik een korte weergave geven van dienstencentrum Mozaïek. De nadruk zal vooral liggen op de missie, visie en werking. En hoe dit alles past binnen het emancipatorisch gedachtegoed.

In hoofdstuk 2 ga ik na waarvoor het emancipatorisch gedachtegoed staat. Wat houdt het nu juist in? Dit zal ik niet alleen doen door onderzoekwerk binnen de bestaande literatuur, maar ook door na te gaan wat het team hier onder verstaat. Verder ga ik in dit hoofdstuk bekijken hoe dit kan toegepast worden binnen een bewonersvergadering.

In hoofdstuk 3 zal ik het uitgebreid hebben over vergaderen. Wat is vergaderen? Hoe doe je dat met mensen met een verstandelijke beperking? Aansluitend op dit hoofdstuk volgt in hoofdstuk 4 een uiteenzetting over ondersteun(en)de communicatiemiddelen toegepast op mensen met een verstandelijke beperking.

In hoofdstuk 5 kom ik dan bij het praktijkgedeelte. Hierin volgt een uiteenzetting van mijn werkwijze en de vergaderingen gehouden met het planbord. Ik ga dus dieper in mijn aanpak. Wat zijn mijn bevindingen rond het herstructureren van de bewonersvergadering? Hoe is het planbord concreet gebruikt binnen de babbelbox?

Ik eindig mijn bachelorproef met een algemeen besluit. Daarin volgt een conclusie over het resultaat van de werking van de babbelbox samen met het planbord.

1 KENNISMAKING MET DIENSTENCENTRUM MOZAÏEK

Binnen dit hoofdstuk volgt een korte voorstelling van de voorziening. Ik bespreek de werking van dienstencentrum Mozaïek. Vervolgens licht ik nog de missie en visie toe en bekijk ik hoe beiden passen binnen emancipatorisch werken.

1.1 DIENSTENCENTRUM MOZAÏEK

1.1.1 *De werking*

Dienstencentrum Mozaïek is een voorziening voor volwassenen met een verstandelijke beperking met eventueel een bijkomende problematiek. Mozaïek is onderverdeeld in verschillende takken. Er is het tehuis voor niet-werkenden, de dienst inclusieve ondersteuning¹ en het dagcentrum. (Dienstencentrum Mozaïek, 2012, p. 4)

Mozaïek werkte vroeger met erkenningen. Men was erkend voor een aantal plaatsen binnen het dagcentrum, alsook binnen het tehuis niet-werkenden etc. Maar sinds 1 januari 2015 is er een vernieuwing binnen de werking. Mozaïek is overgeschakeld op FAM. Dit staat voor 'Flexibel Aanbod Meerderjarigen'. Binnen FAM spreekt men niet meer over erkende diensten, maar over ondersteuningsfuncties. Hierdoor wordt Mozaïek een aanbieder van zorg/begeleiding met als doel dat personen met een beperking flexibel gebruik kunnen maken van al de mogelijkheden binnen Mozaïek. Hiermee wil de voorziening inspelen op de invoering van het persoonsvolgend budget². (Dienstencentrum Mozaïek, 2015, p. 12)

1.1.1.1 Woning 2

Zelf liep ik stage in woning 2. Deze woning bevindt zich op het woonerf en valt dus onder het tehuis voor niet-werkenden. In het kader van mijn afstudeerproject lijkt het mij zinvol om een korte schets te geven van deze woning en haar doelgroep. Binnen woning 2 verblijven 10 bewoners met allen een verstandelijke beperking. Sommige van hen hebben nog een bijkomende problematiek, maar daar ga ik nu niet verder op in. De groep bestaat uit 2 vrouwen en 8 mannen. Het zijn stuk voor stuk mensen uit de hogere leeftijdscategorie. Ze behoren dus tot de oudste bewoners van Mozaïek.

Omwille van hun rijpere leeftijd hebben zij een andere ondersteuningsnood. Zo hebben zij vooral nood aan een rustiger levensritme. Verder houden de zorgvragen meer betrekking op verzorging, gezondheid, mobiliteit en zelfredzaamheid. (Dienstencentrum Mozaïek, 2012, pp. 9-10)

Wanneer je woning 2 binnen treedt, dan zal je onmiddellijk merken dat het er heel kalmpjes aan toe gaat. Zo wordt er 's middags een siësta gehouden. Vervolgens wordt er gezellig met de bewoners een potje koffie gedronken en bijgepraat. Het thema gezondheid treedt hier meer op de voorgrond. Zo is er hier meer medische en paramedische ondersteuning nodig. Ook op vlak van mobiliteit merk je dat er een achteruitgang optreedt. Zo maken vele bewoners gebruik van een rolstoel of looprekje om zich te verplaatsen.

¹ Hieronder vallen beschermd en geïntegreerd wonen.

² Aan de persoon met een beperking wordt een bepaald budget uitgekeerd. Hiermee kan men dan soepel zijn 'ondersteuningspakket' samenstellen en onderhandelen met de voorziening of andere zorgaanbieders.

1.1.2 Missie en visie nader bekeken

De missie luidt als volgt: *“Dienstencentrum Mozaïek is een voorziening die zorg biedt aan volwassen personen met een verstandelijke beperking. Vaak hebben onze cliënten ook een bijkomende handicap: motorisch, sensorieel, medisch, psychisch, autisme. Mozaïek wil er in het bijzonder zijn voor kwetsbare mensen in de samenleving.”* (Dienstencentrum Mozaïek, 2012, p. 4)

1.1.2.1 Krachtlijnen van de missie

Het eerste uitgangspunt is dat iedere mens groeit in verbondenheid. Dit houdt in dat er binnen Mozaïek steeds wordt gekeken naar de mogelijkheden, talenten en krachten van mensen. Iedereen is uniek en de moeite waard. Mensen zijn voortdurend in wording en groeien in verbondenheid met anderen. (Dienstencentrum Mozaïek, 2012, p. 4)

Gelijkwaardigheid staat binnen de organisatie voorop. De relatie tussen cliënt en begeleider vertrekt vanuit een gelijkwaardige positie, met respect voor de ander. (Dienstencentrum Mozaïek, 2012, p. 4)

Binnen Mozaïek wordt veel belang gehecht aan het sociaal netwerk van de cliënt. Hierbij baseert de voorziening zich op de contextuele theorie en het systeemdenken. Binnen deze theorie worden mensen niet gezien als op zichzelf staande wezens, maar als mensen die in verbinding staan met hun omgeving en hierdoor mee worden gestuurd. De context van cliënten krijgt binnen de werking een prominente rol toegewezen. (Dienstencentrum Mozaïek, 2012, p. 4)

Een ander standpunt is inclusief werken. Mensen hebben recht om erbij te horen en deel te nemen aan het gewone leven binnen onze maatschappij. Er wordt binnen de organisatie sterk ingezet op ambulant wonen, begeleid werken en andere vormen van inclusie. (Dienstencentrum Mozaïek, 2012, p. 5)

Het laatste uitgangspunt en misschien voor dit eindwerk het meest relevante is emancipatorisch werken. Mozaïek wil personen zoveel mogelijk tot zelfbepaling en maximale ontplooiing van hun mogelijkheden laten komen. Het gaat om zelf invulling geven aan je leven. Je laten zien en horen aan anderen. (Dienstencentrum Mozaïek, 2012, p. 5)

Binnen woning 2 wil men de bewoners zoveel mogelijk zelf laten beslissen. De regie over hun leven ligt aldus zoveel mogelijk in hun eigen handen. Bewoners beslissen mee over het menu in het weekend. Ze mogen kiezen aan welke dagbestedingen ze deelnemen. Zo kunnen zij in de vakantie ervoor kiezen om op reis te gaan, blijven zij echter liever in de voorziening dan wordt deze keuze evenzeer gerespecteerd.

Wanneer bewoners bepaalde wensen hebben dan wordt hier in de mate van het mogelijke rekening mee gehouden. Bijvoorbeeld wanneer ze een bepaalde uitstap willen maken, gaan de opvoeders na of dit gerealiseerd kan worden.

Betutteling en overbescherming wordt zo veel mogelijk tegengegaan. Hoewel hier toch wel een kritische kanttekening tegen geplaatst kan worden. Zo zijn er bewoners die omwille van hun zwakkere positie (bijvoorbeeld rolstoelgebruiker) niet betrokken worden bij huishoudelijke taken zoals de tafel dekken. Maar ik denk dat zij hier mits enige ondersteuning van begeleiders wel toe in staat zouden zijn.

Een andere illustratie is de volgende. Binnen woning 2 is er één bewoner die overgekomen is uit woning 5³. Deze bewoner bevond zich vroeger in een veel zwakkere groep terwijl hij daar eigenlijk niet thuis hoorde. Maar omwille van plaatsgebrek verbleef hij

³ Woning 5 valt ook onder het tehuis niet-werkenden. Binnen deze woning verblijven cliënten met een ernstige en diep verstandelijke beperking, met een bijkomende fysieke beperking. Er is dan ook sprake van een grotere zorgafhankelijkheid (Dienstencentrum Mozaïek, 2012).

daar. Bij hem vinden we kenmerken van aangeleerde hulpeloosheid terug. Zo had hij de gewoonte om in zijn vroegere woning met plastic bestek te eten. In woning 2 werd dit overgenomen. Ik vermoed echter dat hij capabel is om met gewoon bestek te eten.

2 EMANCIPATORISCH WERKEN: MOOI, MAAR HOE DOE JE DAT?

In dit hoofdstuk ga ik dieper in op het emancipatorisch gedachtengoed. Ik ga hierbij geen uiteenzetting geven over hoe dit alles is ontstaan, omdat ik veronderstel dat iedereen dit ondertussen wel al weet. Het lijkt mij dan ook niet nuttig om dit alles nog eens neer te schrijven. In plaats daarvan ga ik nagaan hoe praktijkwerkers dit zelf ervaren. Hoe staan zij tegenover dit begrip? Hoe vinden we dit terug in hun handelen, de praktijk?

2.1 WAT BETEKENT EMANCIPATORISCH WERKEN VOLGENS DE LITERATUUR

Het begrip emancipatie kunnen we bekijken door twee oogpunten. Enerzijds vanuit sociaal oogpunt en anderzijds vanuit individueel oogpunt.

2.1.1 *Emancipatie bekeken vanuit de sociale dimensie*

Mensen met een beperking bevinden zich binnen onze maatschappij in een nadelige positie. Door hun beperking kunnen ze niet altijd voldoen aan de eisen/verwachtingen van de samenleving. Er zijn dus bepaalde barrières die belemmeren dat ook zij volwaardig deel kunnen uitmaken van de samenleving. Het emancipatorisch gedachtengoed wil dit tegengaan. Men wil de sociale positie van mensen met een beperking kwalitatief verbeteren. (Gennep, 2000).

2.1.2 *Emancipatie bekeken vanuit de individuele dimensie*

Vanuit deze opvatting worden mensen met een beperking gezien als autonome wezens. Als mensen die zelf in staat zijn om eigen keuzes te maken. Het zijn zij zelf die vorm en inhoud horen te geven aan hun leven. (Gennep, 2000).

Een begrip dat hier mooi bij aansluit is empowerment. Empowerment betekent in het Engels letterlijk: 'becoming powerful'. Maar binnen het landschap van de hulpverlener gaat het veel verder. Het gaat niet enkel om 'machtig worden'. Het omhelst zowel theorie als opvattingen, denk – en handelingskaders en methoden. (Adams, 2003)

Wat houdt empowerment nu juist in? Allereerste gaat het om cliënten sterker en weerbaarder maken, zodat zij meer controle krijgen over hun eigen bestaan (Gennep, 2000). Het gaat ook om een verkleining van de machtspositie tussen enerzijds de hulpverlener en anderzijds de cliënt. Wanneer de hulpverlener volgens dit principe werkt zal hij hierbij de cliënt meer macht toekennen. Men zal als het ware werken vanuit een gelijkwaardige positie. (Brinkman, 2001).

Een definitie die bij dit alles mooi aansluit is de volgende:

“Een proces van versterking waarbij individuen, organisaties en gemeenschappen greep krijgen op de eigen situatie en hun omgeving en dit via het verwerven van controle, het aanscherpen van kritisch bewustzijn en het stimuleren van participatie.” (van Regenmortel, 2009, p. 24)

2.1.2.1 Risico's verbonden aan empowerment

Dit alles klinkt zeer mooi. Maar we moeten erover waken dat het begrip empowerment in de praktijk zijn waarde niet verliest. Het empowerment paradigma geeft een werkkader,

maar de concrete invulling moet steeds op maat zijn van de cliënt en zijn context. (van Regenmortel, 2009, p. 25).

Wanneer we volgens dit principe te werk willen gaan, dan moeten we permanent nagaan wat wel en niet werkt voor die specifieke cliënt. Want ieder mens is uniek en heeft andere wensen, verlangens en dromen die hij wil realiseren.

Er zijn ook grenzen aan het paradigma. Zo mag empowerment van de ene groep niet ingaan tegen het empowerment van een andere groep. We moeten er dus over waken dat niemand benadeeld wordt. (van Regenmortel, 2009, p. 25).

Indien we een bewonersvergadering zouden installeren met hierin enkel cliënten die zelf kunnen lezen en schrijven, dan is dit in het nadeel van cliënten waarbij deze vaardigheden minder ontwikkeld zijn of ontbreken. Zij worden aldus niet in de raad opgenomen en krijgen niet de mogelijkheden om mee te beslissen of gehoord te worden.

Een ander aandachtspunt is dat we rekening moeten houden met de mogelijkheden van de persoon, maar we mogen hem hierin niet overschatten. Want hoe je het draait of keert, de beperking is en blijft aanwezig.

Ook de toepassing in de praktijk is verbonden met een aantal risicofactoren. Het emancipatorisch kader geeft erkenning aan de individuele kwetsbaarheid van personen (microniveau). Het wijst echter ook op kwetsbaarheden binnen de communicatie met de ruimere omgeving en maatschappelijke instellingen. Het emancipatorisch gedachtengoed wil mensen met een beperking zoveel mogelijk 'in' de samenleving hebben. Ze hebben het recht om mee te participeren zoals ieder ander. We moeten dus evenzeer oog hebben voor het meso – en macroniveau dat hiermee verbonden is. (van Regenmortel, 2009, p. 25).

In 2.3. 'Wat betekent het volgens de praktijkwerkers' zal te lezen zijn hoe het emancipatorisch gedachtengoed kleur krijgt binnen Dienstencentrum Mozaïek.

2.2 WAAROM PAST HET EMANCIPATORISCH GEDACHTENGOED BINNEN VERGADEREN

Er zijn twee begrippen uit het emancipatorisch gedachtengoed die we kunnen kaderen binnen het vergaderen en binnen de bewonersvergadering. Namelijk zelfbepaling en zeggenschap.

Starten doen we met het begrip zelfbepaling. Binnen empowerment hebben we gezien dat het gaat om controle hebben over je eigen leven. Dit impliceert dat men in staat is om keuzes te maken die gebaseerd zijn op eigen voorkeuren en eigen standpunten. Dit is zelfbepaling. (Wiese, 2006). Ook binnen een vergadering moeten de deelnemers, in dit geval de bewoners, in staat zijn om keuzes te maken en knopen door te hakken.

Dan rest er nog zeggenschap. Hierbij gaat het om invulling geven aan je eigen leven met het oog op wat er gaat gebeuren. Het gaat om het ontwikkelen van een eigen identiteit en het vergroten van het gevoel van eigenwaarde. (Schuurman, 2009).

Zeggenschap betekent voor mij persoonlijk een 'eigen stem' hebben en deze laten horen. Dit wil echter niet zeggen dat men het voor het zeggen heeft (Schuurman, 2009). Bewoners moeten tijdens een bewonersvergadering de kans krijgen om hun wensen kenbaar te maken of hun misnoegen te uiten met betrekking tot bepaalde zaken. Er wordt naar elkaar geluisterd vanuit een gelijkwaardige positie.

Mensen met een verstandelijke beperking hebben in een vergadering naast recht op informatie ook recht op zeggenschap. Als begeleider proberen we onze cliënten zoveel mogelijk hun eigen keuzes te laten maken en respecteren. Hiertoe moeten zij de mogelijkheden krijgen in zoverre dit in evenwicht is met hun beperking. Om een geschikte

keuze te kunnen maken is het voor hen van belang goed geïnformeerd te worden over de gevolgen van de verschillende keuzemogelijkheden. (Frederiks & den Dulk, 2009).

Maar aan het recht op zeggenschap zijn ook grenzen verbonden namelijk de volgende:

- Het moet gaan om een legale keuze. Hiermee bedoelen we dat de keuzes niet in tegenstrijdigheid mogen zijn met de wetgeving.
- De gemaakte keuze mag de persoon zelf of anderen geen schade toebrengen of in gevaar brengen.
- Indien de cliënt niet in staat is om zelf zijn voorkeur kenbaar te maken vragen we een ander dit in zijn plaats te doen (bijvoorbeeld de voogd, ouder of wettelijke vertegenwoordiger). Weliswaar in het belang van de cliënt. (Frederiks & den Dulk, 2009).

Bij de laatste opsomming kunnen we wel een aantekening maken. Het is niet, omdat een cliënt bij een welbepaalde keuze wilsonbekwaam is (bijvoorbeeld het kiezen om ambulant te wonen), hij automatisch ook niet in staat is om andere keuzes te maken (bijvoorbeeld het kiezen van zijn kledij voor die dag). Als begeleider tracht men dan ook steeds opnieuw de inschatting te maken of de persoon wilsbekwaam is of niet. (Frederiks & den Dulk, 2009).

Binnen woning twee zien we dat er grenzen zijn aan het recht op zeggenschap. Bewoners mogen over veel zaken zelf beslissen en eigen keuzes maken, maar soms worden ze hierin beperkt. Dit met het oog op hun persoonlijk welzijn.

Anita heeft een hechtingsproblematiek en vraagt van begeleiders veel aandacht. Anita voelde zich enkele weken emotioneel wat minder goed in haar vel. Tijdens deze mindere periode was ze continu op zoek naar die exclusieve aandacht. Ze ging die op alle mogelijke plaatsen opzoeken.

Het is zo dat Anita geregeld de kans krijgt om exclusieve uitstappen te doen. Anita had die bewuste maand al heel wat uitstappen gedaan. Ze wou in diezelfde tijdspanne ook nog naar een paasfeestje gaan. Alleen vonden de begeleiders het aantal uitstappen die maand al voldoende. Bovendien vond het team het beter in haar belang dat zij de nodige rust in acht nam. Daarom ging het team in dialoog met Anita en beslisten ze samen om het paasfeest dit jaar over te slaan.

Roger heeft reeds geruime tijd last van zijn pols. Hij zit met de gedachte zich te laten opereren. Alleen is Roger al van een iets rijpere leeftijd. Medisch advies wijst uit dat zo een operatie risico's met zich meebrengt. De keuze waar Roger zelf achter staat zou dus gevaar inhouden voor zijn eigen gezondheid. De opvoeders hebben hem dan ook al meermaals gezegd dat het in zijn belang is dat die operatie best niet uitgevoerd wordt.

Onze overheid hecht veel waarde aan het concept zeggenschap. Daarom ontwikkelde ze de 'Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstelling'. De wet wil het volgende bewerkstelligen: *"De zorgaanbieder stelt voor elke door hem in stand gehouden instelling een cliëntenraad in, die binnen het kader van de doelstellingen van de instelling in het bijzonder de gemeenschappelijke belangen van cliënten behartigt."* (den Dulk, 2001). De cliëntenraad heeft tot doel cliënten in staat te stellen om advies te laten uitbrengen over het beleid van de organisatie, hun wensen kenbaar te maken en ervoor zorgen dat problemen bespreekbaar worden. (den Dulk, 2001).

2.3 WAT BETEKEN HET VOLGENS PRAKTIJKWERKERS

Ik acht het belangrijk om te weten hoe begeleiders in het werkveld tegenover deze begrippen staan. Want het kan nog zo mooi op papier staan, als er niets mee gedaan wordt in de praktijk heeft het eigenlijk allemaal weinig zin. Hiervoor ben ik in dialoog gegaan met het team van woning 2 en de kwaliteitsverantwoordelijke van de voorziening.

2.3.1 *De visie van de kwaliteitsverantwoordelijke*

Het emancipatorisch werken wordt door haar als iets positief ervaren. Doch is het niet evident om er altijd mee aan de slag te gaan. Om de krachten binnen een cliënt aan te spreken is het belangrijk dat men als begeleider durft loslaten. De kwaliteitsverantwoordelijke zegt hier het volgende over: “Wanneer we cliënten niet los laten dan houden we de cliënten ‘klein’ en beperken we hen bovendien in hun ontwikkeling.” Emancipatorisch werken wordt soms ervaren als een risico. Want er is een verschil tussen ‘kunnen’ en ‘aankunnen’. Het is goed te geloven in de mogelijkheden van cliënten, maar daarbij moet men wel respect blijven hebben voor de beperking van cliënten. Als begeleider tracht je immers te berusten in het feit dat ze niet altijd alles zullen kunnen.

Begrippen zoals zeggenschap en inspraak wilt de kwaliteitsverantwoordelijke ruimer laten zien dan enkel het formeel vergaderen. Aan inspraak en zeggenschap kan namelijk een informeel aspect gelinkt worden. Dit is terug te vinden in de houding van de begeleider. Het is de taak van de opvoeder om cliënten gericht te observeren, actief naar hen te luisteren om op die manier een duidelijk beeld te krijgen van de cliënt. Want alleen door je cliënt door en door te kennen kun je te weten komen wat zijn/haar wensen zijn. Dit vraagt van de praktijkwerker dat hij/zij zich niet alleen richt tot de verbale communicatie van de cliënt, maar ook tot de non-verbale communicatie.

Een voorbeeld: een cliënt kan een bord met appelmoes weg schuiven. Hiermee wil hij aan zijn opvoeder duidelijk maken dat hij geen appelmoes wenst. Binnen dit voorbeeld maakt de cliënt op een non – verbale manier zijn wensen duidelijk en dit is ook inspraak.

In hoofdstuk 1 ‘Kennismaking met dienstencentrum Mozaïek’ was duidelijk dat dialoog binnen de voorziening een prominente plaats inneemt binnen de werking. Dialoog is noodzakelijk om inspraak te garanderen. Er zijn verschillende momenten waarop men binnen de voorziening gaat peilen naar de tevredenheid van bewoners binnen het tehuis niet-werkenden. Dit zijn momenten waarbij verschillende personen, onder andere bewoners, familie en voogden, hun stem kunnen laten horen.

Er is een collectieve benadering rond inspraak die enerzijds bestaat uit de 3-jaarlijkse tevredenheidsmeting (afgenomen bij de vertegenwoordigers van cliënten) en anderzijds de babbelbox.

De babbelbox werd oorspronkelijk ingericht in een aantal woningen en is er specifiek voor de bewoners. Meer over de babbelbox volgt in hoofdstuk 3 ‘Vergaderen is meer dan babbelen’.

Om de 2 jaar wordt het ondersteuningsplan van een cliënt aangepast. Hiervoor heeft de individuele begeleider een gesprek met de desbetreffende cliënt. Tijdens zo een gesprek polst men naar zijn wensen, dromen en frustraties met betrekking tot de werking. Voor cliënten waarbij het gesprek te veel spanning teweegbrengt, wordt er gericht geobserveerd. Zo tracht de begeleider te weten te komen wat de cliënt nog verlangt in zijn/haar leven.

Vervolgens is er nog een gesprek met de vertegenwoordiger van de cliënt om na te gaan hoe deze persoon tegenover de werking staat.

Binnen Mozaïek is er ook een gebruikersraad. In de gebruikersraad zetelen familieleden van cliënten of hun vertegenwoordigers. Zij verdedigen de belangen van cliënten in hun

naam. Er is dus geen overkoepelende bewonersraad meer waarin cliënten zelf kunnen zetelen. Ik citeer 'niet meer', omdat het er wel ooit was. Maar hiermee is de voorziening gestopt omwille van een aantal obstakels waarmee ze geconfronteerd werden. Zo diende rekening gehouden te worden met de mogelijkheden van de bewoners. Vele bewoners zijn ook te sterk 'ik-gericht'. Dit vormt een probleem wanneer er beslissingen dienen genomen te worden die het geheel overstijgen.

Ik wil hier toch wel een aantal bemerkingen bij plaatsen. Ik begrijp dat het niet voor iedere bewoner weggelegd is om deel te nemen aan zo een vergadering. Toch denk ik dat er zeker bewoners binnen Mozaïek zijn die hier wel toe in staat zijn. Persoonlijk vind ik dat de voorziening zich voor een deel ook tegenspreekt. Men stelt namelijk dat dialoog en verbondenheid belangrijk zijn voor een goede samenwerking met de cliënt. Maar op het vlak van het beleid vind ik persoonlijk dat de cliënt nog te weinig te zeggen heeft. De voorziening gaat juist met hen die dialoog uit de weg.

Tijdens de individuele tevredenheidsmeting krijgt de bewoner de kans om zijn ongenoegens kenbaar te maken. Dit kan gaan over onvrede met betrekking tot het beleid, de werking, manier van omgaan, het aanbod, enzovoort. Maar de vraag is of er dan werkelijk iets aan gedaan wordt. Het is ten slotte één persoon en we weten allemaal dat we in groep sterker staan dan alleen.

2.3.2 *De visie van het team van woning 2*

Het team van woning 2 ziet emancipatorisch werken als iets natuurlijk. Het zit ingebakken in hun manier van werken. Zo geven ze bewoners de kans om eigen keuzes te maken die betrekking hebben op hun eigen leven.

Emancipatorisch werken is iets wat terug te vinden is in de houding van de opvoeder. Men ziet elkaar als gelijken en men gaat op een gewone, volwassen manier met elkaar om. Men tracht de barrière tussen hulpverlener en cliënt te verkleinen.

Anderzijds zijn er ook nadelen verbonden aan het emancipatorisch werken. Sommige bewoners moet je gaan beperken en dit druist dan weer in tegen het emancipatorisch gedachtengoed.

Dienstencentrum Mozaïek heeft algemeen genomen al een lange weg afgelegd rond emancipatorisch werken en is doorheen de jaren sterk geëvolueerd. Om hiervan een beeld te schetsen heb ik een gesprek gehad met een collega die al geruime tijd werkt in Mozaïek. Hij heeft de veranderingen van nabij kunnen meemaken en mee vorm kunnen geven.

In het prille begin bestond Mozaïek enkel uit een dagcentrum. Eigenlijk was er toen geen sprake van emancipatorisch werken. Het waren de opvoeders die in naam van de bewoners beslisten. De cliënten zelf hadden nauwelijks een inbreng.

Toen Mozaïek startte met de uitbreiding van de voorziening en een tehuis voor niet – werkenden oprichtte was het ook hier aanvankelijk de opvoeder die alles besliste. Bijvoorbeeld: wat er op het menu stond, welke activiteiten er gedaan zouden worden enzovoort. De bewoners konden niet kiezen of ze al dan niet deelnamen aan activiteiten aangezien deelname verplicht werd.

Bij aankomst in de woning werd er eerst koffie gedronken. Daarna moesten de cliënten van 16:30 uur tot 18:00 uur knutselen of men ging nog naar het zwembad.

Wanneer men met bewoners iets ging drinken werd hen niet gevraagd wat ze wilden drinken. Wanneer de bestelling opgenomen werd sprak de opvoeder: "Vier cola's, 2 koffies en 3 maal bruis water." De bewoners zelf moesten niet eens hun mond open doen,

hetzij om daarna braaf hun drankje uit te drinken.

Deze manier van omgaan met de bewoners begon bij de begeleiders toch wel vragen op te roepen. Het waren immers de cliënten die er woonden en kwamen werken en niet de opvoeders zelf. Meer en meer zag men in dat de stem van de bewoner toch wel van onschatbare waarde was voor een goede relatieopbouw met de cliënt.

Het 'moeten' werd vervangen door een 'aanbieden'. Men bood activiteiten aan en de bewoners konden zelf kiezen of ze al dan niet mee participeerden.

Voor sommige cliënten blijft zelf beslissen een moeilijke opgave. De begeleider tracht te bewaken dat ze hun eigen mogelijkheden niet gaan overschatten. De manier waarop je het concept 'zelf beslissen' aanbrengt vraagt ook een individuele aanpak.

Voor George is het bijvoorbeeld beter enkele opties te geven zodat hij hieruit kan kiezen in plaats van aan hem een open vraag te stellen om stress en spanningen te vermijden. Men houdt steeds in het achterhoofd: "Wat kan de cliënt nu aan en hoe functioneert hij/zij op dit moment."

Het is voortdurend balanceren op een weegschaal met aan de ene kant het 'zelf beslissen' en aan de andere kant 'sturing bieden aan de cliënt'. De opvoeder staat in het midden van de weegschaal en het is aan hem om hierin een evenwicht te vinden.

George mag 's avonds kiezen wat hij op zijn boterham wil. Wanneer we aan George zouden vragen: 'Wat wil je op jouw boterham?' dan zou hij steeds hetzelfde antwoord geven, namelijk choco. Alle dagen choco eten is echter niet gezond, maar zelf beseft George dit niet. Hij wil immers gewoon choco eten en het maakt hem niet uit dat hij dit de dag ervoor ook gegeten heeft. Als team opteren we er daarom voor om George hierin te beperken. Daarom krijgt George 's avonds enkele opties waaruit hij kan kiezen. Dit om te vermijden dat hij altijd choco zou eten. George zelf krijgt dan het gevoel dat hij toch zelf beslist heeft over wat hij wil eten.

Dienstencentrum Mozaïek is dus eigenlijk uit zelfondervinding, opgedaan in de praktijk, begonnen met wat later 'emancipatorisch werken' genoemd werd. De tendens is later ontstaan en de begeleiders kregen dan ook vormingen rond dit 'nieuwe concept'.

Hoewel sommige opvoeders in het begin toch enige terughoudendheid ondervonden; omdat ze iets vertrouwds moesten inruilen voor iets helemaal nieuw; is het emancipatorisch werken nu een ingewortelde gewoonte binnen de voorziening. Er wordt geluisterd, men beslist samen, men legt niets op aan de bewoners.

2.4 BESLUIT ROND EMANCIPATORISCH WERKEN

Wat mij persoonlijk bij de opstelling van dit hoofdstuk is bijgebleven is dat emancipatorisch werken en empowerment stuk voor stuk individueel bepaald worden. De invulling van deze begrippen en deze manier van werken is voor iedere cliënt anders. Als begeleider moet men continu oog hebben voor de individuele grens van de cliënt tussen zelfbepaling en de nodige sturing die de cliënt vraagt. Als toekomstig opvoeder is het mijn bedoeling dat ik dit dan ook zeker meeneem in mijn nakende loopbaan.

3 VERGADEREN, IS MEER DAN BABBELLEN

Bewonersvergaderingen zijn er om cliënten een stem te geven. Om hen mee te betrekken in het beleid dat de voorziening doorvoert. Om hen bij te staan in het opkomen voor hun eigen belangen en wensen. Maar soms verdwijnen deze idealen op de achtergrond. De bewonersvergadering lijkt dan meer op een informatiemoment waarbij de begeleider meer aan het woord is dan de cliënten zelf.

In dit hoofdstuk zal geen uiteenzetting volgen van hoe een vergadering eruit hoort te zien. We gaan ons direct richten op hoe je het 'best' vergadert met volwassenen met een verstandelijke beperking. Is wat wij verstaan onder een bewonersvergadering hetzelfde als wat zij hieronder verstaan?

3.1 WAT IS VERGADEREN

3.1.1 Enkele werkbare definities

Waarvoor staat het woord 'vergaderen'? Is het enkel praten of schuilt er meer achter? We bekijken een aantal definities om een beter beeld te krijgen over vergaderen.

"Vergaderen is een doelbewuste werkgerelateerde interactie tussen ten minste twee individuen die meer structuur heeft dan een simpel praatje maar minder dan een lezing. (Garritsen, 2012, p. 7)"

"Vergaderingen dienen voor bepaalde doelen als het uitwisselen van informatie, het oplossen van problemen, het vinden van consensus, het maken van beslissingen, zingeving en communicatie tussen werknemers. (Garritsen, 2012, p. 7)"

We zien een aantal terugkerende elementen in deze definities. Vergaderen is iets dat voornamelijk voorkomt op de werkplaats. Vergaderen doe je niet alleen. We kunnen maar spreken over een vergadering wanneer er minimum 2 personen aanwezig zijn. De doelen van een overleg zijn uiteenlopend. Zo kan het gaan om informatie uitwisselen, beslissingen nemen, het opvolgen van processen of het oplossen van een probleem. (Garritsen, 2012, p. 7).

3.2 VERGADEREN MET VOLWASSENEN MET EEN VERSTANDELIJKE BEPERKING

3.2.1 De bewonersvergadering

Een bewonersvergadering is een vergadering waarin cliënten zelf zetelen samen met een begeleider. De begeleider/opvoeder die tijdens de vergadering aanwezig is zorgt voor de nodige ondersteuning tijdens de vergadering. (Van Hove, 2007, pp. 43-46). Het doel van een bewonersvergadering is dat cliënten mee kunnen denken, praten en beslissen over onderwerpen die hen aanbelangen. Op die manier laat je hen meebepalen hoe het beleid in de leefgroep of voorziening er moet uitzien. Dit meedenken, meebeslissen, meepraten noemen we medezeggenschap. (den Dulk, 2001, p. 31).

Maar juist hier durft het al eens mislopen. Voor mensen met een verstandelijke beperking is vergaderen geen sinecure. Bij een goede vergadering denken we aan het inbrengen van eigen agendapunten, het verwoorden van de eigen mening, aandachtig zijn. Stuk voor stuk

zaken die voor mensen met een verstandelijke beperking niet evident zijn. Bij de begeleider roept dit soms gevoelens van frustratie en onmacht op. Want je wilt je cliënten mee laten beslissen, hen meer betrekken en hen de kans bieden om hun stem te laten horen, maar als begeleider nemen we het zo snel weer van hen over. Dit omwille van de beperkte inbreng die de cliënten bieden. (De Rijdt, 2013, p. 75)

Als opvoeder tracht je te ondersteunen in hun inspraakmogelijkheden. Hiervoor maken we gebruik van de participatieladder beschreven door Vera Van Hove. De participatieladder bestaat uit drie afzonderlijke treden. Meer bepaald 'recht op informatie', 'recht op gehoord worden' en tot slot 'recht op beslissingen nemen' (Van Hove, 2007, p. 43).

Laten we eerst kijken naar de onderste trede, namelijk 'recht op informatie'. Om mee te kunnen praten en beslissen is het van cruciaal belang dat je informatie krijgt over zaken/thema's die je aanbelangen. Wanneer cliënten niet beschikken over de nodige informatie dan maak je hen afhankelijk van anderen, iets wat niet aansluit bij het emancipatorisch gedachtengoed. De middelste trede 'recht op gehoord worden' staat voor het luisteren naar bewoners, maar ook de mogelijkheden krijgen om gehoord te worden. Geef cliënten dus de kans om hun verhaal te doen. Tot slot is er nog de hoogste trede 'recht op meebeslissen'. Hier krijgen de bewoners de kans om mee te bepalen. En om samen meer vorm te geven aan het leven in de leefgroep of woning. (Van Hove, 2007, pp. 43-44).

Het is dus op deze hoogste trede dat we de bewonersvergadering kunnen situeren. Het is hier dat het informatierecht, het hoorrecht en het beslissingsrecht een formele plaats verwerven binnen het werken met mensen met een beperking. De cliënt krijgt hier de mogelijkheid om zijn mening te geven over zaken die betrekking hebben op het dagelijks gebeuren in de leefgroep. (Van Hove, 2007, p. 44).

Laat ons nu even stilstaan bij de bewonersvergadering in woning 2, genaamd 'de babbelbox'. De babbelbox werd in het leven geroepen om de cliënten meer inspraakmogelijkheden te bieden. Alleen loopt de babbelbox niet altijd zoals hij moet lopen.

De babbelbox in zijn huidige vorm is een moment waarop in principe al de bewoners van de woning aanwezig zijn samen met de begeleider die op dat moment werkt. De babbelbox start met het overlopen van wat er die week op het programma staat. Bijvoorbeeld wie er naar de tandarts of de dokter moet, enzovoort. Bewoners kunnen bij het overlopen van de week ook suggesties geven rond activiteiten. Daarna wordt de menukaart voor in het weekend opgesteld. Vervolgens wordt er nog een 'rondje gehouden'. Hier krijgt iedere bewoner de gelegenheid om iets te vertellen over zijn weekend of om een vraag te stellen die hem bezig houdt. Na dit rondje is de babbelbox ten einde.

Wat mij bezig houdt is dat de huidige babbelbox meer oogt als een informatiemoment dan als een vergadering. Mijn bedoeling met dit afstudeerproject is dan ook dat ik de babbelbox omvorm tot een echte bewonersvergadering. Alleen bij de uitvoering zal ik toch nog enkele obstakels moeten trotseren. Maar in hoofdstuk 5 'De vernieuwde babbelbox toegepast in de praktijk' volgt hier meer over.

3.2.1.1 Elementen die verband houden met de bewonersvergadering

Laat ons starten met het tijdstip van de vergadering. Mensen met een verstandelijke beperking hebben nood aan duidelijkheid en regelmaat. Het is dan ook belangrijk dat zij weten op welke dag de vergadering gehouden wordt en op welk uur zij verwacht worden. Daarom kiezen we voor de vergadering een moment uit waarop het rustig is. Zo kunnen de

bewoners op een ongedwongen manier deelnemen aan de vergadering zonder dat ze daarbij met hun gedachten ergens anders zitten. (De Rijdt, 2013, p. 77).

De huidige babbelbox vindt wekelijks plaats op maandag in de late namiddag. Meestal een uurtje voor het avondmaal.

Persoonlijk denk ik dat het wel een goed tijdstip is. Het tijdstip is door alle bewoners gekend en sommige hebben deze structuur ook nodig. Omdat tijdens de babbelbox de weekplanning overlopen wordt, lijkt het mij dan ook het verstandigst om de babbelbox in het begin van de week te doen. Bij het hervormen van de babbelbox heb ik dan ook het tijdstip behouden.

Net zoals bij een gewone vergadering hoort ook bij de bewonersvergadering een agenda. De agenda vormt een weergave van wat je tijdens de vergadering wil bespreken. (den Dulk, 2001, p. 134). De agenda moet herkenbaar zijn voor de bewoners. Hiermee bedoeld men dat de agendapunten op voorhand moeten meegedeeld worden aan de bewoners. Dit omwille van het feit dat ze zich kunnen voorbereiden op de komende vergadering, maar ook bezwaren kunnen opperen en aanmerkingen kunnen brengen. (De Rijdt, 2013, p. 77).

Bij de babbelbox is er eigenlijk geen echte agenda aanwezig. De opvoeder bezit wel een papier met daarop de geschreven weekplanning zoals de begeleider ze voor ogen heeft. Deze wordt dan overlopen met de bewoners. De bewoners hebben dus op dit ogenblik slechts een beperkte vorm van inspraak in het verloop van de komende week. Er is dus nergens een plaats waarbij de bewoners zelf agendapunten kunnen aanbrengen hetzij op de vergadering zelf.

Ik stel me hierbij toch wel de volgende vraag. Wanneer bewoners tijdens de vergadering agendapunten naar voorbrengen, kunnen we er dan vanuit gaan dat zij hierover grondig nagedacht hebben? Het moet immers allemaal zeer snel gebeuren en vaak hebben cliënten tijd nodig om hun gedachten en voorstellen te ordenen.

Pol brengt op de vergadering naar voor dat hij een uitstap wil maken naar zee. Indien de andere bewoners weet zouden hebben van dit agendapunt kunnen zij hier op voorhand al over nadenken. Zo zou het goed kunnen dat één van hen denkt: "Ja leuk, maar ik maak liever een uitstap naar de Ardennen". Tijdens de babbelbox zou die bewoner dit dan aan de rest kenbaar kunnen maken. Nu hebben bewoners echter niet de kans om zich hierop voor te bereiden. Eigenlijk kunnen we zelfs stellen dat de bewoners helemaal geen tijd krijgen om zich voor te bereiden op de vergadering aangezien ze op voorhand niet weten welke punten er op de agenda staan.

Ik vind dat de bewoners de kans moeten krijgen om zelf agendapunten aan te brengen en ze de kans moeten krijgen om zich op de babbelbox voor te bereiden. Meer hierover volgt in hoofdstuk 5 'De vernieuwde babbelbox toegepast in de praktijk'.

Tot slot is er nog de verslaggeving. De verslaggeving vormt een weergave van wat er tijdens de vergadering besproken werd. Het doel van de notulen is dat de bewoners kunnen onthouden wat er besproken is en wat er nu gaat gebeuren. (den Dulk, 2001, pp. 140-141). Een goed verslag is op maat van de cliënt. Hieronder verstaan we dat de verslagen in eenvoudige teksten zijn opgesteld. Dat er al dan niet gebruik wordt gemaakt van ondersteunende communicatievormen zoals foto's of pictogrammen. (De Rijdt, 2013, p. 78).

Ook hier kunnen we enkele kritische kanttekeningen maken bij de bestaande babbelbox. Zo wordt de agenda, die bestaat uit de op voorhand geplande weekplanning, aangevuld met eventuele bijkomende activiteiten die bewoners voorstellen tijdens de babbelbox. Onderaan wordt dan het menu genoteerd welke in het weekend klaargemaakt zal worden. Vervolgens wordt de agenda, die dan nu het verslag wordt, opgehangen in de keuken van de leefgroep (aan het prikbord tussen het week-menu, de afwaslijst en vele andere papieren). Dus niet op een voor de bewoners in het oog springende plaats.

Zoals je kunt merken is alles geschreven, maar niet iedere bewoner beschikt over de nodige vaardigheden om dit te kunnen lezen. Dit dient zeker meegenomen te worden indien we 'ondersteuning op maat' willen aanbieden.

Om het verslag voor iedere bewoner begrijpelijk te maken wil ik een planbord met een weekplanning maken. Zodat voor iedere bewoner duidelijk is wat er de komende week gaat gebeuren, wie waar naartoe moet, welke uitstappen of activiteiten er eventueel gepland zijn, wat ze in het weekend zullen eten... .

Meer hierover volgt in hoofdstuk 5 'De vernieuwde babbelbox toegepast in de praktijk'.

3.2.1.2 Aanwezigen tijdens de bewonersvergadering

Op een vergadering zijn er heel wat aanwezigen. Laat ons beginnen met de voorzitter. De voorzitter onderscheidt zich van de andere aanwezigen omwille van zijn/haar taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden. De voorzitter bepaalt bovendien voor een groot deel het karakter van de vergadering. Hij staat namelijk in voor de inhoud die besproken wordt. (Schermer, 2004).

Dan zijn er nog de deelnemers. De leden van de bewonersvergadering denken, praten en beslissen mee over onderwerpen die zij belangrijk vinden. Hierbij gaat het niet enkel om persoonlijke zaken, maar ook over onderwerpen die iedereen aanbelangen. (den Dulk, 2001, p. 130).

Tot slot is er nog de notulist. De taak van de notulist mogen we toch niet onderschatten. Hij/zij schrijft namelijk de afspraken gemaakt in de vergadering op. Het is dus van wezenlijk belang dat hij/zij goed kan luisteren. De notulist maakt dus het verslag op van de vergadering. Dit verslag vormt een geheugensteuntje voor de voorzitter en de deelnemers om na te kunnen gaan wat er gedurende de vergadering besproken werd. (Schermer, 2004).

Niet alle bewoners zijn daadwerkelijk aanwezig tijdens de babbelbox. Redenen hiervoor zijn te vinden in hoofdstuk 5 'De vernieuwde babbelbox toegepast in de praktijk'.

Maar wanneer je niet aanwezig bent, kunnen we dan zeggen dat je evenveel inspraakmogelijkheden hebt als de andere bewoners? Aangezien er geen daadwerkelijke plaats is waar men agendapunten kan deponeren, zijn de bewoners dus genoodzaakt om tijdens de vergadering hun wensen kenbaar te maken. Wie niet aanwezig is kan dit dus niet doen. Hij/zij krijgt eigenlijk niet de kans om eventuele bemerkingen en verlangens aan te brengen. Achteraf worden zij die niet aanwezig waren op de vergadering niet/nauwelijks op de hoogte gebracht van wat er allemaal besproken werd.

Het voorzitterschap wordt opgenomen door de begeleider. Er is dus niemand van de bewoners zelf die de vergadering leidt. Onze bewoners zijn sterk op zichzelf gericht en vertrekken vanuit hun ervaring en vanuit hun emoties, maar houden soms te weinig rekening met het algemeen belang. Binnen onze huidige populatie beschikt er dus momenteel niemand over de mogelijkheden en vaardigheden om het algemeen groepsbelang te bewaken.

3.3 GOED VERGADEREN, HOE DOE JE DAT

Nu we een beter zicht hebben op hoe een bewonersvergadering eruit ziet en wie er allemaal aanwezig is tijdens een vergadering is het misschien goed om te weten hoe men op een juiste manier moet vergaderen. Betekent het automatisch dat wanneer wij tevreden zijn onze cliënten dat ook zijn? Hebben zij dezelfde verwachtingen?

3.3.1 *Tevredenheid over de vergadering*

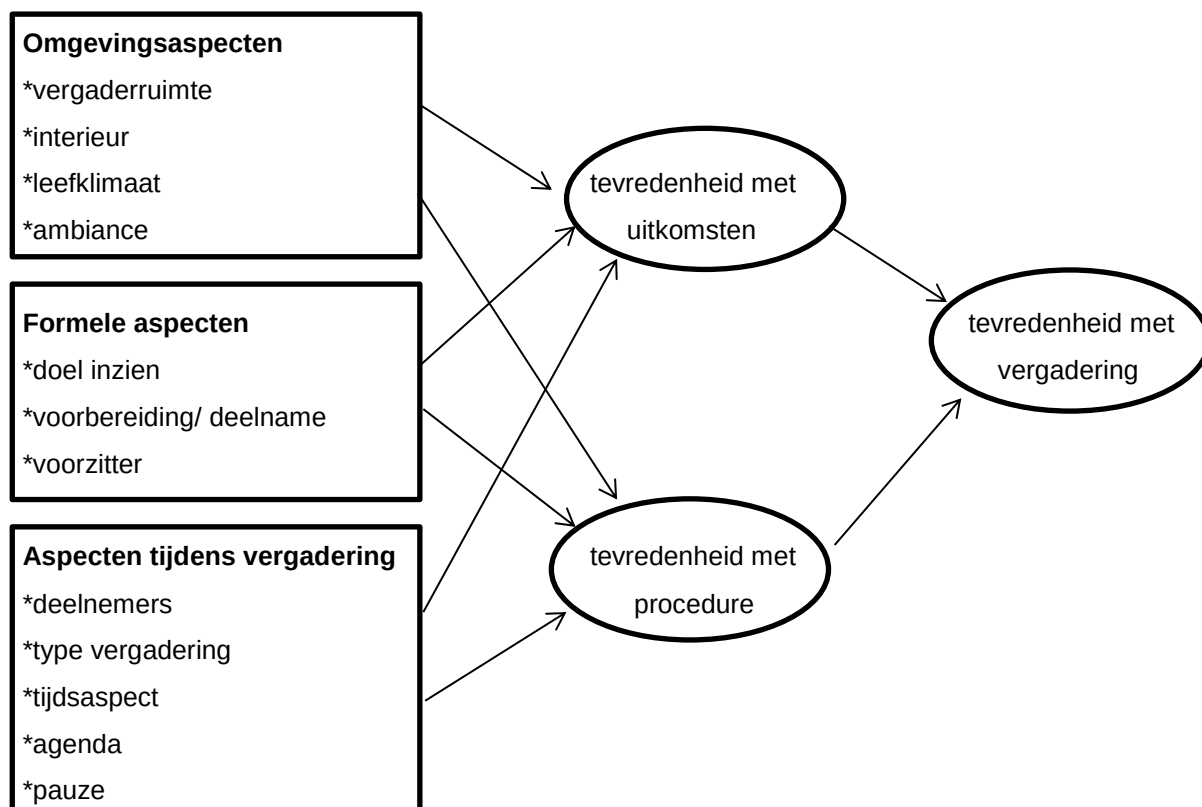
Wanneer is iemand tevreden over de vergadering? Wanneer kunnen we besluiten dat de vergadering goed is? Dit zijn zaken waar we eigenlijk nog te weinig stil bij staan. Want het is niet omdat wij als begeleiders tevreden zijn dat ook de cliënten automatisch tevreden zijn. Misschien hebben zij wel heel andere verwachtingen.

Hoe iemand een vergadering ervaart en hoe die hierover denkt bepaalt voor een groot deel de tevredenheid rond de vergadering. Het bepaalt namelijk voor een groot deel hun houding en hun gedrag. Wie een negatieve kijk heeft op de vergadering zal zich minder enthousiast opstellen. Hij/zij zal een geringe inbreng hebben en volgende vergaderingen proberen mijden. Ook bij het realiseren van de besluiten zal men op deze persoon minder beroep moeten doen. (Garritsen, 2012, p. 10).

Maar wanneer spreken we dan over tevredenheid?

“Tevredenheid over een vergadering houdt in dat men een positief gevoel heeft over de vergadering, doordat de vergadering een bepaalde behoefte of wens heeft vervuld of gaat vervullen. De perceptie dat een behoefte of wens is of wordt vervuld, is van grote invloed op het tevredenheidsgevoel.” (Garritsen, 2012, p. 11)

3.3.1.1 *Tevreden vergaderen, een conceptueel model*

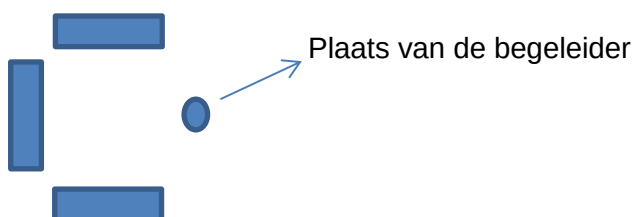


Figuur 1 Conceptueel model: aspecten van tevreden vergaderen

Deze figuur vormt een schematische weergave van de aspecten die bepalend zijn voor de tevredenheid met betrekking tot de vergadering.

Aller eerst de omgevingsfactoren. Dit slaat uiteraard op de omgeving waarin men vergadert. Hieronder verstaan we de fysieke ruimte. Dit wijst op de grootte van de ruimte, de akoestiek en de lichtinval. Verder wordt hierbinnen ook nog gekeken naar het interieur. Zijn er aangename stoelen aanwezig? Welke vergadertafel hanteren we? Kiezen we voor een ronde tafel of een smalle tafel? En tot slot welke sfeer straalt de vergaderruimte uit? Is het er aangenaam vertoeven? Dit verwijst onder andere naar het kleurgebruik en de decoratie van de ruimte. (Garritsen, 2012, p. 16).

De babbelbox gaat doorgaans door in de leefgroep, meer bepaald in de woonkamer. De zetels staan in een u – vorm. De begeleider/voorzitter zit aan het hoofd. Er staat een salontafeltje, wat geen grote meerwaarde biedt tijdens de vergadering.



De bewoners gaan op dezelfde plaats zitten. Ik vermoed dat dit hen bewust/onbewust houvast biedt. De woonruimte straalt een huiselijke, aangename sfeer uit wat ten goede komt aan de vergadering.

De formele aspecten slaan op alle deelnemers aan een vergadering. Is het duidelijk waarom men vergadert? Is men voorbereid? Hoe functioneert de voorzitter? (Garritsen, 2012, pp. 17-18).

Ik stel vast dat de begeleider niet strak vasthoudt aan zijn agenda, maar ruimte laat voor de bewoners om een eigen inbreng te doen. Maar niet alle bewoners maken van deze mogelijkheden evenveel gebruik.

Tot slot het inlassen van pauzes, het gebruik maken van een agenda en het op tijd starten en stoppen van de vergadering worden ervaren als positieve aspecten. (Garritsen, 2012, pp. 19-20).

Tijdens de babbelbox worden er geen pauzes ingelast, omdat de babbelbox gemiddeld 30 minuten duurt. De bewoners geven zelf ook niet aan dat ze nood hebben aan een pauze.

De bewoners hebben graag dat de vergadering op tijd stopt. Ze hebben nood aan een gestructureerd avondverloop. Want wanneer de babbelbox uitloopt wordt er later gegeten en kunnen bewoners later naar boven, waardoor ze misschien 'het nieuws' missen.

Bij de huidige babbelbox is het vooral de begeleider die gebruik maakt van een agenda. De bewoners zelf zijn dus niet vertrouwd met het gebruiken van een agenda of het aanbrengen van agendapunten. Zelf vind ik dat hierin verandering mag komen. Het is ten slotte hun vergadering. Daarom heb ik naast het planbord ook nog een brievenbus gemaakt waarin bewoners agendapunten kunnen instoppen. Een uiteenzetting van de

Al deze elementen zijn bepalend voor de tevredenheid met de vergadering. Tevredenheid met de vergadering kan op zich nog eens onderverdeeld worden in twee componenten. Enerzijds 'tevredenheid met het proces'. Hierbij wordt verwezen naar de manier van vergaderen. Welke procedure wordt gehanteerd? Hoe verloopt de besluitvorming? Anderzijds is er nog 'tevredenheid met de uitkomsten'. Dit slaat op het resultaat. Wat is de inhoud van het uiteindelijk genomen besluit? Het is goed hierin een onderscheid te maken omdat iemand wel tevreden kan zijn over het resultaat, maar ontevreden kan zijn over de manier waarop dit resultaat tot stand gebracht werd. (Garritsen, 2012, pp. 11-12).

Ik vind het belangrijk om te weten of de bewoners tevreden zijn over de huidige babbelbox. Hiervoor heb ik mij gebaseerd op gesprekken met enkele bewoners en op mijn observaties (gedaan tijdens de babbelbox).

Uit de gesprekken kwamen volgende zaken naar boven.

Rosalie vindt de huidige babbelbox goed, maar soms gaat het voor haar een beetje te snel. Zo kan ze niet altijd goed volgen wanneer de weekplanning overlopen wordt. Rosalie doet soms wel voorstellen in de vergadering rond activiteiten en het menu. Maar ze gaf aan dat dit voor haar soms moeilijk is om vlot haar ideeën te verwoorden. Ze zou het dan ook fijn vinden mocht ze hiervoor meer tijd hebben. Rosalie vindt wel dat de begeleider duidelijk communiceert. Ze begrijpt dus wel wat er gezegd wordt.

Anita vindt de babbelbox zeker een meerwaarde. Ze vindt het vooral fijn dat ze mee kunnen beslissen over het eten tijdens het weekend. Ook het 'rondje' ervaart zij als een pluspunt. Zo krijgt iedereen eens de gelegenheid om zijn/haar 'gedachten te zeggen'. Verder vindt ze het ook fijn om zelf voorstellen te kunnen doen met betrekking tot activiteiten. Iets waar zijzelf ook geregeld gebruik van maakt.

Pol ervaart de babbelbox als iets heel waardevols. Vooral het overlopen van de weekplanning vindt hij een echte meerwaarde. Zo weet je beter 'waar je wekelijks naartoe moet gaan' en wat er allemaal staat te gebeuren. Hij vindt het wel moeilijk om alles te onthouden. Dit hoop ik te verbeteren met het planbord. Pol kan wel lezen en kijkt daarom soms ook op het verslag in de keuken wanneer hij iets vergeten is.

Omdat een rechtstreeks gesprek voor sommige bewoners te bedreigend is en dit niet veel zou opleveren heb ik ook gebruik gemaakt van observaties tijdens de babbelbox. Hieruit concludeerde ik volgende zaken.

Roger is een bewoner die tijdens de vergadering soms begint te 'zingen', dit tot ergernis van andere bewoners. Roger zelf echter vindt niet dat hij hiermee de babbelbox stoort. Roger hoort niet goed meer. Ik vermoed dat hij niet hoort wat er gezegd wordt. Wanneer je niets hoort is het natuurlijk niet echt interessant. Tijdens het rondje doet Roger wel steeds zijn verhaal.

Walter is iemand die eigenlijk echt niet graag aanwezig is op de babbelbox. Voor hem kan de vergadering niet snel genoeg gedaan zijn. Hij brengt nooit zelf voorstellen en ook tijdens het 'praatrondje' zal hij niet uit zichzelf beginnen vertellen. Wanneer je hem als begeleider dan vragen stelt over zijn weekend zal hij hier wel op antwoorden, maar zeer kort. Walter kijkt ook altijd weg van het hele gebeuren, waardoor hij nog minder betrokken is. Ik stel me soms dan ook de vraag of het voor hem echt nuttig is. Moeten ze deelnemen. Wel opvallend is dat Walter altijd uit zichzelf naar de babbelbox komt. Ik heb dit eens besproken met mijn mentor. Meer hierover volgt in hoofdstuk 5 'De vernieuwde babbelbox toegepast in de praktijk'.

Joseph is een bewoner die heel zelden aanwezig is tijdens de vergadering. Wanneer de

vergadering gaat beginnen loopt hij vaak naar zijn kamer. De babbelbox brengt bij hem dus veel spanningen teweeg. Ook houdt Joseph niet van de drukte en kan hij moeilijk stil zitten. Daarom laten de begeleiders hem vrij in zijn keuze. Hij kan dus zelf beslissen of hij wil deelnemen of niet. Zo gebeurt het soms dat hij tijdens de babbelbox rond dwaalt in de keuken en ondertussen mee luistert. Achteraf komt Joseph wel altijd vragen wat er besproken werd in de vergadering. Hij is er dus wel mee bezig.

Tot slot zijn er nog Leo en Gerard. Beide bewoners zijn steeds aanwezig op de vergadering. Ze luisteren naar wat er gezegd wordt, maar hun inbreng is beperkt. Wanneer je tijdens het rondje aan Gerard vraagt of hij nog iets wil vertellen is dit vaak nee. Leo daarin tegen zal wel zelf zaken vertellen, vooral wanneer hij in het weekend naar huis geweest is.

3.4 HET COACHEN VAN DE BEWONERSVERGADERING: ENKELE AANDACHTSPUNTEN

Bij een goede bewonersvergadering is er sprake van een coach. De coach is de begeleider zelf die tijdens de vergadering een aantal taken op zich moet nemen. Als coach ga je vooral luisteren naar wat de deelnemers te vertellen hebben. De begeleider zelf komt dus nauwelijks aan het woord. Om het spreekwoordelijk te vertalen naar “spreken is zilver, zwijgen is goud”. (Van Hove, 2007, p. 46).

Je gaat hen op verschillende manieren ondersteunen tijdens de vergadering. Dit kan als volgt:

- Extra informatie geven aan bewoners wanneer zaken niet helemaal duidelijk zijn voor hen.
- Het vertalen van moeilijke informatie zodat iedereen duidelijk weet wat er meegedeeld wordt.
- Deelnemers aanmoedigen om hun mening in de groep te zeggen en hen hierin ook bevestiging geven.
- Zaken aanbrengen die kunnen leiden tot een brainstorming rond mogelijke acties. (Van Hove, 2007, pp. 46-47).

Ook voor en na de vergadering zijn er nog taken weggelegd voor de coach. Zo kan de begeleider samen met de voorzitter anticiperen op mogelijke vragen of problemen. Ook kan er samen een voorbereiding gemaakt worden. Na de vergadering ziet de coach erop toe dat het verslag verspreid wordt. Dat de afspraken gemaakt tijdens de vergadering worden nageleefd. Maar overloopt hij ook het proces samen met de voorzitter en evalueert dit. (Van Hove, 2007, pp. 46-47).

Tijdens de vergadering zelf kunnen we wel vaststellen dat bewoners actief de kans krijgen om eigen voorstellen te doen of om eigen ideeën naar voor te brengen.

Toch stel ik vast dat het meestal dezelfde mensen zijn die aan het woord komen en die voorstellen doen. Enkele bewoners zijn tijdens de vergadering wel fysiek aanwezig, maar daarbij blijft het ook. Voor hen kan de babbelbox niet snel genoeg voorbij zijn.

Hierbij is het dus belangrijk om de vraag te stellen waarom bepaalde bewoners niet deelnemen aan de babbelbox. Hoe komt het dat sommige cliënten meer inbreng en enthousiasme tonen dan andere? Hierover zal gereflecteerd worden in hoofdstuk 5 ‘ De vernieuwde babbelbox toegepast in de praktijk.

3.4.1 *Noodzaak van helder communiceren tijdens het vergaderen*

Bij een goede vergadering is helder en duidelijk communiceren van essentieel belang. Mensen met een verstandelijke beperking beschikken doorgaans over minder communicatieve vaardigheden. Wanneer wij dan als begeleiders onze manier van communiceren niet aanpassen dan is het voor hen haast onbegonnen werk om goed te begrijpen wat er in de vergadering allemaal gezegd wordt. (Schermer, 2004).

Daarom enkele tips om helder te communiceren tijdens de vergadering:

- Als coach moet je tijdens de vergadering naast oog hebben voor wat gezegd wordt ook oog hebben voor datgene wat niet gezegd wordt. Kijk dus ook naar de non verbale communicatie. Wat leidt je af uit hun houding, hun gezichtsuitdrukking, kortom hun lichaamstaal.
- Je hoort niet alleen te kijken naar het non verbaal gedrag van cliënten maar ook naar dat van jezelf. Zorg ervoor dat er geen discrepantie is tussen je non verbaal gedrag en je verbaal gedrag.
- Wees je ervan bewust dat een boodschap uit verschillende aspecten bestaat. Het wil niet zeggen dat jij de boodschap interpreteert op die manier dat iedereen dat automatisch ook doet.
- Pas de eigen communicatiestijl aan. Ga langzamer praten, duidelijk articuleren en vermijd moeilijke woorden. (Schermer, 2004).

3.5 BESLUIT ROND VERGADEREN

Algemeen genomen kunnen we dus besluiten dat een goede vergadering gepaard gaat met een goede voorbereiding. Deze twee zaken gaan hand in hand samen en zijn bepalend voor een efficiënte vergadering.

Op een gepaste manier communiceren met bewoners is van doorslaggevend belang voor een goed verloop van de vergadering, maar ook voor de tevredenheid daarrond.

4 COMMUNICEREERT MEN OP DE JUISTE MANIER

We zagen het al in het vorige hoofdstuk. Op een 'juiste' manier communiceren met cliënten is cruciaal. Daarom gaan we binnen dit hoofdstuk na hoe je het best communiceert met volwassenen met een verstandelijke beperking. Wat zijn de mogelijkheden en wat zijn de beperkingen.

4.1 HOE COMMUNICEREN MET VOLWASSENEN MET EEN VERSTANDELIJKE BEPERKING

4.1.1 *Het recht op communicatie*

Mede door de lancering van nieuwe paradigma's kwam het recht op communicatie op de voorgrond. Zo ontstonden er 12 communicatierechten die zich specifiek richten tot mensen met een verstandelijke beperking. (De Rijdt, 2013, p. 43).

Hieronder volgt een opsomming van die communicatierechten die ik relevant acht binnen het thema vergaderen.

- Ten eerste 'Eigenheid en persoonlijke zorgvraag' dit vertegenwoordigt het respect waarbij men wordt aangesproken. Hiermee bedoelt men dat er gebruik gemaakt wordt van een aangepaste taal die past binnen de mogelijkheden van de persoon met een verstandelijke beperking en de context waarbinnen hij/zij zich bevindt. (De Rijdt, 2013, p. 43).

Binnen een vergadering is het ook van belang dat de gehanteerde communicatiestijl aangepast wordt aan de communicatieve vaardigheden van de bewoners.

Tijdens de babbelbox spreekt de begeleider op een begrijpbare manier en wordt moeilijke informatie of moeilijke begrippen vereenvoudigd zodat het voor iedereen helder is wat er wordt bedoeld.

Leo moest naar de dermatoloog. Tijdens de babbelbox werd dit aan Leo kenbaar gemaakt. Leo wist echter niet wat hij onder dermatoloog moest verstaan. Daarom zei de begeleider in kwestie: "Je mag naar de dokter en die gaat naar je huid kijken en eens kijken naar de plekjes". Dit was voor Leo veel bevattelijker over wat er hem te wachten stond.

- Het recht op informatie wat al uitvoering werd beschreven in hoofdstuk 2 'Emancipatorisch werken, mooi maar hoe doe je dat?' en hoofdstuk 3 'Vergaderen, is meer dan babbelen'. (De Rijdt, 2013, p. 43).

Zoals reeds vermeld hebben cliënten het recht te weten welke agendapunten er op de agenda staan zodat zij zich hierop kunnen voorbereiden. Bij de huidige babbelbox is dit echter nog niet het geval. Cliënten weten op voorhand niet wat er besproken zal worden en krijgen dus niet de kans om zich voor te bereiden.

Met de uitwerking van de brievenbus hoop ik hierin verandering te brengen. De agendapunten kunnen dan twee dagen voor de nieuwe babbelbox kenbaar gemaakt worden aan de bewoners. Zo krijgen ook zij de kans om zich voor te bereiden op de komende vergadering.

- Het recht op betrokkenheid. Bijvoorbeeld inspraak via de bewonersvergadering of gebruikersraad. (De Rijdt, 2013, p. 43).

Pol stelde tijdens de babbelbox voor om nog eens een uitstap naar de zee te plannen. De begeleider zei dat hij dit ging bespreken op de volgende teamvergadering.

Roger eet graag croque madame. Dit is voor hem iets speciaal omdat het hem terug doet denken aan vroeger. Roger zei op de babbelbox dat we in de leefgroep nooit croque madame maken. Daarom stelde de begeleider voor om vrijdag croque madame te maken aangezien er twee begeleiders aanwezig waren. Roger stelde dus zelf niet voor om croque madame te maken, maar uit zijn boodschap konden we afleiden dat hij dit graag nog eens zou eten. De begeleider in kwestie heeft hier op geanticipeerd. Tot grote vreugde van Roger.

- Het recht op omgang. Hieronder wordt verstaan dat de begeleider naast luisteren naar de cliënt, de cliënt ook gericht gaat observeren. Naast aandacht hebben voor het verbale moet je als begeleider ook oog hebben voor de non – verbale communicatie van cliënten. (De Rijdt, 2013, p. 43).

Tijdens de babbelbox is het van belang dat je niet alleen gericht luistert naar wat bewoners aangeven, maar dat je ook kijkt naar hun lichaamstaal. Zo kunnen ze wel zeggen dat ze het met een bepaalde beslissing eens zijn, maar kan je aan hun houding of gezichtsuitdrukking merken dat dit niet zo is.

Bijvoorbeeld: zoals iedere week moet het menu voor in het weekend samengesteld worden. Zo wou Anita de zondag fricandon met kriekjes eten, maar Anita had al het eten voor zaterdag gekozen. Daarom zei de begeleider dat iemand anders mocht kiezen. Anita zei dat het oké was, maar aan haar gezichtsuitdrukking en de toon waarop ze dit zei kon je merken dat ze het oneens was.

- Tot slot het recht op communicatiemiddelen en ondersteunende communicatieve begeleiding. Zoals het woord zelf al aangeeft gaat het hierbij dus om het gebruik maken van aangepaste communicatiemiddelen zoals pictogrammen of gebaren. (De Rijdt, 2013, p. 43)
Meer hierover volgt in 4.3. 'Ondersteunende communicatiemiddelen'.

De babbelbox in zijn huidige vorm maakt geen gebruik van ondersteunende communicatiemiddelen. Er wordt dus geen gebruik gemaakt van pictogrammen of andere visualisatiemogelijkheden.

4.1.2 *Het recht op totale communicatie*

Communicatie is noodzakelijk om onze behoeften, wensen en verlangens kenbaar te maken. Het is een middel om contacten te leggen met anderen. Kortom het is iets wat we nodig hebben om ons verder te kunnen ontwikkelen. Maar wat met volwassenen met een verstandelijke beperking? Bij hen is de gekende manier van communiceren vaak niet toereikend. Als begeleider moeten we dus aansluiten bij het belevingsniveau van de cliënt. Als opvoeder moet je de signalen van de cliënt leren zien, interpreteren en vertalen. Zeker geen gemakkelijke opdracht. (De Rijdt, 2013, p. 18).

Een belangrijk uitgangspunt bij het communiceren met volwassenen met een verstandelijke beperking is dat elk gedrag of lichaamsbeweging communicatie is. Heb dus oog voor de lichaamstaal. (De Rijdt, 2013, p. 18).

“Totale communicatie is een visie waarbij het recht hebben op een eigen wijze van communiceren en eigenheid centraal staat. Dit betekent dat je als begeleider jouw wijze van communiceren aanpast aan de mogelijkheden en communicatiewijze van de cliënt.” (De Rijdt, 2013, p. 19).

Je gaat dus op zoek met welke middelen de cliënt zijn wensen en behoeften kan duidelijk maken aan zijn ruimere omgeving. Zoals eerder gezegd zal je hierbij moeten zoeken naar wat werkt en wat niet werkt, dus een persoonlijke aanpak geven. Het gaat dus om een proces van aanpassen en uitproberen. (De Rijdt, 2013, p. 19).

Wanneer iemand communiceert volgens dit principe dan kan de begeleider gebruik maken van spraak, gebaren, voorwerpen, tekeningen, pictogrammen, mimiek, expressie en lichaamshouding. (Oskam & Scheres, 2000, p. 30).

“Totale communicatie is het bewust, met de juiste intentie en afgestemd op de mogelijkheden van de cliënt, gebruik maken van diverse uitingsvormen in de communicatie. Met als doel de competentie van de cliënt te vergroten of in stand te houden en de omgeving hierop af te stemmen” (De Rijdt, 2013, p. 19).

4.1.2.1 Waarom kiezen voor totale communicatie

Het werken met totale communicatie komt niet alleen de communicatie met de cliënt ten goede. Het heeft ook een positieve uitwerking op de relatie met de cliënt. Er zijn een aantal argumenten, deze tonen aan dat het gebruik van totale communicatie echt wel een meerwaarde is. (Oskam & Scheres, 2000, pp. 30-31).

- Aller eerst past de begeleider, zoals eerder vermeld, zijn manier van communiceren aan. Dit door zijn spreektempo aan te passen, door gebruik te maken van kortere zinnen en het hanteren van eenvoudig taalgebruik. Hierdoor krijgt de persoon met een verstandelijke beperking de nodige tijd om al de informatie te verwerken. (Oskam & Scheres, 2000, p. 30).
- Totale communicatie baseert zich op ondersteun(en)de communicatiemiddelen voornamelijk visuele symbolen zoals foto's, voorwerpen, pictogrammen en tekeningen. Dankzij een pictogram ziet de cliënt duidelijk waarvoor een woord staat. Er is met andere woorden een duidelijk relatie tussen datgene wat gezegd wordt en waarvoor het staat. Bovendien is het voor sommige cliënten eenvoudiger om te communiceren door middel van visualisaties. Ze zijn gemakkelijk herkenbaar en eenvoudig te begrijpen. (Oskam & Scheres, 2000, p. 30).
- Totale communicatie zorgt ervoor dat meerdere zintuigen in aanmerking komen om informatie te verwerken. Wanneer we enkel gebruik make van gesproken taal dan richten we ons uitsluitend tot het zintuig gehoor. Terwijl we ook dingen kunnen waarnemen met ons reuk – en gezichtsvermogen als ook met ons tastzintuig. (Oskam & Scheres, 2000, p. 30).
- Tot slot kunnen cliënten met een verstandelijke beperking met behulp van totale communicatie ook vlot hun wensen en behoeften kenbaar maken. Door bijvoorbeeld een foto aan te wijzen. (Oskam & Scheres, 2000, p. 31).

Tijdens de huidige babbelbox wordt er niet veel gebruik gemaakt van totale communicatie. De begeleider in kwestie past zijn verbaal taalgebruik weldegelijk aan ten opzichte van de

bewoners, maar zoals eerder vermeld wordt er jammer genoeg geen gebruik gemaakt van pictogrammen.

Tijdens dit afstudeerproject heb ik in bij de praktische uitvoering overvloedig gebruik gemaakt van totale communicatie. Meer hierover volgt in hoofdstuk 5 'De vernieuwde babbelbox toegepast in de praktijk'.

4.1.3 *Communiceren met ouder wordende cliënten*

We merken dat mensen met een verstandelijke beperking steeds ouder worden. Dit door de verbeterde gezondheidszorg, voeding en hygiëne. We kunnen ons de vraag stellen of zij op dezelfde manier het proces van ouder worden doormaken als ieder ander persoon. (Bleeksma, 2001, p. 15).

De bewoners in woning 2 worden gekenmerkt door hun rijpere leeftijd. Daarom lijkt het mij zinvol om even stil te blijven staan rond de vraag hoe je communiceert met ouder wordende cliënten. Heeft hun leeftijd invloed op hun manier van communiceren? Moet de begeleider zijn stijl aanpassen? Zijn er veranderingen in de zorg nodig?

4.1.3.1 Een nieuwe manier van omgaan met elkaar

De relatie tussen cliënt en begeleider verandert. De cliënt heeft andere zorgvragen die hij/zij daarvoor niet had. Als begeleider is het belangrijk dat je de persoon in zijn waarde laat. Behandel cliënten dus met respect. Ga na wat ze bedoelen, hoe zij de zaken zien, wat zij willen bereiken. (Bleeksma, 2001, p. 39).

De bewoners worden ondanks hun hogere leeftijd nog steeds actief betrokken. Zo helpen zij bij het dekken van de tafel, bij het vullen van de vaat, maar ook bij het koken in het weekend.

Guust is een bewoner die vroeger werkte in de bakkerij. Guust is sinds enkele jaren met pensioen. Voor hem was werken erg belangrijk. Niet meer gaan werken was voor hem dan ook een zware klap. (Dit was namelijk niet meer mogelijk omwille van zijn fysieke en verstandelijke beperking. Bij Guust zien we dat de kleine hersencellen sneller afsterven, waardoor hij verstandelijk op een lager niveau functioneert. Verder heeft Guust ook zware medische problemen gekend. Daarom opteert het team ervoor om hem in een 'beschermd' omgeving te houden). Guust praat vaak over het feit dat hij liever zou gaan werken. De begeleiders luisteren naar zijn verhaal, maar zijn wel eerlijk tegen hem. Opnieuw gaan werken in de bakkerij is immers niet mogelijk.

Het is goed dat cliënten de ruimte krijgen om hun persoonlijke invloed te laten gelden. Maar voor ouder wordende cliënten met een verstandelijke beperking is dit niet evident. Zij beschikken doorgaans over minder competenties om hun mening en ideeën te verwoorden. Maar met ouder worden verminderen deze vaardigheden nog meer. Het gehoor neemt af, waardoor ze soms belangrijke informatie missen. Fysiek gaan ze achteruit en worden ze afhankelijk van anderen. Hun bewegingsvrijheid wordt ingekort. (Bleeksma, 2001, p. 40).

De afname van het gehoor en de bewegingsvrijheid is toch wel iets opvallend binnen de woning. Niet iedere bewoner kan hier dan ook even goed mee om. Als begeleider is het dan belangrijk dat je alle aspecten voor hen wat kan inkleden.

Anita is altijd een erg zelfstandige dame geweest, maar met het ouder worden is ze fysiek

achteruit gegaan. Zo is het voor haar niet meer mogelijk om lange afstanden te voet te doen. Wanneer ze dan in een rolstoel moet, merken we op dat ze het hier toch wel moeilijk mee heeft. Ze zegt dan vaak: "Ik zit niet graag in de rolstoel" of "Ik kan dat niet meer hé ver stappen". Anita is er zich dus degelijk van bewust dat ze fysiek niet meer zoveel aankan als vroeger. Als begeleider helpen we haar in het accepteren van deze verandering. We leggen haar uit dat dit door haar leeftijd is en dat het stappen van lange afstanden niet meer goed is voor haar gezondheid.

4.1.3.2 Nog een diagnose erbij genaamd dementie

Mensen met een verstandelijke beperking lopen een hoger risico op dementie. Deze diagnose heeft uiteraard invloed op hun manier van functioneren. Als begeleider moeten we hier aandacht aanbesteden.

"Dementie is een overkoepelende term die gebruikt wordt om een breed scala van ziekten en hersenaandoeningen te benoemen. Het is een syndroom waarbij in een periode van enkele maanden of jaren een geleidelijk daling in cognitieve functie en geheugencapaciteit wordt vastgesteld. De toestand van de betrokkene verslechtert in die mate dat hij of zij geen werk en geen ADL – activiteiten meer kan uitvoeren en moeite krijgt met communiceren." (Kerr, 2010, p. 33)

Veranderingen in het gedrag, door dementie, is bij mensen met een verstandelijke beperking moeilijker te achterhalen. Vaak wordt het gezien als een verdere achteruitgang van bestaand gedrag omwille van de verstandelijke beperking. Er kunnen zich evenzeer ander problemen voordoen op terreinen waarin de persoon vroeger geen moeilijkheden ondervond. (Kerr, 2010, p. 41).

Het kan onder meer gaan om:

- Een verminderd vermogen om activiteiten uit het dagelijks leven uit te voeren.
 - Een achteruitgang van het kortetermijngeheugen.
 - Toename van apathische gevoelens.
 - Verandering in het sociaal gedrag van de persoon met onder andere een verlies van het aanpassingsvermogen.
 - Achteruitgang op communicatief vlak met als kenmerk een vermindering in communicatieve vaardigheden en een daling van spontane contacten.
 - Desoriëntatie en toenemende verwarring met dwalen tot gevolg.
 - Moeite met het begrijpen van bepaalde begrippen.
- (Kerr, 2010, p. 42).

Deze veranderingen zijn soms moeilijk herkenbaar bij mensen met een verstandelijke beperking. Vaak denkt men pas aan dementie wanneer er zich ernstige incidenten voordoen, bijvoorbeeld een epilepsie aanval. Uiteraard is er dan al veel tijd voorbij gegaan en heeft de cliënt in kwestie al die tijd geen gepaste ondersteuning gekregen. (Kerr, 2010, p. 42).

Roger is de oudste bewoner en vertoont symptomen van beginnende dementie. Opvallend is het verminderd tijdsbesef. Zo weet Roger niet goed meer wanneer het zijn moment is om naar de kiné te gaan of naar zijn dagbesteding. Verder heeft hij moeite met een onderscheid te maken tussen weekdays en weekenddagen.

Leo is een bewoner met het syndroom van Down en sinds kort zien we bij hem ook beginnende symptomen van dementie. Zo drinkt Leo nog heel weinig, wanneer we hem een glas water voorzetten drinkt hij dit vaak niet op of hij giet het gewoon bij de planten.

Leo begint ook meer rond te dwalen. Zo moest hij naar het dagcentrum gaan, maar bleek dat hij rond dwaalde in het restaurant.

We zagen het al eerder, één van de symptomen van dementie is een achteruitgang op vlak van communicatieve vaardigheden. Mensen met een verstandelijke beperking ondervinden over het algemeen, omwille van hun cognitieve beperking, al moeilijkheden in het communiceren met anderen. Wanneer dementie optreedt, is er nog een verdere achteruitgang. Er is een aantasting in het vermogen om woorden en taal te gebruiken. Ze vergeten woorden die ze daarvoor nog regelmatig gebruikten. Ze gebruiken het verkeerde woord en worden dus mis begrepen door begeleiders en anderen. Cliënten ondervinden moeilijkheden om dingen te begrijpen. Sommige starten met het herhalen van woorden en zinnen. (Kerr, 2010, p. 74).

Bij de communicatie worden dus vooral de daden belangrijk en niet zozeer de woorden. Als begeleider moet je dus het gedrag van cliënten intensief gaan bestuderen en interpreteren. (Kerr, 2010, p. 75).

“Het is waarschijnlijk dat veel kansen worden gemist omdat hulpverleners niet voldoende geschoold zijn in het herkennen en interpreteren van non – verbale communicatie. Deze tendens wordt waarschijnlijk nog versterkt doordat binnen de sector voor mensen met een verstandelijke beperking veel aandacht uitgaat naar moeilijk hanteerbaar gedrag. Het gevaar bestaat dat non – verbaal gedrag bij mensen met dementie wordt gezien als bewijs van uitbreiding, ontwikkeling of terugkeer van moeilijk hanteerbaar gedrag in plaats van als pogingen van een persoon om te communiceren.” (Kerr, 2010, p. 76).

Wanneer we tegen Roger iets zeggen dan kan hij soms beginnen zingen of kinderlijke taal gebruiken. Persoonlijk heb ik soms moeite om daar mee om te gaan. Zeker wanneer je hem iets vraagt en hij daar dan op reageert door te zingen. Maar na dit stuk geschreven te hebben, heb ik hier toch een ander beeld en gevoel over gekregen. Misschien is het voor Roger een nieuwe manier om met ons te communiceren. Want Roger vertoont symptomen van dementie. En zoals we hierboven zagen heeft dit invloed op de communicatieve vaardigheden van cliënten.

Er zijn verschillende methodieken om mensen die lijden aan dementie te ondersteunen. Ik richt mij enkel tot de ‘Realiteitsoriëntatiebenadering’ beter bekend als ‘ROB’. Deze methodiek richt zich vooral tot verwarring die optreedt in oriëntatie. Met deze techniek tracht men cliënten duidelijke en realistische informatie aan te bieden in de hoop zo de verwarring tegen te gaan. ROB maakt vooral gebruik van foto’s, pictogrammen en schema’s om zaken te verduidelijken. Eigenlijk worden dus al veel uitgangspunten van de realiteitsoriëntatiebenadering in de praktijk toegepast. Echter wanneer de dementie zich verder ontwikkelt en in ernst toeneemt, is deze methodiek niet meer nuttig. (Maaskant & Schuurman, 2012, p. 22).

In de woning wordt al langer gebruik gemaakt van deze methodiek. Zo is er een bord met daarop een visualisatie van de werkuren van de begeleiders. Door middel van een foto te hangen bij het juiste deel van de dag weten de bewoners wanneer wie komt werken.



Figuur 2 Visualisatie uurrooster

Ook voor het beleg bij het ontbijt wordt een dergelijk systeem gehanteerd. Bij elke dag van de week hangt een foto van welk beleg er op tafel komt. Voor de bewoners is dit een meerwaarde omdat ze anders vaak hetzelfde zouden kiezen. We opteren er als team voor om hun een gevarieerd voedingsaanbod te brengen in het kader van gezonde voeding.



Figuur 3 Bord met beleg

In de keuken hangt ook nog een lijst voor het vullen van de vaat. Hier worden dan foto's van de bewoners gebruikt. Zo weten ze wie de vaat moet vullen en wanneer.

De bewoners zelf ervaren deze zaken als behulpzaam. Ze zien letterlijk wie wanneer komt werken, wat er op het menu staat en wie de vaat moet vullen. Zo hoeven ze dit niet altijd te vragen aan begeleiders.

Het is van hieruit dat het idee voor het planbord gegroeid is. Veel bewoners weten niet meer wat er op de vergadering besproken is en vergeten dit dan. Een visualisatie van de babbelbox zou voor de bewoners een meerwaarde zijn, omdat ook zij dan weten wat ze die week gaan doen. Meer hierover volgt in hoofdstuk 5 'De vernieuwde babbelbox toegepast in de praktijk'.

4.2 ONDERSTEUNENDE COMMUNICATIEMIDDELEN

Foto's, afbeeldingen, tekeningen, pictogrammen al deze middelen zijn schering en inslag bij het werken met mensen met een beperking. Visualisaties zijn dus een ondersteunend communicatiemiddel. Ze worden gebruikt om de gesproken of geschreven taal te ondersteunen en toe te lichten. Zo hopen we de informatie voor cliënten een stuk bevattelijker te maken. We moeten echter onthouden dat visualisaties niet de bedoeling hebben om de taal te vervangen. Ze hebben dus louter een ondersteunende functie. (De Rijdt, 2013, p. 53).

4.2.1 *Waarom zouden we gebruik maken van visualisaties*

We kunnen een aantal argumenten opsommen waarom het nuttig is om visualisaties te gebruiken.

Aller eerst vormen visualisaties een handig hulpmiddel om cliënten informatie te verschaffen. Cliënten die niet over voldoende informatie beschikken zijn afhankelijk. En dit is juist iets wat we binnen emancipatorisch werken willen vermijden. Wanneer cliënten bovendien over voldoende informatie beschikken dan zorgt dit bij hen ook voor een veilig gevoel. Ze bieden de cliënt structuur en houvast. (De Rijdt, 2013, p. 53).

Visualisaties maken cliënten dus minder afhankelijk van hun begeleiders. Dit komt uiteraard de zelfredzaamheid van hen ten goede. Wanneer ze zelf weten waar ze die dag naartoe moeten dan komt dit hun zelfstandigheid vanzelfsprekend ten goede. (De Rijdt, 2013, p. 54).

Visualisaties zijn ook een vaardig instrument om bijstand te bieden bij verbale communicatie. Foto's of pictogrammen kunnen ervoor zorgen dat cliënten die niet zo taalvaardig zijn toch hun wensen, behoeften en ideeën kenbaar kunnen maken. Dit komt dus de interactie ten goede. (De Rijdt, 2013, p. 54).

Tot slot zijn visualisaties ook inzetbaar wanneer cliënten keuzes moeten maken. Cliënten kunnen immers over heel wat zaken meepraten, meedenken en dus ook meebeslissen. De inspraakmogelijkheden van cliënten kunnen dus vergroot worden, wanneer de voor hen bestemde informatie verduidelijkt wordt door middel van visualisaties. (De Rijdt, 2013, p. 54).

Visualisaties vormen dus duidelijk een meerwaarde binnen de werking met mensen met een verstandelijke beperking. Maar welke visualisatievormen/ communicatievormen kunnen we nu van elkaar onderscheiden?

“Met communicatievormen worden die vormen van communicatie bedoeld die gebruikt worden om een boodschap over te brengen. De belangrijkste communicatievormen zijn spraak, gebaren, voorwerpen foto's, tekeningen, pictogrammen, mimiek, expressie en lichaamshouding.” (De Rijdt, 2013, p. 55).

De grootste meerwaarde die visualisaties bieden is dat het concreter is. Er is een duidelijke relatie tussen het symbool en datgene waarvoor het staat. Bovendien worden de zaken vereenvoudigd, dit omdat de cliënt de prenten herkent en sneller zal begrijpen wat we bedoelen. (De Rijdt, 2013, pp. 55-56).

4.2.2 *Het gebruik van foto's en pictogrammen*

Zoals we zagen zijn er heel wat communicatievormen. Binnen dit afstudeerproject beperk ik mij echter tot de foto's en pictogrammen, omdat deze het meest relevant zijn binnen mijn eindwerk.

4.2.2.1 Foto's

Foto's lijken op het eerste zicht een handig communicatiemiddel. Maar bij het kiezen van de juiste foto of het zelf nemen van een foto komen er toch enkele zaken bij kijken.

“Foto's zijn een goed communicatiemiddel als de inhoud ervan een bekende en herkenbare weergave van de werkelijkheid is.” (Oskam & Scheres, 2000, p. 70).

Een goede foto is overzichtelijk. Dit wil zeggen dat, datgene wat je wilt visualiseren duidelijk zichtbaar is en op de voorgrond staat. Maak daarom gebruik van een neutrale achtergrond zodat de foto zelf beter tot zijn recht komt. Kies dus voor een foto zonder overbodige informatie. (Oskam & Scheres, 2000, p. 71).

Verder mag de foto niet zorgen voor onduidelijkheden. De foto moet door de begeleider steeds op een consequente manier aangewend worden. Alleen zo kan de cliënt de koppeling leren maken tussen de foto en de effectieve gebeurtenis/ betekenis. Daaruit kan bij de persoon met een verstandelijke beperking 'symboolbesef' voortkomen. De persoon is dan bij machte om het symbool aan te wenden en te herkennen in verschillende situaties. (Oskam & Scheres, 2000, p. 71).

Ik wil dit illustreren met voorbeelden uit mijn eigen eindwerk.

Voor de visualisatie van het menu heb ik gebruik gemaakt van foto's. Hieronder volgen enkele voorbeelden.



Naast de foto zelf, heb ik ervoor gekozen om onderaan ook het woord te schrijven. Dit omdat sommige bewoners in de woning wel kunnen lezen en schrijven. De foto's zelf staan allemaal tegen een witte achtergrond waardoor de foto zelf goed uitkomt. Zo is er dus geen mogelijkheid tot verwarring bij de bewoners.

4.2.2.2 Pictogrammen

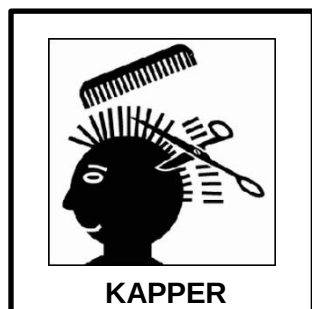
Er zijn verschillende pictogramsystemen waar begeleiders gebruik van kunnen maken. Maar als begeleider moet je altijd voor ogen houden dat bij de keuze voor een bepaald pictogram dit steeds op maat van de cliënt moet zijn. Er bestaat geen systeem dat voor alle cliënten inzetbaar is. Visualiseren moet dus op persoonlijke maat van de cliënt gebeuren. (De Rijdt, 2013, p. 62).

“Pictogrammen zijn eenvoudige tekeningen die de betekenis van een situatie of een begrip duidelijk maken. Ze zijn abstracter dan voorwerpen of foto’s en zijn meestal herkenbaar door hun zwart – wit contrast.” (De Rijdt, 2013, p. 62).

Bij het gebruik maken van pictogrammen moeten we drie aandachtspunten in acht nemen.

- Pictogrammen moeten een **concrete** voorstelling zijn van het werkelijke voorwerp of de eigenlijke situatie. Wees voorzichtig met het gebruik van kleuren. Soms kunnen kleuren zorgen voor duidelijkheid, maar het kan ook voor verwarring zorgen bij de cliënt.
- Pictogrammen worden gekenmerkt door hun **eenvoud**. De informatie moet op de voorgrond staan. Verlies jezelf dus niet in details, want die misleiden en bieden dus geen meerwaarde. Het doel van je pictogrammen is steeds dat de cliënt het begrijpt. Laat daarom de cliënt zelf kiezen welk pictogram hij het duidelijkste vindt.
- Pictogrammen mogen maar één betekenis hebben. Ze mogen dus niet vatbaar zijn voor interpretaties. Kortom ze moeten **eenduidig** zijn. Vermeldt bij het pictogram ook steeds de betekenis. Zo kan de cliënt, indien hij/zij kan lezen, nog altijd zelf nagaan waarvoor het pictogram staat.
(De Rijdt, 2013, pp. 68-70).

Binnen dit afstudeerproject maakte ik ook gebruik van pictogrammen. Een uitgebreid verslag zal terug te vinden zijn in hoofdstuk 5 ‘De vernieuwde babbelbox toegepast in de praktijk’. Maar hier volgen al enkele voorbeelden.



4.3 CONCRETE TIPS VOOR HET COMMUNICEREN MET CLIËNTEN

We weten ondertussen al dat bij mensen met een verstandelijke beperking de taalontwikkeling en het begripsniveau zich langzamer ontwikkelt. Ze beschikken dus over minder communicatieve vaardigheden. Om te vermijden dat cliënten zich buitengesloten voelen of zichzelf terugtrekken volgen hier enkele tips rond hoe je als begeleider de eigen communicatiestijl kan aanpassen. (Boschman, 2005, p. 39).

- Maak gebruik van woorden die de cliënt zelf kent.
- Gebruik geen ellenlange zinnen, maar beperk je tot de concrete inhoud die je wilt meedelen.
- Wees duidelijk. Maak de cliënt op een concrete manier duidelijk wat je bedoelt.
- Vermijd verschillende onderwerpen in één zin. Praat dus over één hoofdgedachte per zin.
- Ga stiltes niet uit de weg, maar maak er actief gebruik van.

- Pas je eigen spreektempo aan en ga langzamer praten. Articuleer verder ook op een duidelijk manier.
- Ondersteun je verbale communicatie met andere vormen van communicatie die je boodschap versterken. Maak bijvoorbeeld gebruik van gebaren, mimiek, de eigen lichaamstaal enzovoort.
(Boschman, 2005, pp. 39-40).

5 DE VERNIEUWDE BABBELBOX TOEGEPAST IN DE PRAKTIJK

Binnen dit hoofdstuk zal ik het uitgebreid hebben over het praktijk gedeelte van mijn eindwerk. Hoe ben ik te werk gegaan? Wat heb ik concreet gedaan? Hoe wordt het door de bewoners ervaren? Hoe staan de collega's er tegenover?

5.1 HET PRILLE BEGIN

5.1.1 *Ontstaan van het idee*

Alles begint met een idee. Hoe klein dit ook mag zijn, zegt men vaak. Alleen in mijn geval was het omgekeerd.

Ik had grootse plannen met dit eindwerk. Ik zou een bewonersvergadering installeren waarbij bewoners van alle woningen konden in zetelen. Ik wou dat bewoners de kans kregen om hun stem te laten horen in een officiële vergadering. Dit ook naar aanleiding van mijn eerste stageperiode, waarin ik gemerkt had dat er binnen de voorziening geen bewonersraad was.

Maar dit alles realiseren op vier maanden is niet realistisch. Gelukkig dachten de collega's er ook zo over. Ze stelden voor om het kleinschaliger aan te pakken. Het team stelde voor om de bewonersvergadering, de babbelbox, aan te pakken.

De babbelbox had niet de uitwerking die ze wouden bereiken. Ook met het vorderen van de leeftijd van de bewoners leek het hen nuttig dat de babbelbox gevisualiseerd zou worden. Kortom een visualisatie van de weekplanning.

En zo kwamen we van een omvangrijk concept tot een beperkt, concreet en haalbaar onderwerp voor mijn eindwerk.

5.1.2 *De moeilijkheden onderweg*

Mijn probleemstelling is de volgende:

“Hoe kan de bewonersvergadering, die gehouden wordt in de leefgroep van een residentiële voorziening voor volwassenen met een verstandelijke beperking, geherstructureerd worden zodat het emancipatorisch gedachtengoed beter tot zijn recht komt?”

Ik wou de babbelbox omvormen, maar op deze manier dat het voor iedereen een meerwaarde vormde. Ik zou er gerust een 'echte' vergadering van kunnen hebben gemaakt. Met een voorzitter, agenda, notulist en dergelijke. Maar dit zou slechts voor enkele bewoners een toegevoegde waarde betekenen. Dit is iets wat ik absoluut niet wou. Als ik iets zou aanpassen dan liefst in het voordeel van alle bewoners en niet slechts in dat van enkele.

Er waren ook enkele obstakels die ik onderweg zou moeten trotseren. Zo kunnen niet alle bewoners lezen en schrijven. Bij het vernieuwen van de babbelbox zou er dus gebruik moeten gemaakt worden van ondersteunende communicatiemiddelen. Ik heb gekozen voor naast geschreven taal ook gebruik te maken van pictogrammen en foto's als ondersteunende communicatievorm.

Een ander hindernis is dat niet alle bewoners aanwezig zijn op de babbelbox of op de hoogte zijn van het bestaan van de babbelbox.

George kent de babbelbox nog niet. Hij heeft nog geen babbelbox meegemaakt. Omdat ik hier rond mijn twijfels had, heb ik een gesprek gehad met mijn stagementor rond de afwezigheid van sommige bewoners.

George is niet aanwezig op de babbelbox, omdat de babbelbox bij hem te veel spanning teweeg brengt. Hij kan niet tegen de drukte en wanneer George te veel prikkels/informatie moet verwerken is dit nefast voor zijn functioneren. Hij heeft nood aan rustmomenten, zodat de hoeveelheid prikkels op één dag niet te groot is om te verwerken.

Daarom heeft George vaste momenten waarop hij naar zijn kamer gaat. Verder gaat George iedere weekdag mee met de bus van het dagcentrum. Dit is iets wat hijzelf graag wil en het zorgt bij hem voor rust.

Wanneer George aanwezig zou zijn op de babbelbox dan zou dit, volgens het team, niet alleen voor hem, maar ook voor de andere bewoners te veel spanningen met zich meebrengen. Bovendien bestaat de kans dat bewoners die eerst wel aanwezig zijn misschien zullen afhaken bij de aanwezigheid van George.

In overleg met het team is dus beslist dat George niet zal deelnemen aan de babbelbox, maar dat met hem een individueel gesprek gehouden wordt over die zaken die enkel hem aanbelangen. Dit om de hoeveelheid prikkels zo miniem mogelijk te houden.

Guust is meestal ook afwezig op de babbelbox. De reden hiervoor is zijn medische/fysieke achteruitgang. Na zijn verzorging blijft Guust liever op zijn kamer. Hij heeft de nodige rust nodig en als team respecteren we dit en mag hij afwezig zijn tijdens de babbelbox.

Roger is af en toe aanwezig bij de babbelbox. Sommige begeleiders laten hem erbij terwijl andere begeleiders ervoor kiezen om hem op zijn kamer te laten. Dit heeft een duidelijke reden. Roger heeft binnen de groep niet zo'n goede plaats. Hij wordt door vele bewoners als negatief ervaren.

Wanneer Roger aanwezig is tijdens de babbelbox irriteert hij soms andere bewoners. Als een begeleider hem vervolgens wijst op zijn gedrag dan durven sommige bewoners hier mee op reageren. Dit wekt bij bewoners dan de indruk: 'De begeleider geeft hem onder zijn voeten. Zie je wel dat hij ambetant is.' terwijl dit relevant is.

Zelf heb ik ervoor gekozen om hem toch enkele keren deel te laten nemen, maar hier kom ik later op terug in hoofdstuk 5 'De vernieuwde babbelbox toegepast in de praktijk'.

Sommige bewoners zijn ook helemaal niet graag aanwezig op de babbelbox.

Walter geeft de indruk niet graag aanwezig te zijn op de babbelbox. Dit merken we aan zijn gedrag. Zo zit Walter vaak weggedraaid van de groep. Verder maakt hij grimassen. Hij houdt dus niet van de babbelbox. Maar misschien is Walter niet graag aanwezig, omdat hij de zaken niet goed begrijpt. Misschien is het voor hem te moeilijk om te volgen of ziet hij er gewoon de meerwaarde niet van in.

In overleg met mijn stagementor kwamen volgende zaken naar voor.

Walter is geen groepsmens en zit eigenlijk liever op zijn kamer. Zo geniet hij niet echt van het samenzijn. Dit zien we ook terug bij andere momenten. Tijdens het koffiemoment, op verjaardagsfeesten. Walter zit er omdat het zo hoort.

Anderzijds geeft hij zelf ook aan dat het op maandag babbelbox is. 'Dit is zo, dus daarom kom ik.'

5.2 DE VERNIEUWINGEN VAN NADERBIJ BEKEKEN

5.2.1 De uitwerking van een planbord

Het team had mij gevraagd om een visualisatie te maken van de weekplanning die we overlopen tijdens de babbelbox. Op de weekplanning zouden enkel de speciale momenten worden opgenomen. Bijvoorbeeld wanneer een bewoner naar de kapper moet, wie meegaat op een uitstap enzovoort.

Het gewone weekschema zou op vraag van het team dus niet gevisualiseerd worden, omdat het te 'druk' zou overkomen en juist hierdoor sommige bewoners kunnen afhaken.

5.2.1.1 Wat is een planbord

“Een communicatiebord is een bord waarop foto's, pictogrammen en voorwerpen kunnen worden gehangen. Het wordt vooral gebruikt om een dag – of weekindeling zichtbaar te maken of om bepaalde taken te laten zien. alle beelden samen geven dan een volgorde van handelingen of een dagindeling aan. Er zijn communicatieborden voor één cliënt te maken maar ook borden voor een hele groep.” (Boschman, 2005, pp. 40-41).

Een communicatiebord hang je het best in de directe omgeving van de cliënt. Bovendien moet het voor iedere cliënt toegankelijk zijn. Dit wil zeggen dat het op ooghoogte moet hangen en de cliënt er zelf moet aan kunnen. (Oskam & Scheres, 2000, p. 96).

Een weekplanbord is een goed middel om cliënten te informeren over verschillende activiteiten die gedurende de week zullen plaatsvinden. Het weekplanbord bevat meestal bijzondere activiteiten bijvoorbeeld een bezoek aan huis, een uitstap naar de markt enzovoort. (Oskam & Scheres, 2000, p. 99).

Het planbord dat ik heb uitgewerkt is dus een weekplanning met daarop speciale activiteiten. Het team vroeg mij om een duurzaam product te maken dat een volwassen uitstraling zou hebben.

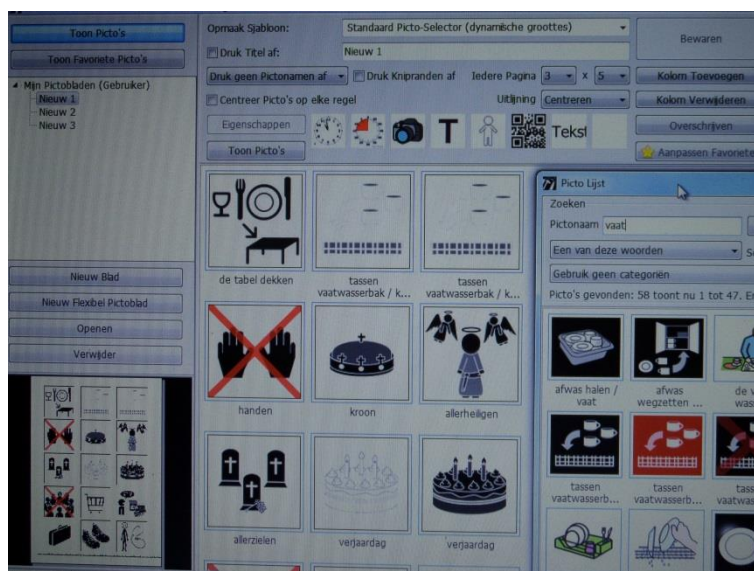
pictogram hij/zij het beste vonden. Uiteindelijk heb ik de pictogrammen gebruikt die de meeste goedkeuring kregen, zodat we samen tot een systeem willen komen dat door iedereen gebruikt kan worden.

Ik heb er bewust voor gekozen om bewoners apart te ondervragen en niet gezamenlijk tijdens een groepsmoment om beïnvloeding te vermijden. Ik wou zeker niet dat bewoners die minder sterk in hun schoenen staan zich tijdens een groepsgesprek onder druk gezet zouden voelen om een picto te kiezen waar ze zelf niet achterstaan.

Picto selector

Voor het maken van mijn pictogrammen heb ik gebruik gemaakt van picto selector, een gratis programma dat jezelf kan installeren op je computer. De pictogrammen op picto selector komen van websites zoals Sclera.be, Straight-Street.com en ARASAAC. (De Rijdt, 2013, pp. 103-104).

Het grote voordeel van picto selector is dat je veel pictogrammen kan maken op korte tijd. Verder kan je goochelen met kleuren, randen, goed of fout aanduidingen enzoverder. Bovendien gaan je gemaakte pictogrammen niet verloren, ze worden opgeslagen in verschillende bladen. Dit maakt dat je ze later altijd opnieuw kan afdrukken of aanpassen. (De Rijdt, 2013, pp. 103-104).



Ikzelf heb het werken met picto selector op een aangename manier ervaren. Het installeren van het programma is helemaal niet moeilijk. Het werken met het programma zelf was in het begin wel wat zoeken. Het vinden van de pictogrammen verliep wel vlot. Ik had wel moeite met het omdraaien van de kleuren van mijn pictogrammen. In Mozaïek is namelijk de achtergrond wit en het prentje zwart in plaats van omgekeerd om inkt te besparen. Omdat de bewoners het zo gewoon zijn heb ik dit overgenomen.

5.2.2 De brievenbus

Bij het uitschrijven van mijn afstudeerproject heb ik heel wat literatuur rond vergaderen en communiceren geraadpleegd. Eén van de dingen die steeds terugkeren bij een

vergadering is dat de agendapunten duidelijk moeten zijn. Dit was bij de babbelbox toch wel een knelpunt.

Ik had dan ook het idee om een brievenbus/ babbelbox te maken. Hierin zouden de bewoners gedurende de week agendapunten, voorstellen met betrekking tot het menu of activiteiten en dergelijke kunnen instoppen. Vrijdag na het avondmaal wordt de babbelbox geopend en worden al de agendapunten opgehangen aan een prikbord. Dit geeft bewoners de kans om zich voor te bereiden op de komende vergadering, namelijk de eerst volgende maandag na elk weekend.

De brievenbus is samen met de bewoners gemaakt.

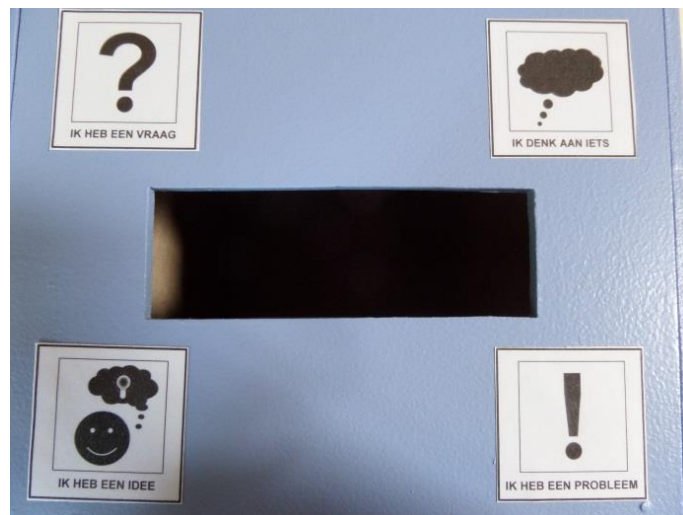
Iedere bewoner mocht zijn eigen foto versieren. Het leek mij een leuk idee om foto's van de bewoners te gebruiken, omdat dit echt illustreert dat die brievenbus voor hen bestemd is. Het zijn zij die er voorstellen en ideeën kunnen instoppen en dus niet de begeleider.



Figuur 5 Brievenbus met foto's van bewoners

Bovenaan staan nog enkele pictogrammen die aantonen wat er zoal in de brievenbus gestopt kan worden. Dit zijn onder andere:

- Ik heb een idee.
- Ik heb een probleem.
- Ik denk aan iets.
- Ik heb een vraag.



Figuur 6 Brievenbus bovenaanzicht

Omdat niet alle bewoners beschikken over de nodige vaardigheden om agendapunten op te schrijven op papier heb ik een aantal 'klassieke' pictogrammen al op voorhand gemaakt. Zo kan een bewoner die niet kan schrijven een pictogram kiezen en deze dan aan een begeleider geven. De begeleider kan de naam van de cliënt er dan bij opschrijven. Uiteraard kan de cliënt ook aan de begeleider vragen om het voor hem op te schrijven. Enkele voorbeelden van pictogrammen zijn:



5.3 DE SAMENWERKING MET HET TEAM

De samenwerking met het team verliep naar mijn mening vlot. Ik wou het team ook zoveel mogelijk betrekken. Daarom heb ik mijn eindwerk ook enkele keren als agendapunt op de teamvergadering gebracht. Zo kon ik hen op de hoogte houden en kreeg ik ook de gelegenheid om aan hen vragen te stellen.

Zo heb ik hen gevraagd wat zij vinden van het emancipatorisch gedachtengoed. Hoe zien zij dit in de praktijk? Hoe staan zij hier tegenover? Op deze manier heb ik veel informatie vergaard met betrekking tot de praktijk.

Zoals eerder al vermeld was het planbord dus een idee van het team. De collega's reageerden hier enthousiast op.

Rond het werken met de brievenbus stelden ze zich naast de praktische uitwerking vooral de vraag of het wel zou aanslaan bij de bewoners en wat dit zou betekenen naar extra werk voor de begeleiding. Zij zouden immers meer oog moeten hebben voor de wensen van cliënten.

Mijn mentor zal in de toekomst ook de continuïteit bewaken zodat het initiatief niet na mijn vertrek zal verdwijnen. Ze gaf aan dat de begeleiding zal bekijken of de bewoners niet elke week dezelfde vragen/suggesties in de babbelbox deponeren.

Ik ben mezelf er van bewust dat het werken met de brievenbus een alerte houding van de begeleiding vergt. Joseph vroeg of ik met hem eens mee kon gaan naar zijn kamer. Hij wou mij zijn nieuwe cd tonen. Toen we op de gang kwamen zei Joseph: "Ambetant ze die lamp, kapot. 's Nachts naar toilet in de donker, ambetant ze."

De begeleider kan hier dan op reageren in de zin van: "Kom we gaan eens een prentje zoeken en steken dit in de brievenbus. We zullen het dan eens bespreken op de bewonersvergadering, misschien zijn er nog wel bewoners die dit vervelend vinden."

5.3.1 Weerstand bij het team

Er was dus wel wat weerstand op te merken rond de brievenbus. Onder weerstand verstaan we het volgende:

"Een negatieve gedragsintentie van een medewerker ten aanzien van de invoering van veranderingen in de structuur, cultuur of werkwijze van een organisatie of afdeling, resulterend in een inspanning van de kant van de medewerker om het veranderingsproces te hinderen dan wel te vertragen" (van Schaik-van Rossum, 2014, p. 16).

Er zijn heel wat oorzaken te onderscheiden die voor weerstand kunnen zorgen bij teamleden:

- Mensen houden vast aan gewoontes en routines. Deze zorgen voor houvast en zekerheid. Verandering wordt vaak negatief ervaren omwille van de onzekerheden die ze met zich meebrengen.
- Belangrijk bij het aanvaarden van verandering is het al dan niet beschikken over de nodige vaardigheden. Wanneer een persoon het gevoel heeft niet te beschikken over de nodige competenties, dan zal deze persoon weerstand bieden.
- De complexiteit met betrekking tot de verandering speelt ook mee. Hoe ingewikkelder de verandering hoe meer weerstand er zal optreden.

- Verder moeten personen ook achter de verandering staan. Zijn ze ervan overtuigd dat ze over voldoende informatie beschikken, genoeg ondersteund zullen worden enzovoort.
(van Schaik-van Rossum, 2014, pp. 18-19)

Persoonlijk denk ik dat vooral 'het beschikken over de nodige vaardigheden' en 'de complexiteit van de verandering' een rol spelen.

Ik denk dat de begeleiders twijfels hebben rond de vaardigheden van de bewoners. Gaan ze het idee achter de brievenbus begrijpen? Zullen ze ervoor open staan?

Ik vermoed ook dat ze terughoudend zijn omdat het ook van hen een inspanning vraagt. Het zorgt immers voor een uitbreiding van hun takenpakket.

5.3.2 *Weerstand bij de bewoners*

Naast het team was er ook weerstand op te merken bij enkele bewoners. Ik voegde allemaal nieuwe elementen aan de babbelbox. Dit 'nieuwe' maakte dat sommige bewoners in het begin terughoudend waren. Bovendien zijn alle bewoners al van een iets hogere leeftijd, wat maakt dat zij niet meer zo snel open staan voor veranderingen.

Anita had het in het begin moeilijk met deze veranderingen. Zo vond ze de prentjes te klein, ze kon ze namelijk niet zien vanaf haar plaats aan tafel. Ik legde haar uit dat het de bedoeling is dat je naar het bord toe gaat als je iets wil weten.

Mijn stagementor gaf aan dat haar reactie mogelijks ook te verklaren is, omdat het planbord/brievenbus niet 'van haar kwam'. Anita heeft een hechtingsproblematiek en wil vanuit haar persoonlijkheid graag gezien worden door anderen. Ze heeft nood aan individuele aandacht en wil binnen de groep een exclusieve plaats innemen. Er ging veel aandacht naar het planbord, waardoor zij minder aandacht kreeg.

Joseph is de bewoner die het meeste bezig is met borden in de leefgroep. Ik vond het dan ook raar dat hij nog steeds niet naar de bewonersvergadering wou komen.

Mijn stagementor gaat ervan uit dat hij moet wennen aan het 'nieuwe'. Joseph heeft fragiel x en heeft dus nood aan veiligheid en een vertrouwde/gekende omgeving. Het planbord was is echter iets nieuws. Joseph wacht dan liever af. 'Wat zal dit geven?' en 'Zal het blijven?' Dit zijn vragen die hem wellicht bezig houden.

Het is echter ook mogelijk dat hij niet naar de vergadering hoeft te komen om over de nodige informatie te beschikken. Het zou dus het omgekeerde effect kunnen hebben. Misschien voelt hij zich nu meer op zijn gemak. Hij hoeft niet te komen en blijft gespaard van alle spanningen die de vergadering met zich meebrengt en tegelijkertijd beschikt hij over de informatie.

5.4 DE VERGADERINGEN GEHOUDEN VOLGENS HET NIEUWE SYSTEEM

Het was voor mij niet gemakkelijk om het planbord te integreren tijdens de vergadering. Voor mij leek alles duidelijk, omdat ik het zelf gecreëerd heb, maar om dit toe te passen en uit te leggen in de praktijk was het geen sinecure.

5.4.1 *De aller eerste vergadering*

Algemeen beeld

Tijdens de eerste vergadering heb ik enkel gebruik gemaakt van het planbord (de brievenbus was immers nog niet volledig af).

Ik had voor deze vergadering al eens een andere vergadering mogen leiden op de vorige basis. Zo had ik al enige ervaring opgedaan met het leiden van een bewonersvergadering.

Ik had de agenda genoteerd op de gebruikelijke manier. De bewoners verzamelden zoals gewoonlijk in de woonruimte en namen hun plaatsen in.

Het bord was nog niet bevestigd aan de muur waardoor het gewoon tegen de televisiekast geplaatst was.

De aanwezigen

Enkele bewoners waren afwezig. We spreken hier over George, Roger, Guust en Joseph.

Het verloop

De vergadering begon met het overlopen van de weekplanning. Ik zocht de prentjes uit en hing deze vervolgens aan het planbord. Daarna werd het menu voor in het weekend samengesteld en besproken. Afsluitend was er nog het rondje waar iedere bewoner elk om beurt aan het woord kwam.

Persoonlijk vind ik dat de eerste vergadering omschreven kan worden als chaotisch. Hier heb ik een aantal redenen voor.

Aller eerst was het bord niet aan de muur bevestigd. Het is ook te groot om bijvoorbeeld op een tafel te zetten. Ik denk dan ook dat het bord niet voor iedereen goed zichtbaar was en dat sommige bewoners moeite hadden om te kunnen volgen.

Het vinden van de juiste pictogrammen verliep ook wat rommelig. Ze lagen overal verspreidt op de vloer, waardoor het minder overzichtelijk was.

Anita had tijdens de vergadering gezegd dat het wat gewenning zou vragen om te werken met het planbord. Daarom heb ik haar achteraf nog eens gevraagd wat ze nu eigenlijk van de vergadering vond. Anita vond het soms moeilijk om te volgen waar welke pictogram hing. Voor haar ging het nu en dan te snel. Ze had ook graag wat meer uitleg gekregen over de pictogrammen. Ik vond dit een correcte opmerking en heb deze meegenomen naar de volgende bewonersvergadering.

5.4.2 *De tweede vergadering*

Omdat het werken met het planbord voor sommige bewoners toch wel een aanpassing was, heb ik beslist om tijdens deze tweede vergadering enkel te werken met het planbord.

Het bord hing ondertussen wel aan de muur bij de eetruimte. De babbelbox zou nu doorgaan aan tafel zodat iedereen het bord ook beter kon zien en volgen.

Ik had opnieuw de agenda genoteerd. Maar omdat tijdens de vorige vergadering het vinden van de juiste pictogrammen zoveel tijd in beslag nam, had ik nu op voorhand de juiste pictogrammen genomen. Zo verloor ik nu geen onnodige tijd met het zoeken naar de pictogrammen.

Op deze vergadering waren alle bewoners aanwezig met uitzondering van Guust, Joseph, Anita en George.

De vergadering startte opnieuw met het overlopen van de weekplanning. Omdat de pictogrammen nu al klaar lagen ging het omhoog hangen vlotter dan de eerste keer. Alleen leidde dit Roger wat af. Zo zei hij: “Ha Anita gij hangt er ook weer op.” of “Ik hang er nog nie op hé.” Voor sommige bewoners was dit wel storend.

Vervolgens werd het menu samengesteld en afsluitend werd nog een ‘rondje’ gehouden.

De tweede vergadering bevatte naar mijn mening meer structuur dan de eerste. Ik was ook beter voorbereid dan de eerste keer. Toch ondervind ik nog wat moeilijkheden met het ophangen van de pictogrammen. Zo moest ik iedere keer recht staan om een pictogram op te hangen om vervolgens terug te gaan zitten. Blijven staan leek mij echter ook niet evident, omdat ik dan precies voor een klas stond.

Toen Anita terug kwam heb ik met haar en George het bord eens overlopen en alles goed uitgelegd. Waar wat hing, welk prentje er hing enzovoort. Dit was voor haar beter dan de eerste keer. Ze vond het duidelijker zo.

5.4.3 *De derde vergadering*

Het planbord is ondertussen al twee weken in gebruik en de bewoners zijn nu al meer vertrouwd met het bord. Daarom besloot ik om tijdens deze vergadering een stapje verder te gaan en de brievenbus te introduceren.

Een collega maakte dan ook de opmerking dat ik nu wel altijd de tijd neem om alles voor te bereiden, maar dat deze tijd niet altijd beschikbaar is. Zij gaf de volgende feedback mee: misschien is het beter om het bord al op voorhand juist te hangen zodat dit tijdens de vergadering gewoon kan overlopen worden. Na de teamvergadering heb ik dus het bord reeds aangepast, zodat ik het tijdens de vergadering gewoon kon overlopen.

Tijdens deze vergadering waren alle bewoners aanwezig met uitzondering van Guust, George en Joseph.

Eerst werd de weekplanning overlopen aan de hand van de pictogrammen.

Vervolgens werd het menu gekozen. Omdat het vinden van de juiste pictogrammen in het begin niet vlot verliep, heb ik de pictogrammen gesorteerd in opbergdozen met aparte vakjes. Zo vinden de begeleiders ook vlotter het juiste pictogram terug.

Na het rondje toonde ik de brievenbus. Omdat ze hem mee versierd hadden, kenden ze reeds het bestaan hiervan. Ik legde hen uit wat ze in de brievenbus konden deponeren. Tijdens de volgende babbelbox zullen we kijken wat er in de brievenbus zit en dit vervolgens met de groep bespreken.

Wanneer de pictogrammen reeds op het planbord hangen, biedt dit meer duidelijkheid zowel voor de bewoners als voor mezelf. Het veelvuldig zoeken en omhoog hangen, zorgde voordien voor afleiding bij sommige bewoners.

De pictogrammen hangen nu op voorhand aan het bord, maar dit wil niet zeggen dat er tijdens de vergadering geen ruimte meer is voor eigen voorstellen. Het gaat vooral om vaste afspraken, zoals een bezoek aan de tandarts, dat op voorhand opgehangen wordt.

Het menu bijvoorbeeld wordt tijdens de vergadering zelf besproken en omhoog gehangen. Wanneer we bij het overlopen van de weekplanning, merken dat er ruimte is voor een activiteit, dan kunnen bewoners zelf ideeën aanbrengen. Deze worden vervolgens besproken en toegevoegd aan de weekplanning.

Bij de afwezigheid van Joseph stel ik mij enkele vragen. Vroeger was Joseph niet altijd aanwezig bij de babbelbox, maar soms kwam hij wel. Nu het bord gebruikt wordt, is hij nog geen enkele keer aanwezig geweest. Echter is Joseph wel één van de bewoners die het meeste bezig is met het planbord.

Na een gesprek met mijn stagementor kwamen we tot de volgende interpretaties. De vergadering wordt nu gehouden aan tafel en dat maakt dat het allemaal een officiëler karakter krijgt dan voordien. Vroeger zat Joseph tijdens de babbelbox aan tafel terwijl de andere bewoners vergaderden in de zetel. Hij volgde dus alles vanaf de tweede rij. Nu de babbelbox aan tafel gehouden wordt, zitten we dus eigenlijk al in zijn ruimte.

Bij de volgende vergadering zal ik Joseph opnieuw uitnodigen voor de vergadering, maar er expliciet bij vermelden dat hij ook in de zetel mag zitten of aan het bureau van de begeleiders. Zo kan hij opnieuw meevolgen vanop een afstand. Verder wil ik hem ook apart betrekken bij het vervangen van de pictogrammen. Dit doet hij onder andere ook al bij het werkschema van de begeleiders. Zo weet hij al wat er die week gaat gebeuren en ik denk dat een individueel gesprek voor minder spanningen zal zorgen.

5.4.4 *De vierde vergadering*

De bewoners zijn geroutineerd in het gebruik van het planbord. De babbelbox gaat nu door aan tafel en direct daarna wordt er gegeten. Verschillende bewoners beginnen al uit zichzelf met het dekken van de tafel, want zoals ze zelf zeggen: "Straks ist dan babbelbox aan tafel".

Ik nodigde Joseph uit om de pictogrammen te vervangen en hij ging direct op mijn uitnodiging in. Ik gaf hem de pictogrammen en foto's aan en hij hing ze vervolgens op.

Het gebruik van de brievenbus is moeilijker. Op de vorige vergadering merkte ik op dat niet iedereen het idee erachter begreep. Daarom heb ik dit eens ter sprake gebracht op een teamvergadering. Hieruit kwam het volgend besluit.

Omdat bewoners tijdens het 'rondje' wel suggesties aanbrengen rond activiteiten zullen deze tijdens het 'rondje' opgeschreven worden door de begeleider. Vervolgens stopt de begeleider dit in de brievenbus. Tijdens de volgende vergadering wordt er gekeken naar

wat er in de brievenbus zit. We denken dat dit voor de bewoners bevattelijker zal zijn. Ook hoeven ze dan zelf niet de eerste stap te zetten, omdat we opmerken dat bewoners niet uit zichzelf iets in de brievenbus stoppen. Dit is namelijk te hoog gegrepen.

Joseph zorgde voor een primeur door aanwezig te zijn. Ik had op voorhand de pictogrammen met hem samen al vervangen en tijdens de vergadering zat hij naast een begeleider.

Ik heb de agendapunten van de bewoners die afwezig waren meegenomen naar de babbelbox: Anita gaf aan dat ze in het weekend nog eens tomaat garnaal wou eten. Ik zei dat dit een goed idee was en dat ik het ging voorleggen aan de andere bewoners. Anita was hier zeer tevreden mee.

Zoals eerder aangegeven, brengt de aanwezigheid van Roger vaak spanningen teweeg. Daarom besloot ik in overleg met mijn mentor om Roger op zijn kamer te laten, waar hij in de namiddag vaak naar muziek luistert. Na de babbelbox heb ik een individueel gesprek met hem gehad op zijn kamer. Ik legde hem uit wat er op het programma stond, maar besprak enkel die informatie die specifiek voor hem van toepassing was. Ik vroeg hem of hij nog wensen had rond bepaalde activiteiten of de menukeuze, maar hij gaf aan dat alles in orde was.

De vergadering begon met het overlopen van de weekplanning. Omdat het een korte week was (namelijk O.L.H. Hemelvaart), was dit snel gedaan.

Pol gaf aan dat hij graag nog eens naar de droge snoezel wou gaan. Ik schreef dit op een papier met daarbij de naam van Pol en stak het vervolgens in de brievenbus. Ik vertelde aan Pol dat we het de volgende keer gingen bespreken op de vergadering. Pol vond dit een goed idee.

Het leiden van de bewonersvergadering verloopt vlotter. De vernieuwingen vroegen niet alleen aan de bewoners enige aanpassing en gewenning, maar ook aan mezelf. In het begin was het zoeken rond hoe ik het planbord het best introduceerde in de groep. Maar met het vorderen van de tijd merk ik dat ik een zekere routine gevonden heb.

Het werken met de brievenbus blijft een werkpunt. Ik had op voorhand al eens gekeken in de brievenbus, maar er zat niks in. Ergens had ik het verwacht, omdat ik had gemerkt dat de bewoners niet helemaal mee waren met het idee.

Ik was dan ook blij met het idee dat geuit werd op de teamvergadering, omdat ikzelf niet direct een goede oplossing vond. Bovendien wou ik het idee achter de brievenbus niet verloren laten gaan.

De vergadering verliep vrij goed. Ik merkte dat de afwezigheid van Roger bij de andere bewoners voor minder spanning zorgde.

Verder was ik blij met de aanwezigheid van Joseph. Tot nog toe was hij naar geen enkele vergadering geweest en dit riep bij mij toch wat vragen op. Het antwoord waarom hij nu wel op de vergadering aanwezig was, ken ik niet. Misschien had het te maken met de afwezigheid van Roger? Misschien kwam het door de voorbereiding die we samen gemaakt hebben? Of had hij gewoon zin om wel aanwezig te zijn?

5.5 DE EVALUATIE VAN DE NIEUWE BABELBOX

Ik vind het belangrijk te weten hoe de bewoners en het team nu staan tegenover de veranderingen. Daarom volgt in dit deel een evaluatie van de vernieuwde babelbox. Hoe denken de bewoners erover? Welke opmerkingen heeft het team?

5.5.1 Vanuit de bewoners

Gedurende de vergaderingen die gebeurden met het planbord en de brievenbus heb ik de bewoners geobserveerd. Dit om na te gaan of de bewoners tevreden zijn met de nieuwe babelbox.

Ondanks het feit dat George niet aanwezig is op de vergadering is hij wel erg bezig met het bord. Hij weet dat het bord iedere maandag veranderd wordt. 's Avonds wanneer hij terug is van zijn rit met de bus, gaat hij steeds kijken of zijn foto op het bord hangt. Wel is het voor George moeilijk te snappen dat enkel 'speciale activiteiten' op het bord hangen. Wanneer zijn foto niet aan het bord hangt dan zegt hij: "Ik moet toch naar hout en semi." Wanneer ik hem dan zeg dat de gewone planning er niet op komt dan knikt hij wel, maar ik betwijfel of het wel begrepen heeft.

Ik heb overwogen om de individuele planning er op te hangen, maar het team vond dit geen goed idee, omdat het voor teveel prikkels en informatie zou zorgen.

Guust is niet vaak aanwezig tijdens de vergaderingen. Aangezien Guust niet echt bezig is met de andere borden in de leefgroep had ik bij hem geen grote verwachtingen. Dit blijkt voor een deel ook te kloppen. Guust is niet zo zeer bezig met het planbord of de brievenbus, maar op de laatste vergadering was hij wel aanwezig en zag ik toch dat hij naar het bord keek toen ik er zaken bij hing.

Toen ik tijdens de week de pictogrammen sorteerde in zijn aanwezigheid en hem vroeg wat hij van het bord vindt, antwoordde hij: "Aaaaa ge moogt gij da nog doen èh.". Dus ondanks het feit dat hij er niet echt mee bezig is, denk ik toch dat hij tevreden is met het bord.

Ik merk dat Gerard erg tevreden is met het bord en dit is iets wat ik op voorhand niet had verwacht. Gerard is namelijk een erg terughouden persoon. Ik merk dat Gerard tijdens de vergadering echt wel luistert en mee volgt wanneer ik de planning, aan de hand van het bord, uitleg. Tijdens de week zie ik hem vaak voor het bord staan en hoor ik hem binnensmonds mompelen over de zaken die eraan hangen. Ik denk dan ook dat Gerard het planbord echt ziet als een meerwaarde, mede omdat hij niet kan lezen of schrijven.

Ik denk niet dat Walter met de komst van het planbord liever naar de vergadering komt, maar ik denk wel dat hij meer betrokken is dan voordien. Wanneer hij ziet dat zijn zus komt, dan geeft hij dit zelf aan.

Toen ik tijdens een vergadering vergat dat hij in het weekend naar huis ging, zei hij tijdens de vergadering zelf dat hij naar huis ging.

Bij Roger zie ik eigenlijk dezelfde gedragskenmerken als bij George. Ook hij begrijpt niet waarom zijn individuele planning er niet aanhangt. Roger was niet aanwezig op de laatste vergadering en ik merkte toch dat dit bij andere bewoners voor meer rust zorgde. Langs de andere kant heb ik nog altijd twijfels of dit wel de juiste manier is. Is het correct dat we Roger op zijn kamer laten en hem achteraf bijpraten?

Leo is niet echt bezig met het planbord of de brievenbus buiten de vergadering. Tijdens de vergadering volgt Leo wel mee en luistert hij naar de informatie die gegeven wordt.

Bij Joseph merk ik een grote interesse voor het planbord op. Van alle bewoners is hij de persoon die er het meeste naartoe gaat.

Ik denk dat het planbord hem een veiliger gevoel geeft. Joseph is namelijk graag op de hoogte van alles, omdat hij nu het bord heeft, is hij niet meer verplicht om naar de vergadering te komen. Hij kan dus de spanning van de vergadering vermijden.

Met Rosalie, Anita en Pol heb ik een gesprek gevoerd. Hieruit kwamen volgende zaken naar voor: alle drie de bewoners vinden dat het planbord zorgt voor duidelijkheid. Tijdens de babbelbox kunnen ze gemakkelijker volgen. Het aanduiden van de pictogrammen tijdens het overlopen van de weekplanning ervaren zij als een meerwaarde.

De 'prentjes' vinden Pol en Rosalie goed. Je kunt het zowel zien als lezen, vooral Pol vindt dit een meerwaarde. Anita vindt het echter jammer dat ze van op haar plaats aan tafel niet kan lezen wat erop staat.

Verder hoeven ze nu veel minder te vragen en kunnen ze zelfstandig nagaan wat er bijvoorbeeld op het menu staat dat weekend.

5.5.2 Vanuit het team

Algemeen gesteld kan ik zeggen dat het team tevreden is met de veranderingen. Vooral over het planbord zijn zij enthousiast. Het vormt een mooie aanvulling op de bestaande borden in de leefgroep. Het is duidelijk uitgewerkt en alles is goed gestructureerd. Bovendien is het een duurzaam product dat na mijn vertrek nog gebruikt kan worden. Een klein minpuntje is dat de magneetjes moeilijk te gebruiken zijn voor de bewoners.

Joseph had per ongeluk eens een pictogram laten vallen. Toen hij dit er weer aan wou hangen bleef hij lang op de pictogram duwen. Maar wanneer je hard duwt valt het er opnieuw af. Ik denk dat dit te maken heeft met de velcro die gebruikt wordt op de andere borden. Daar moet je namelijk wel hard op duwen.

Het planbord is niet alleen goed voor de bewoners, maar ook voor de collega's zelf. Wanneer zij een tijdje niet op dienst geweest zijn, kunnen zij aan de hand van het prikboard meteen zien wat er allemaal gebeurd is tijdens deze week.

De brievenbus vinden ze een goed idee, maar voor de bewoners is het misschien te moeilijk. Op de teamvergadering werd dan ook voorgesteld om tijdens de babbelbox de brievenbus te vullen. Dit zal in de toekomst verder uitgetoetst worden.

Ik had nog een prikboard gemaakt met daarop afspraken en een plaats voor de agendapunten uit de brievenbus. Omdat het team en ik gemerkt hebben dat het planbord en de brievenbus al veel vroeg van het aanpassingsvermogen van de bewoners, heb ik dit niet meer gebruikt. Mijn mentor zei bovendien dat het te ingewikkeld kon worden voor bewoners en dat dit hen misschien zou afschrikken om nog langer deel te nemen aan de vergadering.

Tot slot wil ik nog enkele reacties meegeven van het sociaal netwerk. Zo is de zus van Walter zeer tevreden over het planbord. Wanneer zij nu op bezoek komt dan kan zij zelf zien wat Walter die week allemaal gedaan heeft.

Dit was eigenlijk iets waar ik op voorhand niet bij stilgestaan had. Ik ging ervan uit dat het planbord een meerwaarde zou zijn voor de bewoners, maar stond er niet bij stil dat het ook een pluspunt zou zijn voor collega's en het sociaal netwerk van cliënten.

6 ALGEMEEN BESLUIT

Dit eindwerk is gegroeid vanuit onderstaande probleemstelling:

“Hoe kan de bewonersvergadering, die gehouden wordt in de leefgroep van een residentiële voorziening voor volwassenen met een verstandelijke beperking, geherstructureerd worden zodat het emancipatorisch gedachtengoed beter tot zijn recht komt?”

Algemeen gesteld kan ik wel zeggen dat het planbord door iedereen als iets positief wordt ervaren.

Persoonlijk vond ik het planbord net iets te weinig qua praktijkgedeelte. Daarom heb ik naast het planbord een brievenbus en prikbord gemaakt.

De brievenbus diende oorspronkelijk om agendapunten in te stoppen die besproken konden worden tijdens de volgende vergadering. Dit vroeg van de begeleiders en de bewoners een zekere discipline. De bewoners moesten zelf naar een begeleider toestappen of uit zichzelf iets in de brievenbus deponeren. Dit bleek te hoog gegrepen te zijn. Daarom worden de agendapunten nu verzameld tijdens het ‘rondje’. Het is de begeleider die ze in de brievenbus deponeert en tijdens de volgende vergadering worden ze dan besproken. Ik kan niet met alle zekerheid zeggen dat dit beter zal zijn, maar het team heeft wel besloten om het nog een tijdje verder uit te proberen.

Kan ik besluiten dat de babbelbox nu een ‘echte’ bewonersvergadering is? Ja, en nee, het is namelijk afhankelijk van hoe je ernaar kijkt.

Als buitenstaander zal men wellicht zeggen dat dit geen bewonersvergadering is. Er is geen ‘echte’ voorzitter, niet iedereen is aanwezig, de inbreng van bewoners blijft beperkt tot de eigen leefgroep en het overgrote deel draait rond het verstrekken van informatie. Als buitenstaander zou je dan ook de indruk kunnen krijgen dat het gaat om een informatiemoment. En deels kan ik hier ook inkomen.

Ook ik had op voorhand ‘het’ beeld van een bewonersvergadering in mijn hoofd. Met een voorzitter, een notulist en inspraak voor de bewoners rond het beleid.

Maar gedurende dit eindwerk ben ik tot een aantal inzichten gekomen. Emancipatorisch werken is in mijn ogen veel meer dan bewoners een stem geven en hen aanmoedigen op te komen voor hun eigen meningen en ideeën. Want alvorens cliënten in staat zijn om hun mening te geven, is het belangrijk dat zij beschikken over de nodige informatie. Het is immers van belang te weten waarover je spreekt. Het aanbieden van informatie en dit op een zodanige manier dat het voor cliënten bevattelijk en begrijpelijk is, is naar mijn mening ook emancipatorisch werken.

Heb je enkel inspraak wanneer je mee kan beslissen over beleidspunten en alles via de officiële weg verloopt? Ik denk van niet. Inspraak hebben gaat veel verder en slaat niet enkel op de cliënt. Het vraagt ook iets van de begeleider. De cliënt kan aangeven, dat hij het met bepaalde zaken niet eens is. Als begeleider heb jij de taak hier oog voor te hebben en op te anticiperen.

Zo vind ik dat de bewoners; ondanks het feit dat ze niet mee het beleid van de voorziening bepalen; toch inspraak hebben binnen de huidige babbelbox, maar dan op het niveau van de leefgroep. Tijdens de babbelbox kunnen ze naast het menu bepalen voor in het weekend ook voorstellen doen rond activiteiten en hun wensen kenbaar maken.

Persoonlijk vind ik dus dat de veranderingen aan de bewonersvergadering wel emancipatorisch zijn.

Of het nu gaat over een 'echte' bewonersvergadering of niet, die keuze laat ik aan u over. Ik heb in ieder geval geleerd dat onze manier van kijken niet automatisch dezelfde is als die van de cliënt.

BIBLIOGRAFIE

Boeken

- Adams, R., 2003. *Social work and emowerment*. 3e red. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Bleeksma, M., 2001. *Begeleiding van oudere cliënten met een verstandelijke handicap*. 1e red. Baarn: Uitgeverij H. Nelissen B.V..
- Boschman, M., 2005. *Communiceren met mensen met een verstandelijke handicap*. 1e red. Soest: Uitgeverij Nelissen.
- Brinkman, F., 2001. *Optimaliseren van cliëntenparticipatie*. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.
- De Rijdt, C., 2013. *Ondersteunend communiceren: werken met visualisaties*. Antwerpen: Garant.
- den Dulk, L., 2001. *Raad op maat opzoekboek vergaderen*. Soest: Uitgeverij Nelissen B.V..
- Frederiks, B. & den Dulk, L., 2009. *Rechten van cliënten met een verstandelijke beperking*. Barneveld: Uitgeverij Nelissen.
- Gennep, A. v., 2000. *Emancipatie van de zwaksten in de samenleving. Over paradigma's van verstandelijke beperking*. Amsterdam: Uitgeverij Boom.
- Kerr, D., 2010. *Verstandelijke beperking en dementie effectieve interventies*. 1e red. Antwerpen: Garant.
- Oskam, E. & Scheres, W., 2000. *Totale communicatie*. Maarssen: Elsevier gezondheidszorg.
- Schermer, K., 2004. *Vergaderen en onderhandelen in teams en besturen*. 5e red. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.
- Schuurman, M., 2009. *Inclusie zeggenschap support*. Antwerpen: Garant.
- Van Hove, V., 2007. *De begeleider als bruggenbouwer*. 1e red. Sint - Amandsberg: Werkcentrum voor Inclusief en Emancipatorisch Vormingswerk.
- Wiese, A., 2006. *Vraaggestuurde ondersteuning van mensen met een verstandelijke beperking*. 1e red. Soest: Uitgeverij Nelissen.

Cursussen:

- DE RIJDT, C. (2013). *Werken in en met groepen 1*. Cursus. Gent, Departement Sociaal-Agogisch Werk – Hogeschool Gent.

Website:

- Garritsen, C., 2012. *Tevreden vergaderen*. [Online]
Available at: http://essay.utwente.nl/61718/1/MSc_C_Garritsen.pdf
[Geopend 17 Maart 2015].

van Regenmortel, T., 2009. *Empowerment als uitdagend kader voor sociale inclusie en moderne zorg*. [Online]

Available at: <http://www.journalsi.org/index.php/si/article/view/186/163>

[Geopend 8 Maart 2015].

van Schaik-van Rossum, K., 2014. *Weerstand bij verandering*. [Online]

Available at: <file:///C:/Users/Gebruiker/Downloads/Scriptie-IH-van-Schaik.pdf>

[Geopend 2 mei 2015].

Maaskant, M. & Schuurman, M., 2012. *Dementie bij mensen met een verstandelijke handicap brochure voor verwanten en professionele ondersteuners*. [Online]

Available at:

http://www.kennispleingehandicaptensector.nl/docs/KNP/inspiratie/pdf/Brochure_dementie.pdf

[Geopend 22 April 2015].

Interne bronnen:

Dienstencentrum Mozaïek, 2012. *Onthaalbrochure voor nieuwe medewerkers, stagiaars en vrijwilligers*. Brochure. Oostakker, Dienstencentrum Mozaïek.

Dienstencentrum Mozaïek, 2015. Flexibel aanbod meerderjarigen: zeg maar FAM.... *Flits*, maart, p. 12.

BIJLAGE 2 PICTOGRAMMEN MENU



KIP AAN'T SPIT



KIPPENBIL



FRIETJES



KIPFILET



KIP IN CURRY



KROKETJES



PURREE



**GEBAKKEN
PATATJES**



PATATTEN



**FRICANDON MET
KRIEKEN**



STOOFVLEES



SATE



BIEFSTUK



HESPENROLLETJE



WORST

BIJLAGE 3 PICTOGRAMMEN PLANBORD

