

# Begeleidingsconcept Ondo

## 1. Motivatie

De belangrijkste drijfveer voor het uitwerken van dit concept zit in het streven een zo hoog mogelijke kwaliteit van begeleiding te bieden aan onze cliënten. Het begeleidingsconcept moet ervoor zorgen dat de kwaliteit van leven van de personen met een beperking op de meest effectieve manier gemaximaliseerd wordt.

Niet losstaande van bovenstaande drijfveer is er het streven een hoogstaande professionele standaard te zetten. Het is van groot belang onze professionaliteit expliciet en erkend te maken. Begeleiden is een vak. In het begeleidingsconcept beschrijven we de eigenheid en complexiteit van dit vak.

Om dit te realiseren vertrekken we vanuit de overtuiging dat een persoon met een beperking<sup>1</sup> moet (kunnen) leven als vol en evenwaardig burger in de maatschappij. Een eerste voorwaarde om dit te kunnen is dat alvast het begeleidingsconcept hen fundamenteel vanuit dat perspectief benadert.

Als we een inclusieve samenleving willen realiseren is het noodzakelijk dat voorzieningen die werken met personen met een beperking beginnen met zelf een inclusieve bril op te zetten. Dit wil zeggen hun cliënten in de eerste plaats gaan bekijken als mensen met mogelijkheden en krachten en niet als mensen met een beperking. Dit uiteraard zonder de realiteit van de beperking te ontkennen, want ook daarmee moet een effectief begeleidingsconcept rekening houden. Van belang is hier de keuze voor een pro-actief model waarbij de focus ligt op zelfstandigheid, participatie, krachten in zichzelf en in de context en dit in het kader van de mogelijkheden van iedere individuele cliënt.

---

<sup>1</sup> Deze term is gekozen door gebruikersraad. In de rest van de tekst zullen we de term beperking gebruiken ipv handicap.

## 2. Elementaire bouwstenen voor het begeleidingsconcept

Om ons begeleidingsconcept helder voor te stellen en te kunnen toelichten aan zowel cliënten en hun netwerk als aan andere professionelen, hebben we ons concept getekend.



In deze tekening zitten alle elementaire bouwstenen voor ons begeleidingsconcept.

Uit meta-onderzoek komen steeds weer dezelfde elementaire zaken naar voor die maken dat een begeleiding succesvol is.

Cliënt en begeleider staan op de voorgrond. Dé factor die het meest bepalend is voor het succes van een begeleiding is namelijk de relatie tussen cliënt en begeleider. Doorheen heel de begeleiding werken we aan (en vanuit) die relatie. Het centraal stellen van het cliëntperspectief, het werken vanuit een positieve basishouding en de manier waarop met doelen van de cliënt gewerkt wordt, zijn hierbij essentieel.

De basishouding zit in de schoenen van de begeleider. De begeleider vertrekt steeds vanuit die basishouding en zonder schoenen geraak je niet ver. Als we de begeleiding evalueren doen we dit steeds met de basishouding in gedachte. Ze is de toetssteen voor onze zelfreflectie.

In de rugzak van de begeleider zit handicapspecifieke kennis en begeleidingstechnieken. De kennis over ASS, NAH, mentale en visuele beperking, ... stemt de begeleiding af op de noden van de cliënt. Begeleiders hebben daarenboven kennis van een ruim arsenaal aan concrete begeleidingstechnieken

die waar nodig gebruikt kunnen worden. Ze hebben een duidelijke plaats in het methodische kader.

Begeleiders zijn zich steeds bewust dat ze eerst moeten invoegen (een gelijkwaardige relatie opbouwen) voor ze kunnen toevoegen (hun deskundigheid gebruiken) bij de cliënt.

De cliënt draagt ook een rugzak. Hierin zitten zijn krachten, zijn emotionele ontwikkeling en wie hij is als persoon. Zicht krijgen op de emotionele ontwikkeling van een cliënt maakt het mogelijk een onderscheid te maken tussen het kunnen en aankunnen. Er wordt nagedacht over de betekenis van gedrag. Begeleiding kan op deze manier afgestemd worden op de emotionele noden van een cliënt. Daarnaast wordt er ook bewust en uitgebreid stilgestaan bij de krachten van de cliënt: wat kan de cliënt goed, waar wordt de cliënt gelukkig van, wat geeft de cliënt energie?

Bovendien is het belangrijk om de cliënt te zien als een individu die verbonden is met een familiaal, sociaal en professioneel netwerk. Gedurende het hele proces werkt de begeleider, binnen de grenzen en wensen die de cliënt aangeeft, samen met dit netwerk.

Een volgend element dat van groot belang is voor een succesvolle begeleiding is een duidelijke systematiek in het begeleidingsproces. Om effectief te zijn moet methodisch gewerkt worden. Een begeleiding is doelgericht, goed gepland en gefaseerd.

Het grote kader voor onze begeleidingen is empowerment. Een goed begeleidingsconcept bestaat niet in het luchtledige. Het heeft zijn basis in een uitgewerkt geheel van menswetenschappelijke theorieën die een kader vormen waarbinnen voorgaande elementen hun meerwaarde bewijzen.

Tenslotte is een goed begeleidingsconcept wetenschappelijk gevalideerd. Dat wil zeggen dat het gebaseerd is op erkende theoretisch-wetenschappelijke inzichten en dat de werkzaamheid via onderzoek aangetoond en bijgestuurd kan worden.

## 2.1 Basishouding (schoenen begeleider)

Het fundament van een krachtgerichte begeleiding is de relatie tussen begeleider en cliënt. Uiteraard is dit niet het doel van de begeleiding, maar het middel om te komen tot een effectief begeleidingsproces. De cliënt moet de begeleider dus als een gelijke, geen vreemde of bovengeplaatste vertrouwen, pas dan kan hij deze als deskundige zien en erkennen. We moeten dus eerst invoegen vóór we kunnen toevoegen. Dit kan niet zonder een positieve, consequente en krachtgerichte basishouding.

Het concept steunt op het consequent hanteren van de positieve basishouding door begeleiders. Ze is in elke methodische fase en in elke toepassing van een begeleidingstechniek aanwezig. De positieve basishouding is:

Krachtgerichtheid: We gaan relaties aan met een open, onbevooroordeelde houding. Elke samenwerking met een cliënt of collega vertrekt vanuit onvoorwaardelijke acceptatie. We stimuleren mensen om zichzelf te zijn en geven hen daarvoor de nodige ruimte. Er is in iedereen veerkracht aanwezig. Mensen kunnen groeien, leren, veranderen. Het is aan ons om die krachten op te sporen en te mobiliseren. (cfr. schema krachten en beperkingen: 2.3)

Wederkerigheid: Wederkerigheid is een proces van wederzijdse beïnvloeding, uitgaande van gelijkwaardigheid, verwondering en leren van elkaar. Zowel begeleider als cliënt geven en krijgen. Het is belangrijk voor de cliënt om te kunnen geven aan de begeleider, die dan ook moet kunnen ontvangen en waarderen.

Echtheid: Steeds trouw aan jezelf blijven. Functioneel naakt. We mogen zeggen wat we denken, maar doen dat met respect voor elkaar. We blijven ons daarbij steeds bewust van onze (machts)positie. We durven ons kwetsbaar opstellen. We vertrouwen erop dat de ander ook echt is.

Respect: We vertrekken vanuit acceptatie van onszelf en van de ander in zijn 'anders zijn'. De verwondering over het verschil is een uitdaging en ingang tot dialoog. Respect is autonomie geven aan anderen. Het is accepteren dat men niet alles van de ander kan begrijpen. We gaan bewust om met verschillen in waarden en normen.

Dialooggestuurd en vraaggericht: Dialooggestuurd werken betekent telkens opnieuw in dialoog gaan, samen reflecteren en toetsen. 'Is dit wat je wilde? Is jouw doelstelling bereikt?' Focus op wat de cliënt zelf belangrijk vindt (= vraaggericht). Steeds aftoetsen bij de cliënt of wat we doen klopt met zijn verwachting.

Presentie: We zijn niet alleen lichamelijk present. We zijn ook betrokken, 'echt' en dynamisch aanwezig. We stappen in een partnerschap met onze cliënt of collega en nemen actief deel aan de relatie.

Crisis is kans: Als leren een onderdeel van onze basishouding is, dan is elke crisissituatie een kans om te leren. Met een goede ondersteuning als voorwaarde, is dit een opportuniteit om tot verandering en groei te komen.

Transparantie: We zijn open over onze motieven. We komen uit voor onze mening en scheppen duidelijkheid over het 'waarom' van ons spreken en handelen. Wanneer we iets zeggen over een afwezige andere, doen we dat steeds in 'meerzijdige partijdigheid'. We houden rekening met ieders waardigheid en belangen.

Het is essentieel om zeer goed te reflecteren op wat deze begrippen voor ons als begeleider betekenen en hoe we er in de praktijk mee omgaan. In onze dagelijkse houding, zeker als betrokken begeleider, zitten vaak al elementen van basishouding. Dit is positief. We moeten ze herkennen, benutten en versterken. Er schuilt ook een gevaar in, namelijk dat we denken dat de basishouding iets is dat we als begeleider sowieso hebben, dat we het vereenzelvigen met "het buikgevoel" en het als verworven en steeds aanwezig beschouwen.

Bij een professionele begeleider zijn alle elementen van de basishouding continu en systematisch aanwezig. Dit is enkel mogelijk als begeleiders zichzelf constant bevragen en laten bevragen op vlak van hun basishouding. In deze is het nuttig een goed onderscheid te maken tussen zelfingenomenheid en zelfvertrouwen.

### **Zelfingenomenheid**

- Ik heb het allemaal al zo veel keer gehoord.
- Met mijn ervaring heeft niemand me meer iets te leren.
- Ik hoef me niet systematisch in vraag te stellen/laten stellen.
- Ik volg gewoon mijn buikgevoel en dat laat me nooit in de steek.
- Ik ben **geen professional**.

### **Zelfvertrouwen**

- Ik ben goed, maar zal steeds beter kunnen.
- Ik heb de kracht om mezelf open te stellen, me te laten bevragen.
- Door de coaching en intervisie groei ik als begeleider, blijf ik scherp.
- Ik vind een goed evenwicht tussen afstand en nabijheid.
- Ik ben **een professional**.

*De basishouding van de begeleider zit in onze tekening in de schoenen van de begeleider. Het onderhoud dat de schoenen op regelmatige basis nodig hebben, is metafoor voor het belang van reflectie over de basishouding.*

## 2.2 De rugzak van de begeleider

### - Technieken

Het begeleidingsconcept voorziet in een ruime selectie van krachtgerichte begeleidingstechnieken die steeds verbonden zijn met het methodisch kader (zie 2.5). Het begeleidingsconcept in de praktijk brengen impliceert deskundigheid hebben in het uitvoeren van de technieken die er aan gekoppeld zijn.

Er zijn een aantal technieken die van toepassing zijn in elke methodische fase:

- Feedback geven,
- Verbindende communicatie,
- Oplossingsgerichte gesprekstechnieken,
- Omgaan met weerstand, ...

Er zijn ook technieken die verbonden zijn aan een bepaalde methodische fase:

- Technieken rond vraagverduidelijking (doelenschema, mijn krachten en groeipunten, ...),
- Sociale netwerktechnieken (genogram, ecogram, netwerktabel, ...), ...

Daarnaast zijn er technieken die toegepast worden als een concrete cliëntsituatie dit vereist. Ook deze technieken zijn afgetoetst aan het raamkader van empowerment en zijn verbonden met het methodisch kader. Het is echter niet noodzakelijk dat alle begeleiders deze technieken beheersen. Hiervoor kan een begeleider beroep doen op de deskundigheid van een collega (begeleider, inhoudelijk verantwoordelijke, coach, ...)

Ons 'arsenaal' van begeleidingstechnieken kan op basis van de noden bij cliënten steeds uitgebreid worden.

Alle begeleiders zijn getraind zodat ze minstens de begeleidingstechnieken die in iedere begeleiding gehanteerd worden op een deskundige manier kunnen toepassen.

### - (Handicapspecifieke) kennis

Elke begeleider heeft voldoende kennis van de beperking van de cliënt. Hierdoor kunnen de toegepaste technieken afgestemd of aangepast worden op of aan de individuele situatie van de cliënt. Zo gebruiken we geen visuele techniek (of een visueel toepassing van een techniek) bij een persoon met een visuele handicap.

Er is bij Ondo een uitgebreide informatie beschikbaar over ASS, NAH, mentale en visuele beperking, ...

Niet elke begeleider moet een uitgebreide kennis hebben over alle mogelijke beperkingen. De inhoudelijk verantwoordelijken zorgen ervoor dat begeleiders alle handicapspecifieke kennis ter beschikking hebben die nodig is in de begeleiding van hun specifieke cliënten.

Vele cliënten hebben naast hun beperking nog een bijkomende problematiek. Vaak betreft dit een psychiatrische stoornis. Ook verslavingsproblematiek (medicatie, drugs, games, alcohol, ...) zien we frequent in ons begeleidingswerk. Om hier adequaat mee om te gaan, gaan we zowel intern als extern telkens opnieuw op zoek naar de juiste handvaten. Samenwerking is hierin essentieel.

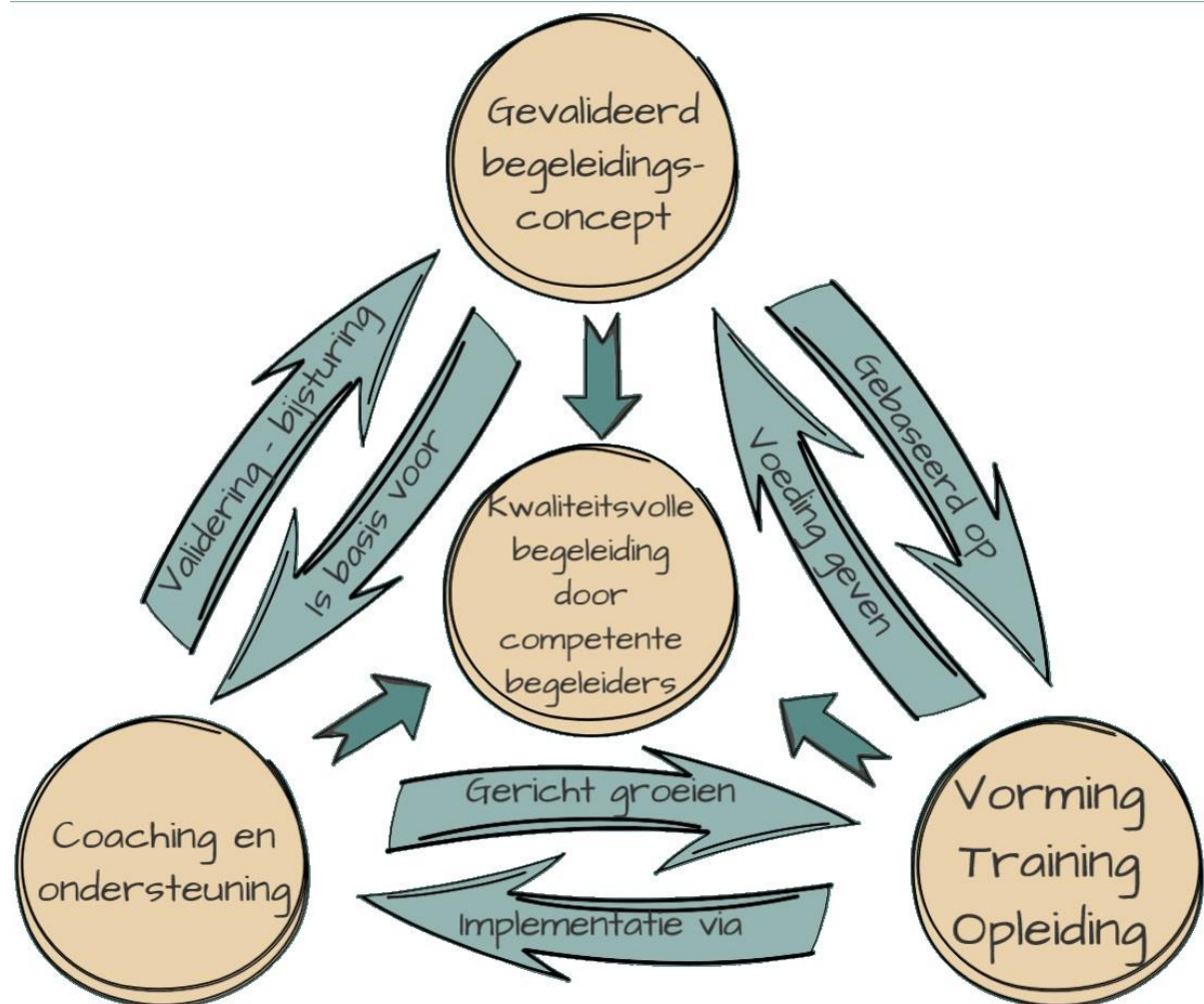
Vervolgens is er binnen Ondo een goede kennis van de sociale kaart. Dit maakt het mogelijk om de cliënt zo goed mogelijk wegwijs te maken in de hulpverlening, in de sociale buurt, ...

Dit kan zowel gaan over:

- Administratieve kennis, vb: aanvraag sociale huisvesting, uitzoeken van sociale voordelen, ...
- Kennis van de buurt, vb: toegankelijkheid en mobiliteit in de buurt, vrijetijdsmogelijkheden, samenwerkingsmogelijkheden, ...

## - Onderhoud van de rugzak van de begeleider

---



Om het doel, "kwaliteitsvolle begeleiding door competente begeleiders" te bereiken hebben we drie, onderling sterk verbonden, pijlers nodig:

- Een vormings-, training- en opleidingsbeleid
- Systematische en intensieve coaching en ondersteuning van begeleiders
- Een gevalideerd begeleidingsconcept

De vorming, training en opleiding wordt gegeven op basis van het begeleidingsconcept. Het VTO-beleid heeft als doel dat het concept praktisch kan uitgevoerd worden door de begeleiders. Anderzijds geven het volgen van vorming en opleiding ook nieuwe inzichten en vaardigheden die kunnen helpen het begeleidingsconcept verder op punt te stellen.

Het begeleidingsconcept dient als basis voor de coaching en ondersteuning van medewerkers.

De coaches zorgen ervoor dat begeleiders kunnen reflecteren over hun persoonlijke groei en ontwikkeling binnen Ondo.

De inhoudelijk verantwoordelijken ondersteunen de begeleiders in het zo goed mogelijk implementeren van het begeleidingsconcept in de concrete begeleidingsprocessen bij de cliënten.

Ook vanuit de gesprekken met de coaches en inhoudelijk verantwoordelijken kan feedback komen om het concept verder op punt te zetten.

De interne en externe vorming wordt hierop afgestemd. Aanbieden en uitwerken van nieuwe zaken, herhalen van thema's,... tijdens vormingsdagen, kleine en grotere vormingsmomenten (onze bad- en douchemomenten), ad hoc intervisie, empowermentdag,... zijn belangrijke onderdelen om ons begeleidingsconcept blijvend onder de aandacht te houden.

De implementatie van de gevolgde VTO wordt opgevolgd en ondersteund door de inhoudelijk verantwoordelijken. De inhoudelijk verantwoordelijken bevragen de begeleiders op toepassing van het aangeleerde op een duurzame manier in de praktijk. Omgekeerd kan vanuit de gesprekken met de coaches en inhoudelijk verantwoordelijken een nood blijken, zowel op individueel als collectief vlak, aan bijkomende vorming of herhaling van vorming om het begeleidingsconcept (nog beter) te kunnen toepassen.

*Een begeleider heeft zijn rugzak altijd bij zich. Wat hij nodig heeft uit deze rugzak hangt af van vele factoren: wie is de cliënt, hoe zit het met de vertrouwensrelatie tussen de cliënt en zijn begeleider, aan welke doelen wil de cliënt werken, ... Ook de rugzak heeft onderhoud nodig, vb. zaken bijleren, technieken herhalen, ...*



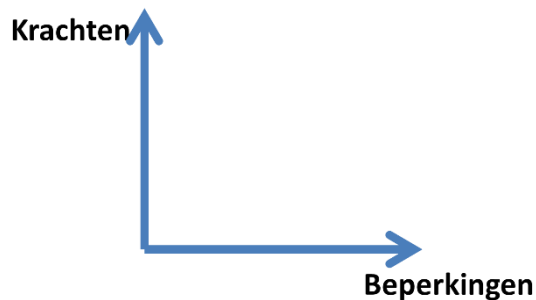
## 2.3 De rugzak van de cliënt

### - Krachten

Vanuit een niet empowerende voorstelling worden krachten en beperkingen vaak gezien als behorende tot twee kanten van één dimensie. Deze visie zorgt voor een vervormde kijk naar de cliënt waarbij een grotere beperking impliceert dat er minder krachten zijn, en omgekeerd. Als men in deze visie focust op de krachten betekent dit een ontkenning van, de overduidelijke, beperkingen van de cliënt.



Binnen het kader van empowerment zien we krachten en beperkingen als twee aparte dimensies. Zo is het mogelijk een persoon met een zware beperking te zien als een persoon met zeer veel krachten (en iedere andere combinatie).



Het ontdekken en zichtbaar maken van deze krachten is vaak niet eenvoudig. Sommige cliënten zijn zich niet bewust van hun krachten omdat hier nooit aandacht aan gegeven is. Of ze geloven er niet in omdat ze heel vaak hoorden 'Dat kan jij toch niet'. Door tijdens het begeleidingsproces de cliënten hiervan bewust te maken, bouw je niet alleen aan een beter zelfbeeld, maar ook aan hun eigen impact op hun leven. We laten de cliënten zoveel als mogelijk zelf doen.

### - Emotionele ontwikkeling

Emotionele ontwikkeling gaat over het kunnen én aankunnen van de cliënt. Aan de hand van een inschaling krijgen de begeleiders tips hoe ze hun begeleidingsproces kunnen afstemmen op de specifieke noden van de cliënt. Dit zorgt voor een beter begrip van het gedrag van de cliënt.

In elk dossier noteren de begeleider(s) vaak samen met de cliënt de emotionele handleiding. Deze informatie is essentieel als andere begeleiders contact hebben met de cliënt.

Spoor: Hoe zorgen cliënt, begeleider, context, situatie, ... voor duidelijkheid, voorspelbaarheid?

Poort: Wanneer merken we dat de cliënt geagiteerd, gefrustreerd, boos, blij, ... wordt? Wat kan de begeleider doen om te zorgen dat boosheid vermeden wordt of niet escaleert? Wat zijn zaken die de cliënt kalmeren of juist triggeren? Wat doet de cliënt zelf om tot rust te komen, ...

Actie-reactie: Zijn er bepaalde handelingen die er zijn in de interactie tussen begeleider en cliënt én die voor voorspelbaarheid zorgen, vb. bij elk afscheid geeft de begeleider de cliënt een 'vuistje'. Dit is een duidelijk signaal van afronding.

Samen doen: gedeelde aandacht rond een activiteit of onderwerp om de cliënt de mogelijkheid te geven om bij te tanken, tot herstel te komen of te gunnen (je cliënt laten merken dat hij belangrijk is voor jou als begeleider).

Het nutteloze, maar o zo belangrijke weetje: interesses, passies, ... die met alle zintuigen van de cliënt te maken kunnen hebben. Wat maakt de cliënt authentiek? Op welke manier toont hij zijn dienstbaarheid?

We baseren ons op het gedachtegoed van Anton Dosen. Het denkkader van Gerrit Vignero en de tools aangereikt door Edda Janssens en het netwerk Sens-eo gebruiken we binnen onze werking.

## - **Wie ik ben**

De cliënt heeft vaak al een heel hulpverleningstraject achter de rug voor hij bij Ondo of bij die ene begeleider terecht komt. De cliënt beslist wat hij op welk moment deelt.

Dit kan gaan over opvoeding, schoolverleden, vorige relaties, werkervaringen, trauma's, ...

*In onze tekening is dit de rugzak van de cliënt. Hierin zitten van bij de start van de begeleiding al veel krachten. Dit zijn vaardigheden, kennis, talenten, interesses, ... van de cliënt. De rugzak kan steeds geopend worden om er nieuwe dingen in te stoppen.*

*Maar naast de krachten van de cliënt, zit er ook een handleiding in. Wat kan de cliënt, wat kan de cliënt aan? Hier baseren we ons op emotionele ontwikkeling.*

*Ook de persoonlijke verhalen van de cliënt zitten in de rugzak.*

## 2.4 Invoegen en toevoegen

“De kwaliteit van leven van de cliënt maximaliseren” vertalen we empowerend als “**We maken de cliënt sterk in zichzelf zijn**”. De cliënt is de eigenaar en aanbrenger van de *inhoud* van de begeleiding. De begeleider is eigenaar en aanstuurder van het *proces* van de begeleiding.

De cliënt leeft in de actualiteit, heeft recht op de volheid (en ook de eventuele chaos) van zijn bestaan. De begeleider is als professional degene die het proces in handen neemt: orde en structuur brengt.

Hierbij moet er rekening gehouden worden met een centrale stelling voor een begeleidingsconcept binnen het paradigma van empowerment: “De cliënt moet de begeleider op betrekkingniveau als gelijke ervaren om zijn expertise te aanvaarden.” Invoegen (gelijkwaardigheid op betrekkingniveau) is noodzakelijk om toevoegen (vanuit de deskundigheid van de begeleider) mogelijk te maken.

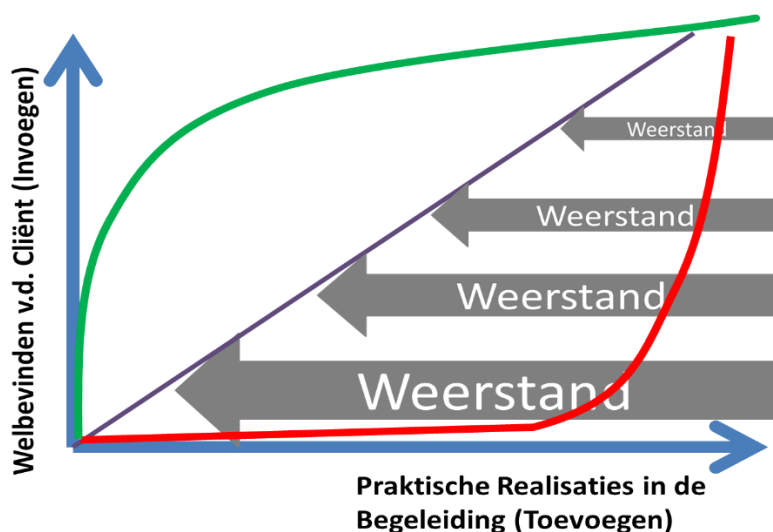
### INVOEGEN

- Gelijkwaardige relatie op betrekkingniveau.
- De cliënt moet de begeleider als persoon aanvaarden als zijn gelijke.
- Vanuit de essentiële en unieke menselijkheid van zowel begeleider als cliënt.
- Vanuit de basishouding: presentie, krachtgerichtheid, transparantie, echtheid, wederkerigheid, respect, vraaggerichtheid, crisis is kans

### TOEVOEGEN

- Vanuit de expertise, de vakkennis van de begeleider.
- Met behulp van technieken waarin de begeleider opgeleid, getraind is en gecoacht wordt.
- Met behulp van het professionele en natuurlijke netwerk van de cliënt.
- In het kader van samenwerkingsverbanden waarbinnen de meest optimale ondersteuning aan de cliënt geboden kan worden.

⇒ Welbevinden en realisaties



De klassieke kijk op begeleidingswerk is die waarbij het welbevinden evenredig stijgt met de praktische realisaties. (paarse curve) In deze voorstelling werk je constant tegen weerstand in. Je ondervindt als begeleider een continue tegendruk en werkt op het randje van het mogelijke. Deze manier van kijken naar begeleiden werkt. Ze is echter weinig effectief en zorgt niet voor empowerment.

Door in de begeleiding bij aanvang heel hard te focussen op zoveel mogelijk praktische realisaties moet je keihard opboksen tegen weerstand. (rode curve) In de voorstelling van de begeleider blijft het welbevinden van de cliënt laag, tot zowat alle behoeften gerealiseerd zijn, waarna ineens alles oké is. Deze begeleidingsvoorstelling is weinig effectief. Ze komt vaak voor bij begeleiders, maar is in tegenstelling met empowerment en werkt burn-out in de hand.

Een begeleider die werkt binnen het kader van empowerment focust primair op het welbevinden van de cliënt (specifiek in de relatie met de begeleider). Deze begeleider focust op kleine realisaties die dit welbevinden sterk kunnen verhogen (groene curve). Hierdoor wordt het voor de begeleider veel makkelijker om verder zaken te realiseren in de begeleiding.

Weerstand bestaat in het hoofd van de begeleider als gevolg van een niet-empowerende voorstelling van begeleidingswerk.

Dit brengt ons opnieuw bij een basisstelling van empowerment: "Het is essentieel om eerst in te voegen alvorens men succesvol en efficiënt kan toevoegen."

*In onze tekening is het eerste deel van de weg 'invoegen'. Dit invoegen, mekaar leren kennen en aanvaarden, stopt niet. Dit blijft een deel van de weg die de begeleider en de cliënt afleggen. 'Toevoegen' gebeurt als de begeleider, met toestemming van de cliënt, zijn expertise inbrengt. De begeleider heeft een rugzak, gevuld met handicapspecifieke kennis, kennis van sociale kaart, technieken, ... Als de begeleider een item uit zijn rugzak gebruikt tijdens het begeleidingsproces, spreken we van toevoegen. Dit zien we dus iets verder op de weg staan.*

## 2.5 Methodisch en doelgericht werken

Het begeleidingsproces is erop gericht de kwaliteit van leven van cliënten te optimaliseren of te behouden. Een krachtgerichte begeleiding geeft mensen de mogelijkheid dit proces zelf te realiseren en verder te zetten. Het stellen van doelen is essentieel in het mogelijk maken van dit opzet.

We zien doelen stellen niet als een administratieve of conditionele verplichting, wel als een werkzaam hulpmiddel dat een maximale kans op behoud of verbetering van de situatie van de cliënt garandeert.

Een krachtgerichte begeleiding is niet ultiem gericht op de realisatie van één of meerdere specifiek gestelde doelen, wel op het stimuleren van het proces van zelfredzaamheid en empowerment van de cliënt die zelf leert doelen stellen en bereiken. De cliënt leert de eigen krachten en die van zijn omgeving te activeren.

Het doel is eigendom van de cliënt. Het vertrekt ten volle vanuit zijn gezichtspunt en zijn waardenpatroon. Een goed gesteld doel zorgt automatisch voor motivatie van de cliënt, want gaat over wat hij echt wil. Zijn betrokkenheid is zo maximaal. Hij is ook ten volle aanspreekbaar op zijn eigen doelen. Daarnaast ondersteunt de begeleider de cliënt bij het verkennen en benoemen van minder zichtbare doelen (gefluisterde doelen, de vraag achter de vraag). Op die manier is de begeleiding ook essentieel dialooggestuurd.

Een doel formuleren is een proces. Het is geen 'u vraagt, wij draaien'. Het is het resultaat van een dialooggestuurd proces dat enkel realiseerbaar is binnen de context van een goede begeleidingsrelatie tussen cliënt en begeleider. Dat is onmogelijk zonder het fundament van de positieve basishouding.

De cliënt is eigenaar, aanbrengrer van de inhoud van de begeleiding. De begeleider, als professional is eigenaar en aanvoerder van het proces van de begeleiding. De begeleider garandeert zo dat er methodisch en professioneel gewerkt wordt.

Methodiek =

**Eerst dit en dan dat**

De kern van een methodiek in het raamkader van empowerment =

**Eerst invoegen en dan toevoegen**

Het methodisch kader voorziet in een duidelijke systematiek in de begeleiding. Het is doordacht en heeft een heldere, welomlijnde fasering. Methodisch werken voorziet minstens in volgende duidelijk omschreven en afgebakende stappen die op elkaar aansluiten, doordat rekening gehouden wordt met het effect van de ene stap op de andere:

1. Kennismaken
2. Analyse maken
3. Plan maken
4. Plan uitvoeren
5. Plan evalueren

## 6. Plan bijsturen

### 7. Terug naar 4

Deze stappen kunnen gevat zijn in een cyclisch proces waarbij de evaluatie tot een nieuwe analyse en tot nieuwe plannen aanleiding geeft.

Bij iedere methodische stap hoort een vooraf afgesproken tijdsduur. De begeleider spreekt af met de cliënt na hoeveel tijd welk doel geëvalueerd zal worden. Elk doel wordt wel minstens één keer per jaar geëvalueerd door een gesprek tussen begeleider en cliënt. Ze staan stil bij de relevantie en de aanpak. Daarnaast wordt er gewerkt met een permanente evaluatie. Na elk cliëntcontact be vraagt de begeleider hoe de cliënt dit ervaren heeft en wordt er zo ruimte gecreëerd voor feedback.

*Methodisch werken zien we in onze tekening als invoegen/toevoegen, de pijlen met doelen en de reflectiemomenten op het bankje en aan het stoplicht.*

*Na een eerste periode van invoegen, denken begeleider en cliënt samen na over doelen. Op het rond punt kunnen cliënt en begeleider meermaals rondgaan. Het is namelijk niet altijd duidelijk welke kant ze samen zullen uitgaan. De verschillende wegen staan voor de doelen. Op regelmatige basis staat er een bankje of een stoplicht. Dit zijn momenten waarop begeleider en cliënt samen gaan nadenken over de afgelegde weg en op welke manier ze de weg al dan niet gaan verderzetten of een andere weg inslaan.*

## 2.6 Het netwerk van de cliënt

Het begeleidingsconcept voorziet in een structureel samenwerken met het familiaal, sociaal en professioneel netwerk van de cliënt. We bekijken de cliënt niet als een geïsoleerd individu maar als een mens met familie, vrienden, kennissen die in bepaalde mate betrokken zijn en een rol spelen in de kwaliteit van leven van de cliënt. Ook het professioneel netwerk heeft zijn plaats in het concept. Samenwerking en vermaatschappelijking zijn hierbij leidende begrippen.

Voor een goede samenwerking met het netwerk in de ondersteuning van de cliënt, is het essentieel om in dialoog te gaan en af te stemmen op elkaar. Zoveel mogelijk, worden ieders wensen/noden geuit om van daaruit duidelijke afspraken te maken.

Indien begeleider en cliënt van mening zijn dat de ondersteuning van een netwerklid ten goede komt aan de kwaliteit van leven van de cliënt, dan kan dit als doel opgenomen worden in de begeleiding. Deze ondersteuning kan heel divers zijn en zowel bestaan uit doorverwijzing en toeleiding als uit (min of meer beperkte) vormen van effectieve begeleiding.

Cliënten worden ook op collectief niveau betrokken bij (het ontwikkelen van) het begeleidingsconcept. Dit gebeurt via individueel en collectief overleg met de cliënt. (oa. via de gebruikersraad, algemene vergadering, focusgroepen, de Mondo).

Ondo gaat actief relaties aan met zowel reguliere dienstverlening als gespecialiseerde diensten zoals bewindvoerders, psychiatrie, ... Daarnaast participeren we in beleidsmatige overlegorganen. We doen dit om onze cliënten zowel op individueel als op collectief vlak de best mogelijke ondersteuning te bieden.

Uiteindelijk is het niet enkel het doel onze individuele cliënten te begeleiden. We engageren ons ook om de maatschappelijke positie van mensen met een beperking collectief te versterken. Dit gebeurt door het verdedigen van hun belangen en het aankaarten van vastgestelde structurele hindernissen in de participatie in de samenleving.

*Het netwerk zien we in onze tekening meermaals terugkomen. Het netwerk is er van bij de start, vanaf het prille begin van een begeleidingsproces bij. Ook in het verdere proces zijn ze steeds aanwezig. Soms staan ze mee op de weg, soms wat verderaf, steeds op maat van de cliënt en de netwerkleden zelf.*

## 2.7 Empowerment bepaalt onze visie

Empowerment is Ondo. Het is onze inclusieve bril. Het zijn de krachten en mogelijkheden van de cliënten die de begeleiding bepalen.

**Empowerment wordt gedefinieerd als 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.**

Empowerment is niet één theorie, het is een paradigma waarin wetenschappelijke inzichten uit vele disciplines gecombineerd worden. Het is een raamkader dat ruimte laat aan diverse toepassingen. Zo werkt het enerzijds richtinggevend, als rode draad, doorheen het concept, maar anderzijds niet beperkend in het gamma van begeleidingstechnieken dat er zijn plaats in kan vinden.

Empowerment speelt niet enkel op individueel-psychologisch niveau, maar ook op sociaal-politiek niveau. We willen niet enkel het individu met een beperking sterker maken, we willen ook de maatschappelijke positie van alle mensen met een beperking versterken.

De focus ligt op de potenties en krachten, mét een fundamentele erkenning van de kwetsbaarheden die voortvloeien uit de beperking. Participatie, sociale inclusie en actief burgerschap zijn centrale begrippen.

Empowerment doet men niet alleen. Het is interactionistisch. Interactie is een voorwaarde, net zoals het procesmatig karakter. Enkel al doende krijgen mensen greep op het eigen leven.

Autonomie wordt bekeken vanuit verbondenheid met anderen en de brede samenleving. Het is door de kracht van de sociale verbanden dat men sterker wordt, dat men zijn autonomie kan realiseren. Empowerment vertrekt niet vanuit schuld wel vanuit gedeelde verantwoordelijkheid. We kunnen de anderen niet empoweren, we kunnen wel 'kwartiermaken', actief een faciliterend klimaat creëren waarin mensen zichzelf kunnen zijn en kunnen ontwikkelen. Dit sluit ook aan op het streven naar een gebalanceerde vermaatschappelijking van de zorg. Waarbij zorg wordt opgenomen zowel in als door de samenleving.

Empowerment sluit aan bij de tendens van de positieve psychologie en de focus op veerkracht van mensen of groepen. Waarbij veerkracht het vermogen is om een goed bestaan te leiden en zich ondanks moeilijke levensomstandigheden positief te ontwikkelen en dit op een sociaal aanvaardbare wijze.

De betrachtting van een empowerend begeleidingsconcept is dat mensen (weer) greep krijgen op hun eigen leven en hun omgeving zodat er (weer) aansluiting is met zichzelf en anderen, de nabije omgeving en de samenleving. Zo kan de betrokkene, op eigen maat, volwaardig deelnemen aan de samenleving.



*In onze tekening is empowerment het kader rond ons concept. Het is de toetssteen van onze acties, ideeën, hypotheses,... De focusgroep van cliënten verkiest 'Ondo - Sterk Jezelf' om uit te drukken wat empowerment voor hen betekent in de praktijk. We gebruiken dan ook die uitdrukking in onze tekening.*