



Een ambulante sociale dienstverlening binnen de gehandicaptensector

Een apart voorbeeld van vraaggestuurde dienstverlening

Herman ROOSE

De ambulante sociale dienst van Oranje bestaat dit jaar 15 jaar. Ook al is zo'n extern werkende dienst nog eerder een uitzondering in de gehandicaptensector, we zien dat ook andere voorzieningen en organisaties stilaan het concept overnemen. Deze redenen willen we aangrijpen om een aantal elementen van onze basisvisie in dit artikel in de kijker te stellen.

HOE HET BEGON

Toen Oranje in 1966 ontstond als reactie op een onbeantwoorde vraag van een moeder met een kind met een handicap, kenden we het woord "**vraaggestuurde zorg**" nog niet.

Zich aangesproken voelen door vragen en noden van personen met een handicap (en hun naaste omgeving) blijft een kernelement in de "vraaggestuurde organisatiecultuur" van Oranje. Het vormt ons inhoudelijke kompas in de dagelijkse werking en de uitbouw van nieuwe werkingen.

Het brede bereik via speelpleinwerkingen, jeugdateliers en de later bijgekomen woonprojecten, kortopvang, vrijetijdsactiviteiten... zorgde ervoor dat we continu in contact kwamen met heel wat gezinnen met elk hun eigen verhaal, hun eigen dromen en ontgoochelingen, hun eigen noden en vragen...

Een open houding van medewerkers tegenover het verhaal van mensen maakt dat heel wat mensen ook vragen beginnen stellen. Niet alleen de vragenstroom werd groter, ook het beantwoorden van een deel ervan veronderstelde een aparte kennis (kennis van de sociale kaart, regelgeving enz.) en houding.

Daar deze sociale dienstverlening avant la lettre heel wat vragen van "buiten" binnenkreeg en de keuze om elke vraag heel erg au sérieux te nemen, drong zich 15 jaar geleden het idee op om deze dienstverlening in een herkenbare dienst onder te brengen, met herkenbare personen en gezichten en met een open deur naar iedere persoon met een handicap en zijn relevante omgeving met om het even welke vraag.

Oranje was op dat moment met zijn initiatief vrij uniek in het Vlaamse dienstverleningslandschap.

Van daaruit beweren dat Oranje het patent heeft op "*ambulante sociale dienstverlening binnen de gehandicaptensector*" zou echter te pretentius zijn. Neen, sinds jaren zijn er nog een beperkt aantal andere voorzieningen of organisaties met een gelijkaardige dienstverlening en dienst bezig. Bovendien merken we vandaag dat nog enkele voorzieningen op het punt staan een externe sociale dienst te organiseren. Het idee slaat dus aan en dit is een goede evolutie.

DE "TIEN WERKEN" VAN HET SOCIALE DIENSTWERK

1. Laagdrempeligheid zit vooral in de openheid voor vragen

De laagdrempeligheid van de sociale dienst zit hem niet zozeer in een grote en gemakkelijke bereikbaarheid, toegankelijke gebouwen, of het feit dat men met elke vraag

mag binnenstappen. Laagdrempeligheid zit vooral in het feit dat met elke vraag zorgzaam en delicaat wordt omgegaan. Op die manier dient de cliënt zich op geen enkel moment af

te vragen " *Zou ik iets doms gevraagd hebben?*", of " *Zou ik hen wel met mijn vraag belasten?*" Het betekent verder dat we ook vragen waarvoor we zelf geen antwoord hebben, toch zullen opnemen en samen op zoek zullen gaan naar minstens een begin van antwoord, in afwachting van definitieve oplossingen.

2. Geen echte wachtlijst

Elke vraag die binnenkomt wordt quasi onmiddellijk aanhoort. In 1999 kreeg de sociale dienst een kleine 1000 vragen te verwerken. Tegelijkertijd op elke binnenkomende vraag met een intensieve begeleiding reageren, is niet mogelijk. Urgente vragen krijgen voorrang. Vragen die iets minder dringend zijn worden in een "**begeleide wachtlijst**" geplaatst. Er wordt contact gehouden met de cliënt, er worden voorlopige oplossingen gezocht in afwachting van... We zijn ervan overtuigd dat we op die manier de

cliënten niet in de steek laten. Vanaf het moment dat er in de druk bezette agenda van iemand van de sociale dienst wat ruimte vrijkomt, wordt de vraag grondiger geëxploreerd, samen met de cliënt en liefst ook met andere belanghebbenden. Dit brengt ons bij het volgende punt.

3. Alle belanghebbenden zo veel en zo goed mogelijk betrekken

De vraag van de cliënt vertrekt per definitie vanuit en is ingebed in een ruimere sociale achtergrond. Familieleden die jarenlang de zorg opgenomen hebben, begeleiders waar de cliënt heel wat vertrouwen in heeft, eventuele wettelijke vertegenwoordigers, bepalen elk op hun manier de betekenis van de vraag en de mogelijke antwoorden die als aanvaardbaar zullen worden aangevoeld. Deze mensen vormen de natuurlijke omgeving en zijn dus van heel groot belang en van heel grote betekenis voor de cliënt. Dat die betekenis soms negatief kan zijn, verandert niets aan het belang van die relevante anderen. Als een jongvolwassen persoon met een verstandelijke handicap zich samen met zijn lief wil inschrijven voor een vakantiereis met beperkte begeleiding, kunnen we daar als begeleider sympathie voor hebben. Op dat moment is er niet alleen de cliënt met zijn vraag en de maatschappelijk werker. Ook de ouders willen terecht hun stem in het debat of hun zoon met zijn lief op reis mag en zo ja, onder welke voorwaarden. Het is niet aan de maatschappelijk werker om in dit debat een letterlijk standpunt in te nemen. Het is wel zijn taak om de verschillende partijen met elk hun eigen perspectief en zorg samen te brengen en een kader aan te bieden waarin de dialoog kan worden gevoerd.

Het is immers onze stellige overtuiging dat je het belang van de cliënt helemaal niet dient door blindelings het standpunt van de cliënt over te nemen en te verdedigen. Een cliënt leeft immers niet in een sociaal vacuüm, maar is ingebed in een sociale achtergrond die ook betrokken partij is. Voor alle partijen manieren zoeken om te overleggen, te spreken en actief te luisteren, te geven en te nemen, is vaak het meest werkzame proces in de sociale dienstverlening. Enkel wanneer het belang van de cliënt onherstelbaar en éénzijdig door een andere betrokken partij geschaad dreigt te worden, zal de maatschappelijk werker niet anders kunnen dan een duidelijk standpunt in te nemen. Maar ook in dit geval zal het tijdelijk beschermend optreden onmiddellijk en blijvend worden gevolgd door de uitnodiging om de dialoog met alle betrokkenen verder te zetten.

Kortom, de belangen van de cliënt centraal stellen kun je enkel ten volle realiseren als je tegelijkertijd ook de belangen van andere belanghebbenden kunt realiseren en een zichtbare plaats geven.

4. Inclusief – exclusief? De keuze van de cliënt primeert

Het ultieme streefdoel van elke samenleving zou kunnen zijn dat dienstverlening voor iedereen openstaat en geen groepen tot minderheden maakt door ze uit te sluiten. In die

zin gaan we bij het zoeken naar antwoorden steevast het spoor exploreren of er in het gewone circuit een aanbod is. Ultiem is het echter de cliënt die kiest op welk aanbod hij/zij ingaat. Een klein voorbeeld: een ouder vroeg naar de vrijetijds mogelijkheden voor haar dochtertje die wegens een spierziekte van een rolstoel gebruik moest maken. Verstandelijk was ze goed begaafd en ze liep school in het gewone onderwijs. In het gesprek over de vrijetijds mogelijkheden kwam ook het gewone jeugdbewegingcircuit als mogelijkheid ter sprake. Toch wenste het meisje (voorlopig nog?) in te schrijven voor een speelpleinwerking die zich specifiek openstelt voor kinderen met een handicap. Daar moest ze in haar gevoel immers niet opnieuw "op de toppen van de tenen lopen" om zich "sociaal aanvaardbaar" te maken. Die keuze van de cliënt is van hoogste orde.

Omgekeerd gaan we de wens om terecht te kunnen in het regulier circuit eveneens heel sterk ondersteunen.

5. De kwaliteit van de relatie

Het meest werkzame element van de sociale dienstverlening is niet zozeer de technische kennis van de sociale kaart, regelgeving enz., maar wel de kwaliteit van de relatie die de maatschappelijk werker met de betrokkenen kan installeren. Een open en hartelijke houding waarin de cliënt de gemeente betrokkenheid kan voelen is van cruciaal belang. We merken steeds dat het enkel in de schoot van een dergelijk contact is dat de vraag inhoud en betekenis krijgt. In die zin vormen de persoonlijke relatievaardigheden, de fijngevoeligheid en de intellectuele en emotionele gedifferentieerdheid van de maatschappelijk werker zijn professionele kern. We merken trouwens dat kennis van de sociale kaart en technische kennis van de regelgeving, in tegenstelling tot bovenvermelde persoonlijke vaardigheden, vrij snel kunnen worden aangeleerd en dus bij aanwerving geen echt selectie criterium vormen.

Het belang van dit relationele aspect wordt ook vaak aangevoeld wanneer de maatschappelijk werker een begeleiding opneemt waarbij hij de intake niet heeft meegemaakt. De individuele vraag transformeert zich immers via het gesprek naar een sociaal ingebedde vraag. Daarover gaat het volgende punt.

6. Van individuele vraag naar sociaal verankerde vraag

Een vraag van iemand krijgt pas echt betekenis indien hij minstens actief door iemand anders wordt beluisterd. Door wat in het gesprek al of niet wordt opgepikt, wordt de nood, de verzuchting, de wens... een sociaal ingebedde realiteit. Voor vele personen met een handicap en hun familie is het feit dat hun vraag kan worden gesteld, wordt beluisterd en ernstig genomen, en dat men bereid is om naar antwoorden op die vraag te zoeken... een ongewone ervaring. Al te vaak ervoer men dat er ofwel geen tijd was, of geen interesse, of werd men van hier naar daar gestuurd. Onze cliënten beklemtonen heel vaak dat dit oppikken van de vraag, met de garantie dat we samen met hen op weg gaan, een bijzonder ondersteunend effect heeft.

7. Van initiële vraag naar geactualiseerde vraag

De term "initiële vraag" is recent. Hiermee bedoelt men dat de "ingangsvraag" die iemand stelt meer is dan de letterlijke of oppervlakkige inhoud ervan. Als iemand aanklopt om te zien of een familielid in een dagcentrum kan worden opgenomen, is het belangrijk om toch wat dieper en breder met die cliënt op weg te gaan om te zien van waaruit die vraag komt. Het onderliggende verhaal en de daarbij horende nood omschrijft men als de initiële vraag. "Initiële" vraag betekent hier: "start"vraag in de zin van "eigenlijke vraag". In feite is de omschrijving wat éézijdig. Een vraag is immers nooit een startvraag, maar het resultaat van een voortdurend evoluerend proces. De vraag is enkel "**initieel**" of een "**begin- of startvraag**" vanuit het perspectief van de hulpverlener en beklemtoont te weinig de historiek van 1001 invloeden die een rol speelden en bijzonder relevant zijn. Het

levensproject van een mens start immers niet op het moment dat de hulpverlener in hun leven verschijnt.

Uiteraard zal ook het contact met de maatschappelijk werker de vraag mee kneden en invulling geven. De richting waarin men bevrage, de zaken die men al of niet zegt, de sporen die men trekt, zullen alle de vraag mee vorm geven. Op het ogenblik dat de cliënt met het materiaal terug naar het thuisfront gaat, zal men ook daar een mening hebben die wederom als nieuwe bouwstenen moeten worden ingebracht.

Dit proces van voortdurende verandering, onderhandeling, zoeken en soms vinden, noemen we trajectmatig werken. Het is een methodiek die het knooppunt vormt tussen verleden en toekomst en waarbij vraag en antwoord voortdurend veranderen. In die zin spreken we misschien beter van "geactualiseerde vraag" in plaats van "initiële vraag".

8. Het antwoord is niet altijd het verwachte antwoord

Mensen kloppen aan en wij geven antwoorden, maar kennen we eigenlijk wel de vraag? Door wat laten we ons echter leiden als we antwoorden bieden? Als iemand een vraag stelt met betrekking tot opname in een dagcentrum, bieden we als antwoord dan een vrije dagcentrumplaats aan? Als iemand vraagt hoe groot de kans is om op je veertigste een kind te krijgen met het syndroom van down, is het antwoord dan een cijfer uit de statistiek en kansberekening? Iedereen voelt zo aan dat er wat meer diepgang nodig is, maar hoeveel diepgang is er vereist? Iemand die een informatieve vraag stelt, bijvoorbeeld waar men een vakantiekamp organiseert voor een kind van 8 jaar met een verstandelijke handicap, is er misschien niet mee gediend dat de maatschappelijk werker naar de achtergrond van de vraag begint door te vragen.

Het dilemma tussen te oppervlakkig antwoorden enerzijds en te ver gaan in de exploratie anderzijds, is voor onze maatschappelijk werkers dagelijkse kost.

9. Nood aan een schaduwbegeleider, supervisie en intervisie

Elke medewerker is ook maar een mens, met eigen waarden, gevoeligheden, achtergrond enz. Dit eigen referentiekader maakt dat er in de begeleidingen eigen accenten zullen worden gelegd. Dit is niet erg en in vele gevallen zelfs positief, op voorwaarde dat de maatschappelijk werker dit beseft en hierin voldoende zicht heeft op zichzelf. Het feit dat een maatschappelijk werker meestal alleen in het veld werkt, maakt hem of haar hiervoor kwetsbaar voor blinde vlekken. Hiermee bedoelen we dat de eigen waarden en gevoeligheden in de begeleidingen gaan meespelen zonder dat men dit nog beseft. Daarom is het belangrijk eigen begeleidingen, eigen aanpak, op geregelde tijdstippen met collega's te bespreken. Het kritisch bevragen van elkaar maakt niet alleen dat er van elkaar geleerd wordt en dat men zich over het waarom van het eigen professioneel handelen moet bezinnen, het is tevens een middel om de blinde vlekken voor elkaar om te vormen van blind naar beseft.

Bij heel complexe, emotioneel zwaar beladen begeleidingen kan het zinvol zijn om een schaduwbegeleider op de achtergrond te laten mee volgen. Met schaduwbegeleider bedoelen we iemand (meestal een collega) die het dossier mee opvolgt, die niet noodzakelijk met het cliëntsysteem in contact komt, maar naar de maatschappelijk werker toe wel als klankbord of coach optreedt.

10. De zin om met complexe en moeilijke vragen om te gaan

Een maatschappelijk werker komt vaak in contact met moeilijke en complexe dossiers. "Multi-problem" noemt men dit soms, waarmee bedoeld wordt dat er verschillende problemen tegelijkertijd aanwezig zijn die elkaar vaak nog versterken. Een maatschappelijk werker die zich door die complexiteit niet uitgedaagd weet en niet de gedrevenheid en ambitie voelt om zich erin vast te bijten en aan de slag te gaan, zal hopeloos aan de oppervlakte blijven.

Het devies is dan: geen enkele vraag is volledig onbeantwoordbaar. Dit kan irrealistisch, naïef of zelfs pretentiefus klinken, maar met dit devies willen we vooral aanduiden dat het samen op weg gaan een **open zoektocht** is, een zoektocht zonder a-priori's en verplichtingen. Het is een zoektocht met weinig onmiddellijk vastliggende antwoorden.

Met andere woorden, de maatschappelijk werker benadert de complexe problematiek als een **complex aanpassingsproces** waarin we samen met de cliënt en zijn relevante omgeving een weg zoeken.

TOT SLOT

Het voortdurend stijgende aantal vragen die jaarlijks bij onze ambulante sociale dienst binnenkomen (een kleine 1.000 in 1999) bewijst de grote nood aan deze dienstverlening. Bovendien werkt de dienst daardoor als een breedbandantenne die continue opvangt wat er in de sector gebeurt. Jammer dat het Vlaams Fonds niet voorziet in de betoelaging van deze broodnodige dienstverlening, die de toets van de praktijk al jaren doorstaan heeft.

Met de "tien werken" hebben we willen aantonen dat de uitbouw van een kwalitatieve dienstverlening heel wat expertise vraagt, maar vooral ook medewerkers die zich meer dan middelmatig aangesproken voelen door, en zich willen inzetten voor de vele (vaak complexe) vragen van mensen.

Citaten uit dit artikel zijn enkel toegelaten mits vermelding van de bron i.c.:

ROOSE Herman, Een ambulante sociale dienstverlening binnen de gehandicaptensector, Oranjekrant, 2000, jrg. 27, nr.2