

## VISIETEKST ONDERSTEUNING

### 1. De samenleving verandert, zo ook de ondersteuning

De samenleving is voortdurend in transitie. Denk maar aan het wegvallen van sociale instituten die jaren de grote levensvragen bepaalden en de steeds verdergaande individualisering. Of aan de diverse uitdagingen waar de samenleving voor staat zoals de toenemende geestelijke gezondheidsproblemen, chronische aandoeningen, de ontrafeling van het sociaal weefsel en eenzaamheid. Er ontstaan nieuwe gezinsvormen (nieuw samengestelde, eenoudergezinnen, holebigezinnen ...), de samenleving is diverser dan ooit. Maar bovendien staan we ook voor de uitdaging hoe de samenleving zal omgaan met de toenemende vergrijzing van de bevolking alsook de oprukkende technologisering mét bijhorende snelheid en flexibiliteit als gevolg.

Als de samenleving en haar uitdagingen complexer worden, heeft dit natuurlijk ook implicaties voor jou, mij en alle individuen die in deze samenleving opgroeien en voor de ondersteuning die elk van ons op een bepaald moment nodig heeft. De maatschappij ontwikkelt bovendien ook nieuwe verwachtingen wat betreft deze ondersteuning zoals de *vermaatschappelijking*<sup>1</sup> van de zorg. Organisaties die personen ondersteunen, staan niet los van deze maatschappelijke omwentelingen en uitdagingen. Ook zij krijgen met deze complexiteit te maken, met als gevolg dat de ondersteuningsvormen alsook de verhouding ondersteuner-ondersteunde mee veranderen. Organisaties moeten zich aanpassen, wil men blijven tegemoetkomen aan de ondersteuningsvragen.

Om tegemoet te komen aan de complexiteit van ondersteuningsvragen, stellen wij de **dialogo** tussen ondersteuner, de persoon met een zorg en ondersteuningsnood én zijn omgeving als uitgangspunt. Kwaliteit van leven waarborgen voor elke persoon en zijn omgeving staat hierbij voorop. Een gezond evenwicht bekomen tussen de persoon met een ondersteuningsnood, de ondersteuner en de organisatie in tijden van managementdenken, vermarkting en financieel-economische druk op hulpverlening is ons streefdoel.

---

<sup>1</sup> “Verschuiving binnen de zorg waarbij er naar gestreefd wordt om mensen met beperkingen, chronisch zieken, kwetsbare ouderen, jongeren met gedrags- en emotionele problemen, mensen die in armoede leven, ..., met al hun mogelijkheden en kwetsbaarheden een eigen zinvolle plek in de samenleving te laten innemen, hen daarbij waar nodig te ondersteunen en de zorg zoveel mogelijk geïntegreerd in de gemeenschap te laten verlopen. Begrippen die hierbij een rol spelen zijn onder meer deïstitutionalisering, community care, empowerment, kracht- en contextgericht werken, vraagsturing en respijtzorg” (Strategische Adviesraad Welzijn, Gezondheid en Gezin, 2012).

## 2. Ondersteuning: de dialoog met de persoon als uitgesproken vertrekpunt

De dialoog met de persoon met zijn eigen verhaal, zijn eigen zijn, zijn eigen wensen en leven, is ons uitgesproken vertrekpunt.

Ook als ondersteuning opgelegd wordt door de samenleving (bv. bij gedwongen vormen van hulpverlening), dan nog wordt optimaal ingezet op de noden en behoeften van de persoon en zijn omgeving, rekening houdend met hun draagkracht. Het is altijd samen zoeken naar eigen krachten, intrinsieke motivatie en hoe de persoon in kwestie dit eigenaarschap kan opnemen. Daarvoor realiseren we zowel condities voor als ondersteuning bij realiseren van deze dialoog.

Deze ondersteuning gebeurt telkens op een zorgzame<sup>2</sup>, krachtgerichte en coachende wijze. De verheldering van de ondersteuningsbehoefte vertrekt vanuit de dialoog met de persoon met een ondersteuningsbehoefte en zijn omgeving. Vragen zoals 'wat is belangrijk voor jou, wat kun je al of wat wil je nog zelf (doen), wat heb je nodig en wie kan je daarbij helpen' vormen de basis van het gesprek. We vertrekken dus niet vanuit het aanbod of de klassieke 'organisatiestructuren' maar wel **vanuit de relatie en dialoog met de persoon en zijn omgeving**. Zorgverlening dient een in samenspraak overlegde zorgverlening te zijn. We zoeken samen gericht naar kansen om het recht op welzijn voor iedereen te maximaliseren. We blijven zoeken naar oplossingen, handelen proactief en nemen initiatief.

Dit betekent dat de beleidsvisie van organisaties een zorgzame, krachtgerichte en coachende wijze van ondersteunen moet onderschrijven zodat elke begeleider of team de relatie en dialoog met de persoon en zijn omgeving kan aangaan.

De persoon bepaalt in dialoog met zijn ruimere omgeving - een partner, een familielid, een buur, een vrijwilliger, een professional, enz.- wie welke ondersteuning kan en wil opnemen. Ondersteuning kan dus op een *complementaire* wijze tot stand komen. Impliciete ondersteuningsvragen worden (op deze wijze) gecapteerd om ook preventief en proactief te kunnen ondersteunen.

Binnen die unieke relatie met de persoon in kwestie is het voor ondersteuners steeds bewegen tussen voldoende bescherming bieden en tegelijkertijd toezien dat de ondersteuning blijft aansluiten bij wat de persoon en zijn omgeving bepaalt. Al houdt dit ook (al dan niet reële) risico's in.

Verbinding is dus een cruciaal element in het ondersteuningsproces binnen de samenleving. Dit betekent ook in verbinding blijven staan en een evenwicht zoeken tussen afstand en nabijheid. Het gaat over het realiseren van hoopverlening<sup>3</sup>, een hoopvol kader dat vertrekt vanuit het potentieel en de kracht van ieder individu. Hoopverleners creëren samen met de persoon momenten om te groeien en open te bloeien. Ze bieden perspectief en blijven het perspectief zien, ook als de persoon zelf dit niet (meer) ziet. Met andere woorden, hoop-verlenen betekent mee-leven, de persoon niet laten vallen, durven dromen en spreken vanuit het hart.

---

<sup>2</sup> "Zorg' is het centrale woord in bezorgdheid, in voor- en nazorg, in zorgzaamheid en zorgvuldigheid, in verzorgd en verzorgend. Zorg stelt met andere woorden altijd de mens centraal en laat zich toedienen in onderling overleg." Bron: Joost Bonte, 2016, Sociaal.net.

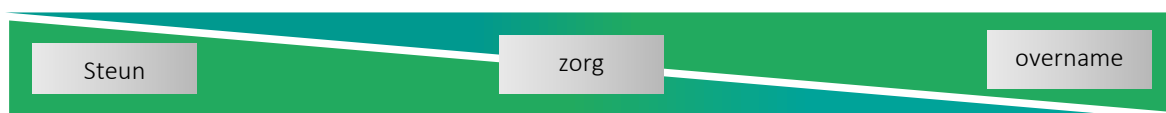
<sup>3</sup> <http://www.hoopverlening.be/>

### 3. Ondersteuning met kwaliteit van leven als finaliteit

Ieder van ons heeft soms ondersteuning nodig. Doorheen het leven kunnen de ondersteuningsbehoeften en de intensiteit ervan echter variëren, wijzigen, uitbreiden dan wel afbouwen. Afhankelijk van de mate van ondersteuning die nodig is, kan het gaan om (al dan niet tijdelijke) steun<sup>4</sup>, zorg of overname (zie Figuur 2).

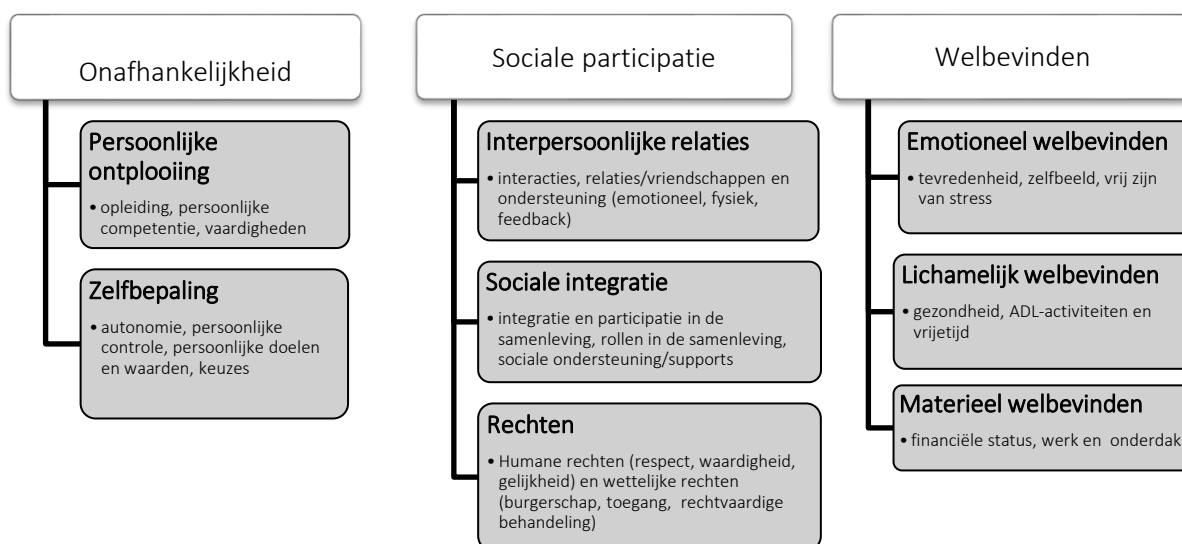
Elke ondersteuningsvorm, dus ook de gespecialiseerde dienstverlening, is zo juist mogelijk afgemeten zorg in functie van kwaliteit van leven. Professionele ondersteuning is zo lang als nodig aanwezig en in deze zin telkens veranderlijk/in beweging en tijdelijk.

Ongeacht de intensiteit en hoedanigheid van de ondersteuning moet de geboden steeds kwaliteitsvol, performant, relevant, rechtvaardig en toegankelijk<sup>5</sup> zijn. Die elementen staan niet los van elkaar, maar verhouden zich dynamisch ten opzichte van elkaar. Een gezond evenwicht vinden tussen alle elementen is uitdagend, maar tegelijkertijd noodzakelijk om te kunnen spreken van maatschappelijk verantwoorde zorg en ondersteuning.



Figuur 1. Ondersteuning als continuüm.

Een **kwaliteitsvol bestaan** leiden, is zowel ons streven als de toetssteen. Zowel het functioneren van de persoon alsook (de interactie met) omgevingsfactoren hebben daar een invloed op. Het eigen functioneren op diverse levensdomeinen zoals emotioneel en fysiek welzijn, relaties, persoonlijke ontplooiing, enz. (zie figuur 3) bepaalt hoe iemand zijn leven kwaliteitsvol percipieert. Vertrekkend van deze appreciatie en inschatting, bieden organisaties ondersteuning op een manier die 'écht goed genoeg' is.



Figuur 2. Acht domeinen van kwaliteit van leven volgens onderzoekers Schalock en Verdugo.

<sup>4</sup> Steun kan een minimale vorm van ondersteuning zijn, zoals bv. een luisterend oor bieden aan de buurvrouw.

<sup>5</sup> Strategische Adviesraad WGG (2011). Visienota Maatschappelijk Verantwoorde Zorg.

De subjectieve beleving van de persoon zelf – naast objectieve standaarden – vormt hierbij het vertrekpunt. Inzetten op het beluisteren van het individu en het aanreiken van ondersteuning die bij zijn beleving aansluit, komt de participatie en daardoor ook de kwaliteit van leven ten goede (en vice versa). Participatie aan de samenleving gebeurt vanzelfsprekend met respect voor zowel de rechten alsook de plichten zoals deze in de samenleving bepaald zijn.

#### **4. Ondersteuning, als onderdeel van de samenleving**

Ondersteuning staat niet los van de samenleving en de keuzes die mensen kunnen maken in hun leven evenmin. Keuzes en vrijheden staan altijd in relatie tot de ander en zijn telkens ingebed in een samenleving. Ondersteuning gebeurt telkens in verbinding met de samenleving.

De samenleving is daarom een plaats waar iedereen op een gelijkwaardige, onderling afhankelijke en verbonden manier aan kan deelnemen. Die samenleving is volgens ons warm, divers en inclusief. In deze samenleving, is ieder mens welkom. Ze voorziet mogelijkheden, stelt hulpbronnen ter beschikking en werkt drempels weg zodat iedereen zijn leven op een kwaliteitsvolle manier mag én kan leiden. De samenleving moet dus voldoende mogelijkheden bieden om volwaardig te kunnen deelnemen aan de samenleving en mogelijkheden bieden om ondersteuningsvragen te kunnen stellen, om ondersteuning te voorzien die personen nodig hebben. Mensen moeten hulpbronnen ook kúnnen aanboren.

Om dat ontvankelijk te maken voor iedereen, richt ondersteuning zich ook naar de omgeving en brede samenleving. De ondersteuner fungeert dan als **bruggenbouwer** die actief aan de slag gaat met de omgeving. Hij sensibiliseert en informeert de omgeving opdat er een breed draagvlak ontstaat voor diversiteit, om de kwaliteit van leven (en daardoor volwaardig burgerschap) van elke persoon te maximaliseren. Ondersteuners hebben de verantwoordelijkheid om onrechtvaardigheid, uitsluiting, ongelijkheid en schendingen van de mensenrechten maatschappelijk en politiek aan te kaarten en zich te engageren voor actie en ondernemerschap. Individuele ondersteuners, organisaties, maar zeker koepels zoals het Vlaams Welzijnsverbond hebben de opdracht om te fungeren als stemversterker en op te komen voor meer menselijke waardigheid wanneer deze in het gedrang komt.

Opgemaakt door: Commissie Visie op Ondersteuning

Goedgekeurd door de algemene vergadering op 2 oktober 2018