

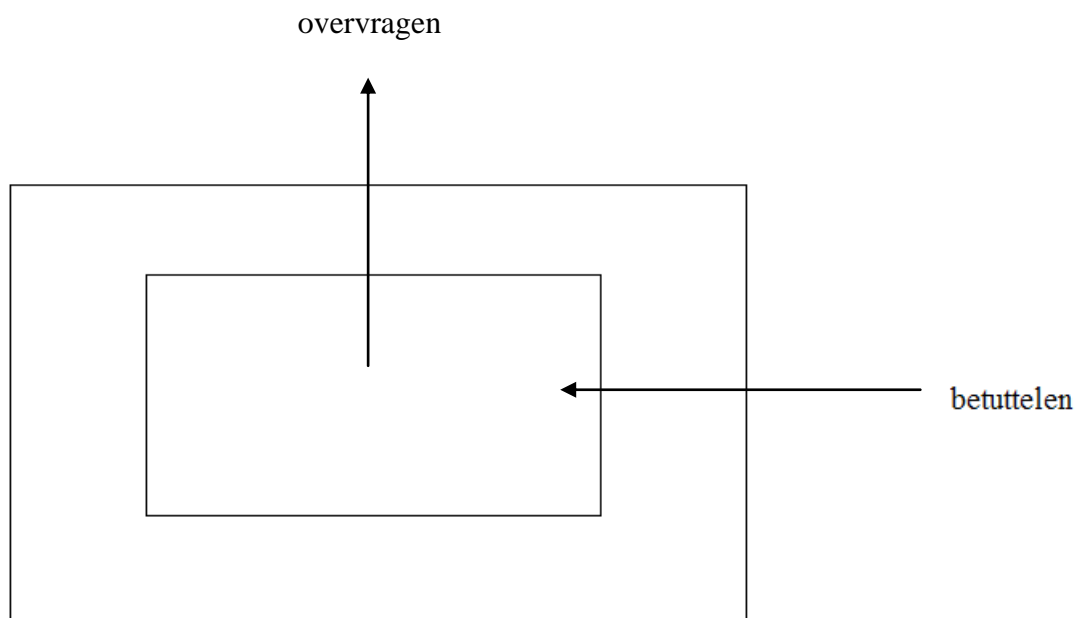
## Met het WKS model naar meer zelfbepaling in mogelijkheden en ondersteuning in onmogelijkheden.

Waar liggen de grenzen van zelfbepaling bij cliënten die wonen en of begeleid worden binnen de psychiatrie? Hoeveel rekening moeten we houden met hun tijdelijke of blijvende beperking? Betuttelen we niet teveel? Begeleiders staan voor de moeilijke taak om bij de cliënt een proces van onafhankelijkheid op gang te brengen. Steeds weer kom je in de verleiding om iemands zorgvraag vóór hem te bepalen, in plaats van samen met hen. Wat doet een begeleider met zijn eigen waarden en normen in relatie tot de mening van de cliënt. En hoe reageert de cliënt op alle verschillende waarden en normen van de soms vele begeleiders waar hij mee te maken krijgt. Hoe vaak hebben wij onze oplossingen al klaar liggen en wachten we niet af wat de cliënt zelf bedenkt of wil ondernemen?

Ik heb geprobeerd hier een weg in te vinden. Het is een praktijkmodel geworden waarbij de mening en de mogelijkheden van de cliënt altijd weer uitgangspunt zijn.

### De kaders

In het WKS model zijn kaders een belangrijk onderdeel. Een kader is een raam waarbinnen je zelf verantwoordelijk bent. Erbinnen kun je handelingen zelf verrichten. Een kader is niet statisch, maar continu in ontwikkeling. Om de ontwikkeling van iemands kader te volgen is het belangrijk om zijn vaardigheden en eigen mogelijkheden te volgen en te respecteren. Aan de andere kant moet je ook grenzen stellen om overvraging te voorkomen.



Wanneer je *in* het kader van een individu gaat zitten, neem je verantwoordelijkheden over die persoon zelf aan. Je betuttelt het individu. Als iemand zegt dat hij zich betutteld voelt, is dat altijd waar. Stel je geen grenzen, dan schuilt het gevaar van overvraging. Daarvoor is

altijd degene verantwoordelijk die ondersteuning in de onmogelijkheden geeft. Deze persoon heeft dus altijd méér mogelijkheden.

Voorbeeld:

Op Peters kamer is het een grote troep. Hij ruimt zijn etensresten niet op, zodat de maden uiteindelijk zijn bord leegeten. Ook vergeet hij regelmatig de afwas te doen. Claudia, zijn begeleidster, vindt dat zijn kader te groot is (Peter wordt overvraagd). Ze confronteert Peter met het feit dat zijn kamer rommelig en vies is, en dat zij daarvan baalt. Claudia vindt dat Peter zijn etensresten moet opruimen, en de afwas moet doen. Peter ageert hiertegen: het is volgens hem geen rotzooi. Het is bovendien zijn eigen kamer, dus hij bepaalt hoe hij eruit ziet. Peter voelt zich betutteld en gaat de strijd aan.

Claudia heeft gelijk, maar ze doet iets fout waardoor strijd met Peter ontstaat. Claudia gaat in Peters kader zitten: zij geeft de oplossing aan voor het schoonhouden van de kamer.

Hierdoor krijgt Peter macht; hij toetst Claudia, terwijl het andersom moet. Gevolg is dat Claudia haar oplossingen wil doordrukken en Peter nooit bereid zal zijn om medewerking te verlenen. Vaak loopt zo'n situatie uit op een machtsstrijd, waarbij het niet meer gaat om het onderhoud van Peters kamer - voor beide partijen - om lijfsbehoud.

Om niet in de kaders van cliënten te komen en hun mogelijkheden te respecteren zonder overvraging, wil ik aan de hand van een voorbeeld laten zien hoe je anders met strijd kunt omgaan.

---

## De oplossing

Zelf een oplossing bedenken geeft altijd een goed gevoel. Dat geldt ook voor de bewoner die beperkt is in zijn mogelijkheden; hij krijgt immers waardering. Als hulpverlener kan ik de persoon toetsen tegelijkertijd een beroep doen op zijn verantwoordelijkheidsgevoel. Ga ik akkoord met *zijn* oplossing, dan kan ik hem complimenteren. Dat is respect tonen.

In het eerste voorbeeld blijft Claudia erbij dat Peters kamer niet netjes is. Ze zet het kader kleiner neer door Peter te confronteren met rommel. Daarna legt ze de verantwoordelijkheid bij hem neer, door hem te vragen naar een oplossing te zoeken. Peter krijgt daar de tijd voor. Gaat Claudia niet akkoord, of komt Peter niet tijdig met een oplossing, dan zal Claudia het kader (de verantwoordelijkheid) kleiner maken, maar binnen dat kader de verantwoordelijkheid weer bij Peter leggen. Zo blijft Peter de regie over zijn eigen mogelijkheden houden.

Peter kan geen oplossing vinden omdat hij geen zicht krijgt op de troep. Hij wordt er moedeloos van. Zijn oplossing is dan ook: "Ik weet het niet en het zijn trouwens mijn zaken." Claudia gaat daarmee niet akkoord. Ze maakt het kader kleiner door Peter te vragen om na te denken, voor welk déél van zijn kamer hij wil zorgen. Tegelijkertijd confronteert ze hem met zijn onmogelijkheden door te vragen waarbij hij ondersteuning nodig heeft.

Een week later zegt Peter dat hij de wastafel zelf wil schoonmaken, maar hulp nodig heeft bij het verschonen van zijn bed en het doen van de afwas. Het liefst wil hij dat iemand afdroogt omdat hem dat veel moeite kost om de afwas goed in te plannen.

Hij blijft zo de regie over zijn mogelijkheden houden. Claudia blijft in de positie dat ze zijn mogelijkheden kan toetsen, waardoor ze zicht houdt op de verantwoordelijkheden en de onmogelijkheden van Peter.

In de praktijk zijn hulpverleners snel geneigd om zelf oplossingen aan te dragen. Je handelt dan vanuit je eigen waarden en normen. Dat lijkt de gemakkelijkste weg, maar geeft alleen afhankelijkheid en strijd. Als Claudia had gezegd hóe Peter zijn kamer moet opruimen, zou Peter blijven zeggen dat het moet van Claudia. Hij leert dan niets, kan geen verantwoordelijkheid nemen en zet een machtig wapen in: ik doe niets meer. Door in het kader van zijn mogelijkheden te gaan zitten, maak je de cliënt afhankelijk en dat geeft hem een machtspositie. Hij zorgt dat de hulpverlener blijft werken, en toetst.

Een voorbeeld:

Mevrouw Gerritsen wil zelf koken. In de oplossing van woonvoorziening: alleen de kok in de keuken bereidt maaltijden, wordt mevrouw Gerritsen niet serieus genomen. Ze zal haar gelijk willen halen. De begeleidster kan ook een kader neerzetten, en het proces van mevrouw Gerritsen volgen. Zij heeft de vaardigheden om zelf soep te maken voor het groepje medebewoners. Dan krijgt ze erkenning en waardering, en er ontstaat sfeer en betrokkenheid. Het betekent een taakverlichting voor het personeel, omdat meerdere bewoners betrokken worden bij de voorbereiding van de maaltijd, en elkaar ondersteunen.

Als hulpverleners zelf de oplossing geven, doen ze dat vanuit hun eigen waarden en normen. Wij weten immers wat het beste is voor die ander. Dat heeft weinig met respect voor de cliënt te maken, en vergroot zijn afhankelijkheid alleen maar. In de volgende paragraaf daarom meer over waarden en normen.

Waarden en normen zeggen alles over mijzelf en niets over de ander. We komen ervoor op omdat we onze mening belangrijk vinden. We discussiëren over waarden en normen, en proberen vaak anderen te overtuigen van onze visie. Daar is niets mis mee, tenzij je afhankelijk bent van die ander.

Een voorbeeld:

In een woonvoorziening vindt meneer Pietersen het een genoegen om papier in reepjes te scheuren. Er werd toevallig een video gemaakt toen hij daarmee bezig was. Die video werd getoond aan de begeleiders. In het nagesprek bleek dat er vier verschillende benaderingen van meneer Pietersen waren, zonder dat de begeleiders dat van elkaar wisten. Eén begeleidster accepteerde niet dat meneer Pietersen al dat papier kapotscheurde, het gaf teveel rommel die zij iedere keer moest opruimen. Een ander zag meneer genieten als hij met papier bezig was, en ruimde graag de rommel op. De derde begeleidster gaf meneer nog méér papier als hij klaar was, en de vierde zei tegen meneer Pietersen dat, wanneer hij klaar was, hij het moest opruimen.

Hoe zou het met meneer Pietersen zijn? Hij is veel in de war en kan zich moeilijk uiten... Iedere begeleidster handelde vanuit de overtuiging dat ze het goed deed; uitgangspunt was jammer genoeg niet wat meneer Pietersen wilde, maar wat elke begeleidster zelf het beste vond. Eenmaal liep het uit de hand. Meneer Pieterse wilde zijn papier houden toen de begeleider het wilde meenemen. Het leidde tot een handgemeen. In de overdracht stond dat menneer Pieterse zich agressief gedroeg.

In teams leven verschillende meningen die zelden tot eensluidende opvattingen leiden. Veel bewoners prikken daar doorheen; ze weten precies bij welke begeleider ze moeten zijn om hun doelen te bereiken. Dat leidt in teams vaak tot discussies die niets opleveren.

Uitgangspunt van het WKS model is de mens die ondersteuning nodig heeft. Zijn waarden en normen zijn belangrijk, niét die van de ondersteuner. Met dit uitgangspunt voorkom je in teams veel onnodige discussies.

## **Uitgangspunten WKS model**

Het WKS model heeft een aantal uitgangspunten: Ik noem er een paar:

### *<Gelijkwaardigheid*

Wat is gelijkwaardig met elkaar omgaan? In de eerste plaats: in alles wat je doet, zegt of beslist, ervan uitgaan dat de ander evenveel waard is als jijzelf. Dat betekent dat je die ander - bewoner, kind maar ook collega - met respect benadert, en dat je met elkaar omgaat op basis van overleg.

Gelijkwaardig is iets anders dan gelijk. We gaan ervan uit dat iedereen ongelijk is. Mijn omgang met de ander wordt gemotiveerd vanuit onze ongelijkheid. Bij iemand die zich moeilijk uit en moeilijk kan praten, moeten we extra ons best doen om te luisteren. Als iemand iets niet zo gemakkelijk begrijpt, moet ik beter mijn best doen om duidelijk over te komen, bijvoorbeeld door visualiseren. Als iemand moeilijk leert, moet ik hem méér kansen bieden om te leren, en de leerstof toegankelijk maken.

Het uitgangspunt van gelijkwaardigheid verplicht ons om naar elk individu te kijken, en zijn proces te respecteren. Gelijkwaardigheid betekent niet dat een individu grenzeloos en normloos door het leven kan stappen. Gelijkwaardigheid betekent afstemming op het individu in het contact en de begeleiding; ook wanneer een cliënt geen verbale mogelijkheden heeft om zich te uiten, zijn er genoeg wegen om hem te begrijpen.

Gelijkwaardigheid houdt in dat begeleiders zien wat de cliënt met andere mensen verbindt en niet wat hem van ons en anderen onderscheidt. Zijn mening, behoeften en wensen komen op de eerste plaats. Hij dient met respect te worden behandeld en mag zijn eigen normen en waarden bepalen.

### *<Zelfbepaling*

Zelfbepaling is een tweede belangrijk uitgangspunt. Mensen mogen zelf bepalen hoe zij willen leven. Het is essentieel dat mensen invloed op hun leven kunnen uitoefenen, en zelf inhoud aan hun leven geven. Voor veel mensen die afhankelijk zijn, is zelf keuzes maken en daarmee de grenzen van zelfbepaling ontdekken, een langdurig proces. Zelfbepaling betekent ook: je realiseren dat je iets niet zelf kunt bepalen. Om te kunnen kiezen moet je de keuzemogelijkheden overzien, consequenties kunnen afwegen, vrijheid ervaren om te kiezen en alternatieven kennen. Voor begeleiders zijn er valkuilen. Zelfbepaling mag niet betekenen dat iemand wordt overvraagd en te weinig ondersteuning krijgt. Aan de andere kant is er het risico van betutteling.

Voor veel hulpverleners is de grens moeilijk aan te geven tussen zelfbepaling en overvraging. De praktijk leert ons dat er veel mensen vanuit de psychiatrie geen woning meer hebben en op straat wonen omdat ze uit hun woning gezet zijn. Een eigen woning is mooi, maar wat als je vereenzaamt, een alcoholprobleem krijgt, of niet met geld kunt omgaan? Dat je geen overzicht hebt maar eenmaal in een eigen woning geen hulp meer accepteert omdat de hulpverlener wil ingrijpen?

## <Verantwoordelijkheid

Cliënten voeren zover mogelijk zelf de regie over hun leven. De opzet is is dat zij eigen beslissingen nemen en niet dat anderen bepalen wat goed voor hen is.

Het is belangrijk dat de cliënt zelf leert ontdekken waarbij hij hulp nodig heeft. Velen zijn bijvoorbeeld gewend dat ze op een bepaalde tijd naar bed moeten. Een aantal cliënten houdt deze gewoonte aan als de regel vervalt, maar een grote groep gebruikt zijn nieuwe vrijheid: die cliënten gaan een aantal avonden laat naar bed. Dan ontdekken ze zelf dat weinig slapen negatieve gevolgen heeft, je wordt er erg moe van. Veel gedrag herstelt zich dan vanzelf. Het voordeel van deze benadering is dat cliënten niet bij voorbaat strijden tegen opgelegde regels, maar gestimuleerd worden om hun eigen mogelijkheden te ontdekken.

Eigen verantwoordelijkheid is een principieel uitgangspunt als we de mogelijkheden, en niet de onmogelijkheden van de cliënt centraal stellen. In principe draagt iedereen zelf verantwoordelijkheid voor zijn leven. Wij, begeleiders, bieden hulp wanneer de cliënt die vraagt en aanvaardt.

Het probleem blijft daardoor bij de cliënt in plaats van dat wij naar eigen inzicht zijn problemen oplossen.

### Het WKS model in de praktijk.

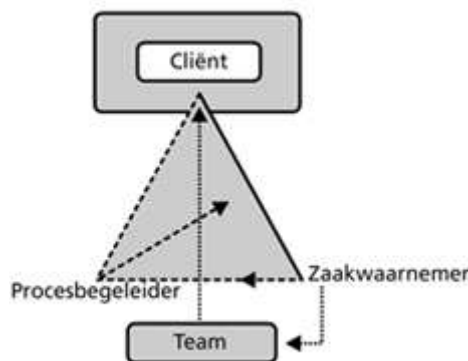
Een voorbeeld:

De hygiëne van Annet geeft veel problemen. Ze douchet zich nauwelijks, ze krijgt smetvlekken en ruikt onaangenaam. Marloes, de zaakwaarnemer confronteert haar hiermee. Annet begint meteen te strijden; ze zegt dat het háár lijf is en dat Marloes zich er niet mee moet bemoeien.

In het WKS model heeft de cliënt te maken met twee begeleiders voor respectievelijk het inhoudelijke en het betrekkinggebied: de zaakwaarnemer en de procesbegeleider. Zij zijn de gesprekspartners van de cliënt.

De zaakwaarnemer heeft de regie in de ondersteuning van de cliënt. Hij kent zijn mogelijkheden en onmogelijkheden, en zal bij overvraging kaders stellen. De procesbegeleider ondersteunt de communicatie tussen cliënt en zaakwaarnemer. Hij ventileert geen eigen mening, maar zorgt dat beide gesprekspartners zicht krijgen op hun communicatie en elkaar begrijpen. De ondersteuner is verantwoordelijk voor zaken waarbij de cliënt hulp nodig heeft.

Schematisch wordt dit als volgt weergegeven.



## 1 De relatie tussen zaakwaarnemer en cliënt

De lijn tussen cliënt en zaakwaarnemer geeft overleg weer. De zaakwaarnemer is de belangrijkste persoon in het WKS model, omdat hij verantwoordelijk is voor ondersteuning in de onmogelijkheden van de cliënt. De zaakwaarnemer heeft de regie en kan de ondersteuning delegeren aan ondersteuners. Naast regisseren is de belangrijkste taak van de zaakwaarnemer het voorkómen van overvraging.

De zaakwaarnemer geeft nooit zomaar aan wat zijn mening is (dat zou betutteling zijn), maar laat de cliënt zoeken naar een oplossing van zijn probleem. Als de zaakwaarnemer niet akkoord gaat met een oplossing, maakt hij het kader kleiner en laat de cliënt opnieuw nadenken over een oplossing. Het overleg vindt dus altijd plaats vanuit de belevingswereld van de cliënt. Het doel van de zaakwaarnemer is, de cliënt serieus nemen, kijken wat zijn mogelijkheden zijn en hem ondersteuning bieden in zijn onmogelijkheden.

Ondanks dat Annet het er niet mee eens is, grijpt haar zaakwaarnemer in. Marloes maakt het kader kleiner door duidelijk te maken dat zij Annettes hygiëne niet acceptabel vindt. Annet blijft hierover strijden. In het WKS model gaat de zaakwaarnemer niet verder in discussie, maar zegt dat ze in het volgende gesprek van Annet een oplossing wil horen voor het probleem van haar hygiëne. In het nieuwe kader blijft Annet verantwoordelijk voor haar hygiëne; de zaakwaarnemer toetst hoe ze dat aanpakt. Ze wordt bij het zoeken naar een oplossing ondersteund door haar procesbegeleider.

Er kan gemakkelijk een machtsongelijkheid ontstaan tussen cliënt en zaakwaarnemer, bijvoorbeeld als de zaakwaarnemer teveel bepaalt vóór de cliënt, of als de cliënt wordt overvraagd.

## 2. De relatie cliënt-zaakwaarnemer wordt geobserveerd door de procesbegeleider

De procesbegeleider ondersteunt de communicatie van cliënt en zaakwaarnemer. Daarvoor is het belangrijk dat hij zich verdiept in de belevingswereld van de cliënt, en op de hoogte is van de kaders die de zaakwaarnemer stelt. Dat kan alleen als de procesbegeleider buiten het probleem blijft: hij geeft nooit een mening of oordeel. Meestal wordt de procesbegeleider door de zaakwaarnemer ingezet om de cliënt zijn eigen oplossing te laten vinden. Cliënten kunnen zelf ook een beroep doen op de procesbegeleider.

Wanneer de relatie tussen zaakwaarnemer en cliënt goed is – de cliënt krijgt goede ondersteuning - dan is de betrokkenheid van de procesbegeleider beperkt. Toch is hij op de achtergrond aanwezig, bijvoorbeeld door regelmatig koffie te komen drinken, zodat hij het proces van de cliënt kan volgen. Dat heeft ook een preventieve werking: als een cliënt niet zo lekker in zijn vel zit, merkt de procesbegeleider dat tijdig, en kan hij actiever worden.

3 De procesbegeleider luistert naar de cliënt zonder zich inhoudelijk met het probleem te bemoeien. Zijn doel is de communicatie tussen cliënt en zaakwaarnemer te ondersteunen. Ik noem dit de secundaire interactie.

Cliënt en procesbegeleider hebben een begripsrelatie: de procesbegeleider leeft zich in de situatie van de cliënt in. Begrip betekent dat de cliënt altijd bij de procesbegeleider terecht kan en serieus genomen wordt. De mening van de procesbegeleider doet niet terzake; hij mag niet oordelend optreden. Begrip betekent níét dat de procesbegeleider het probleem van de cliënt

oplost. De cliënt blijft eigenaar van zijn probleem, en zelf verantwoordelijk voor zijn keuzes. De procesbegeleider is intensief en gericht betrokken wanneer er spanning bestaat tussen zaakwaarnemer en cliënt.

Annet is verantwoordelijk voor haar lichaamshygiëne. Ook géén keuze maken is een oplossing. De opdracht die zij heeft gekregen kan te moeilijk voor haar zijn (overvraging). Het is dan belangrijk dat de zaakwaarnemer het kader kleiner maakt, waarna Annet tijd krijgt om met haar procesbegeleider opnieuw een oplossing te zoeken.

De procesbegeleider vertelt Annet dat hij van Marloes heeft gehoord over het probleem met haar hygiëne. Hij vraagt Annet wat zij ervan vindt. Zo kan hij Annet ondersteunen in haar conflict met Marloes zonder een eigen mening te geven.

Annet is het niet eens met de bemoeizucht van Marloes. In de eerste gesprekken met de procesbegeleider komt ze verward over. Ze haalt allerlei dingen door elkaar en is heel boos op Marloes: “Waar bemoeit ze zich mee, zo’n jonge meid? Ik ben moeder van drie kinderen, en dan wil een begeleidster die net komt kijken, mij de wet voorschrijven.” Annet voelt zich snel aangevallen en reageert dan verbaal agressief, waardoor ze moeilijk te bereiken is. Soms wordt ze passief en blijft ze in bed liggen. Marloes maakt zich zorgen; Annet heeft diabetes en vindt het moeilijk om zich aan haar dieet te houden. De kilo’s komen er snel bij, ze kan zich nog nauwelijks bewegen. En nu laat ook haar hygiëne te wensen over Annet smetvlekken heeft.

Een van de oplossingen is dat dienstdoende begeleiders Annet helpen met douchen; dat kan ze niet alleen vanwege haar gewicht. Maar: Annet is nog nooit door mannen gedoucht. In de gesprekken met haar procesbegeleider komen alle verdriet en woede naar buiten. Het frappante is, en dat komt regelmatig voor, dat de zaakwaarnemer er niets van wist. Als je strijd voert is het moeilijk om open te communiceren.

De procesbegeleider moet zien, deze twee mensen weer bij elkaar te brengen. Zaakwaarnemer en cliënt moeten immers samen een weg vinden, waarbij Annet binnen haar mogelijkheden de regie heeft. Ze leert ondersteuning te vragen bij haar lichaamsverzorging, zodat Marloes die voor haar kan organiseren.

De zaakwaarnemer is verantwoordelijk voor goede en gerichte ondersteuning van de cliënt. Deels zal hij die zelf uitvoeren, maar omdat hij niet altijd zelf aanwezig is, delegeert hij veel aan teamleden. Zij fungeren als ondersteuner en voeren de opdrachten uit.

In bovenstaand artikel ben ik beperkt ingegaan op de toepassing van het WKS model. In het nieuwste boek: “ **GEWOON, een kwestie van respect**” wordt het uitvoerig behandeld. Ook schrijf ik dan over de toepasbaarheid van het WKS model in de gehandicapten- en bejaardenzorg, onderwijs en opvoeding.

Willem Kleine Schaars

Literatuur:

GEWOON, een kwestie van respect.

Ondersteuning in zorg, onderwijs en opvoeding

Auteur: Willem Kleine Schaars

ISBN: 978-90-9023904-0

Te bestellen via [www.kleineschaars.com](http://www.kleineschaars.com) of bij de boekhandel

Herstel door zelfbepaling  
Auteur Ben Venneman  
Uitgegeven door RIBW Twente  
ISBN: 978-90-9024053-4  
Te bestellen via [www.ribwtwente.nl](http://www.ribwtwente.nl)