

CONGRESVERSLAG

DAAR DRAAIT HET ALLEMAAL OM: PRESENTIE!

26 september 2006



Samenstelling en redactie: Eric de Rooij en Marjanneke Ouwerkerk

Foto's: Ruud Baart

Uitgave Stichting Presentie, december 2006

Introductie

Wij zijn verheugd u hierbij het verslag te kunnen presenteren van het presentiecongres dat op 26 september 2006 in Amersfoort gehouden is. U treft hier de verslagen aan van de plenaire lezing, de debatten en workshops en de slotdiscussie. De verslagen zijn tot stand gekomen dankzij de inzet van vrijwilligers die in elke groep aanwezig waren. Het congresverslag zal tevens dienen als inspiratiebron voor vervolginiciatieven.

Op het congres kwamen 300 bezoekers bijeen vanuit zeer verschillende achtergronden (welzijn, kerken, gezondheidszorg, politiek) en uit verschillende lagen (uitvoerenden, managers, bestuurders, politici). Het onderwerp presentie werd vanuit vele invalshoeken nader beschouwd. De rode draad in het programma was de daadwerkelijke betekenis van presentie voor menslievende (zorg)praktijken en daarnaast het laten klinken van een kritisch geluid tegen het huidige maatschappelijke klimaat. Veel werkers willen graag goede hulp bieden, maar voelen zich belemmerd in het uitvoeren daarvan, omdat zij vastgepind zitten in dwingende regelgeving en de nadruk op zogenaamde harde 'prestatie'-normen. Bij velen is het verlangen groot om te kunnen realiseren wat zij en hun cliënten als goede zorg beschouwen. Tijdens het congres is aangetoond dat het anders kan. En er is gediscussieerd over de vraag in hoeverre de presentiebenadering in het huidige klimaat een kritische tegenbeweging kan vormen. De uitkomsten van het congres zijn aanleiding voor allerlei vervolginiciatieven, bijvoorbeeld op het gebied van management en presentie en onderwijs en presentie. U leest hierover meer in de Nieuwsflitsen.

Ter voorbereiding op het congres is de publicatie *Tweespraak, vier gesprekken over het ene goed van presentie* van de hand van prof. dr. A.J. Baart verschenen, waarin de verschillende thema's van het congres worden ingeleid en toegelicht. Deze uitgave is via de website www.presentie.nl te bestellen.

De organisatie van het congres was in handen van de Stichting Presentie i.s.m. Actioma / SOM en werd gerealiseerd met hulp van een grote groep vrijwilligers.

Voor vragen of opmerkingen naar aanleiding van dit verslag of het congres kunt u contact opnemen met Marjanneke Ouwerkerk, studiesecretaris Stichting Presentie.

Te bereiken per mail: presentie@presentie.nl of telefonisch: 06 53964388.

Inhoudsopgave

	Pagina
Plenaire inleiding:	
<i>Leven en verlaten leven</i> over de betekenis van presentie voor vertrouwen, door Andries Baart	4
Debatten en workshops:	
1. Opleidingen en wetenschap dienstbaar aan presentie? debat onder leiding van Harry Kunneman	17
2. Hoe kan presentie present gesteld worden in de politiek? debat onder leiding van Bert Middel	21
3. Zonder zorg vaart niemand wel; workshopleider: Annelies van Heijst	25
4. Straatje schoon, probleem opgelost; workshopleider: René Mol	28
5. Recht doen aan levensvragen?; workshopleiders: Brecht Molenaar en Joost Verhoef	31
6. Betrokken burgers op bestelling; workshopleider: Joop Hofman	34
7. Welke kennis is leidend in organisaties?; workshopleiders: a. Hans Kröber en Annemiek Stoopendaal b. Annemarie van Dalen en Rob Hoogma	37
8. Maar ja, wat moet je dan? Presentie in beperkende omstandigheden.; workshopleider: Kitty van Elst	40
9. Heel anders en zeker zo goed: werken met kwetsbare kinderen in de buurt ; workshopleider: Monique de Bree	43
10. Wat komt er van heBO?; workshopleider: Jean Pierre Wilken	48
11. Een inkijkje in het buurtpastoraat; workshopleider: Titus Schlatmann	50
12. Masterclass presentie; workshopleider: Andries Baart	52
Plenaire slotdiscussie	55

Leven en verlaten leven

over de betekenis van presentie voor vertrouwen

Prof. dr. Andries Baart, september 2006

Dit is een weergave van de lezing gehouden door prof. dr. Andries Baart op het presentiecongres op 26 september 2006 in Amersfoort, uitgewerkt door Marjanneke Ouwerkerk. De lezing wordt t.z.t. omgewerkt tot een artikel, met een uitgebreide bronvermelding. Verschijning van dit artikel zal in de Nieuwsflits presentie (gratis aan te vragen via de website www.presentie.nl) aangekondigd worden.

Inhoud

Vooraf: Presentie in het kort

1. Inleiding: vertrouwen als onderliggend thema
 2. Bronnen
 3. Betekenis van vertrouwen
 4. De prestatie van vertrouwen
 5. De redelijkheid van vertrouwen
 6. Gebrek aan vertrouwen
 7. Woorden van vertrouwen
 8. Opgaven van vertrouwen
 9. Gepast vertrouwen
 10. Slotconclusies
-

Motto

We wonen in een sfeer van vertrouwen zoals we wonen in de atmosfeer en dat merk je op zoals je lucht opmerkt, slechts als ze schaars wordt of vervuild raakt.

“We inhabit a climat of trust as we inhabit an atmosphere and notice it as we notice air, only when it becomes scarce or polluted.”

Annette Baier, 1986

Vooraf: presentie in het kort

Kort gezegd is presentie een aandachtige, nabije en menslievende manier van zorg, hulp en bijstand geven, waarin de relatie voorop staat en het oplossen van problemen (als dat al kan) daaraan ondergeschikt is.

In de publicatie *Tweespraak – vier gesprekken over het ene goed van presentie*, (Andries Baart, 2006, uitgegeven ter voorbereiding op het congres) worden de kernthema's van deze presentiebenadering nog eens uitgewerkt. Kort gezegd:

- Wat maakt zorg tot goede zorg? Uitgangspunt is het afstemmen op en aansluiten bij het verlangen en het geleefde leven van de ander.
- Er is waakzaamheid geboden daar waar hulp en steun dreigen leed of geweld toe te voegen. Helaas is het zo dat soms door organisatorische gebrekkigheden de zonder twijfel goed bedoelde hulp niet leidt tot het gewenste effect of zelfs omslaat in een negatief effect.
- De relatie als betekenisvolle waarde in zichzelf. Bij presentie draait het erom dat men een betrekking aan kan gaan met een ander. De waarde van concrete hulp staat altijd in relatie tot aandacht voor en betrokkenheid bij de ander. Dat betekent dat ook als problemen niet opgelost (kunnen) worden het in relatie treden met een ander in zichzelf goed kan zijn.
- Zorgen en helpen dragen een morele lading in zich. Professionaliteit is niet neutraal maar kenmerkt zich door deugdzaamheid, is reflectief en normatief. Dit heeft consequenties voor wat in opleidingen geleerd moet worden.
- Management zal op passende wijze moeten zorgen dat goede presentiepraktijken ondersteund en bevorderd worden. Dat vraagt om andere opvattingen over relevante kennis en afrekeningsystemen. In het presentiewerk neemt de aandacht voor deze vraagstukken, als onmisbare schakel in het verder ontwikkelen van de presentie, de laatste tijd toe.
- Het succes van presentie zegt iets over het maatschappelijk klimaat dat aan het verharderen is, en waar presentie een weldadig alternatief voor lijkt te kunnen bieden. Presentie onderschrijft de wenselijkheid van een cultuuromslag waarin plaats is voor mededogen, en waarin het tragische, onoplosbare, er mag zijn.

1. Inleiding: vertrouwen als onderliggend thema

Vertrouwen is, zo blijkt uit vele studies, een belangrijk ingrediënt in allerlei relaties en verhoudingen en op allerlei niveaus, zoals tussen hulpzoeker en hulpgever, tussen manager en uitvoerende, tussen politiek en sectoren en tussen burger en de staat.

Vertrouwen is een actueel thema, daar waar het gaat om ongerustheid over een maatschappelijk klimaat dat zich kenmerkt door wantrouwen, angst en meedogenloosheid. Het is ook een verwaarloosd issue: met de algemeen gangbare roep om sancties, met verhevigd toezicht, etc. wordt vertrouwen vooral uitgeschakeld.

Het is de moeite waard om goed in te zoomen op 'vertrouwen' en daarbij zal zichtbaar worden dat presentie een eigen bijdrage levert aan het installeren van het broodnodige vertrouwen in zorg en welzijn.

2. Bronnen

Vanuit veel disciplines is en wordt er geschreven over vertrouwen.

Een greep uit de ca. 150 boeken die in laatste 3 jaar door de universiteitsbibliotheek van Utrecht over dit thema zijn aangekocht (cfr. picabestand) laat de volgende invalshoeken zien, in volgorde van belangrijkheid:

- Politiek, internationale orde, democratie, burgerschap, openbare orde: het thema van de maatschappelijke cohesie, vertrouwen als sociale lijm.
- Christelijke levenswandel / levenskunst: het thema hoe uit vertrouwen te leven.
- Management, organisatie, interorganisationele betrekkingen: hoe kunnen en durven mensen samen (te) werken, hoe kan men sturen op vertrouwen?
- Handel, accountancy, banken, fondsen: met thema's als vertrouwen met cliënten opbouwen via transparantie, imago, betrouwbare partners, mijden van risico's.
- Zorg: hierover is opvallend weinig gepubliceerd en dan nog vooral gericht op artsen, vanuit een ethisch perspectief en met een sterk formele benadering.

De opvatting die in veel van deze boeken, met name in de reeks van de Russell Foundation, beschreven wordt over wat vertrouwen is en de betekenis ervan, wordt in dit betoog niet gesteund. Er wordt een ander perspectief gekozen.

3. Betekenis van vertrouwen

De vraag wordt hier onderzocht wat het *betekent* als een hulpzoeker zegt: 'Ik heb vertrouwen in de dokter/speeltuinwerker/pastor'. Wat bedoelt hij dan werkelijk? Deze vraag is lastiger dan op het eerste gezicht lijkt en wordt in de literatuur niet uitgewerkt. Daar is wel van alles te vinden over de vraag 'wat is vertrouwen?', maar hiermee wordt nog niets gezegd over de betekenis van het begrip.

Hier een fenomenologisch antwoord op de vraag wat iemand bedoelt als hij zegt: 'Ik heb vertrouwen in mijn helper...' (zie schema A)

Veelal stopt men met interpreteren bij de eerste betekenisgeving: de ander zal datgene doen wat ik zelf niet kan, heeft kennis die ik niet heb, maar die wel nodig is om mijn probleem opgelost te krijgen en hij is daarin deskundig. Dat is wat hij *verwacht*.

Als we echter verder kijken, drukt hij met het begrip vertrouwen ook uit dat de ander veilig voor hem is: als hij zich laat zien, gaat het niet fout, zijn kwetsbaarheid wordt niet beschaamd.

Vervolgens neemt hij in vertrouwen aan dat de ander hem begrijpt en op hem afstemt: hij heeft pas iets aan alle deskundigheid als het advies aansluit bij hem, zijn manier van leven, zijn (on)mogelijkheden. Daartoe moet de ander begrip hebben voor dat leven. In het verlengde daarvan vertrouwt hij erop dat de ander niet vanuit eigenbelang redeneert of handelt, maar datgene doet wat werkelijk in het belang van degene is die hulp vraagt. Bescherming ervaart hij doordat de ander wellicht zaken wél ziet die hij zelf niet kan voorzien en dat de ander hem zodoende kan behoeden voor schade of ongemak. Daar waar eigen vermogens tekortschieten, vertrouwt hij erop dat de ander dat van hem overneemt, draagt wat hij zelf niet dragen kan.

'Ik heb vertrouwen in...' is zo een complexe uitspraak met vele kanten, die allerlei diepere betekenissen in zich draagt en die in elk geval méér omvat dan dat je expertise verwacht.

Betekenis van '...de ander vertrouwen'	Dat sluit aan ...
1. Hij kan er wat van, is competent	... bij mijn onvermogen, onkunde, hulpeloosheid: ik richt mij tot de ander omdat ik in nood ben en er zelf niet uitkom. Ik vertrouw erop dat hij wel weet hoe dat kan of moet, of minstens er een weg in weet
2. Hij is veilig	... bij mijn kwetsbaarheid, weerloosheid, verwondbaarheid: als ik hem vertrouw ga ik ervan uit dat hij mijn brekelijkheid respecteert en er rekening mee houdt, dat hij er geen misbruik van maakt en ze niet verhevig
3. Hij begrijpt mij	... bij mijn manier van leven, bij wat mijn leven samenhang, richting en zin geeft; ik vertrouw erop dat hij die 'kennis' niet negeren of verwerpen wanneer hij mij helpt, leidt, verzorgt
4. Hij handelt in mijn belang	... bij mijn goed en ik vertrouw er dus op dat hij niet (stiekem) bezig is met zijn eigenbelang (over mijn rug) of mij gebruikt voor zijn eigen doeleinden
5. Hij beschermt mij	... bij mijn niet kunnen overzien: ik weet niet volledig of niet goed genoeg hoe de dingen gaan lopen, ik neem risico's, en hij beschermt mij in deze onoverzichtelijkheid, daar vertrouw ik op
6. Hij verlicht mijn lot	... bij mijn gebrekkige draagkracht: ik kan niet alles aan en ik vertrouw erop dat hij mijn lot helpt verlichten.

Schema A: Betekenis van vertrouwen voor de hulpvrager

De vraag kan ook omgekeerd gesteld worden. Wat betekent het als ik een helper hoor zeggen: 'Ik heb vertrouwen in de patiënt'?

Betekenis van '...de patiënt vertrouwen'	Dat duidt op ...
1. Ik denk dat zijn klacht waar is, dat hij niet veinst, dat dit zijn echte behoefte is: ik vertrouw 'm wel	... een professionele interesse in de waarheid
2. Ik denk dat hij zal doen wat ik hem voorschrijf, opdraag, aanraadt: daar heb ik vertrouwen in	... gericht zijn op trouw, therapietrouw, <i>compliance</i>
3. Ik denk dat deze patiënt ongevaarlijk is, mij niet molesteert: ik kan hem wel vertrouwen	... afweging inzake veilige en beheerste, fatsoenlijke omgang
4. Ik denk dat hij geen fout mens is	... een algemeen beeld: dit is een goed en eerlijk mens die geen wantrouwige benadering verdient

Schema B: Betekenis van vertrouwen voor de hulpgever

Een eerste conclusie:

Vertrouwen hebben in de ander is méér dan aannemen dat h/zij te zijner tijd wel zal doen wat je verwacht!

Er zitten meer dimensies in 'vertrouwen' dan 'onderbouwde verwachting'. Er schuilen belangrijke gevoelens in als veiligheid en bescherming.

4. De prestatie van vertrouwen

Wat komt er kijken bij vertrouwen? Om dit duidelijk te krijgen, wordt gebruik gemaakt van een casus uit het onderzoek 'Kwetsbaar, maar niet alleen kwetsbaar'. Het gaat om Eric. Eric is het 'hoofd' van een multiprobleem gezin. Zijn vrouw is weg, hij en zijn dochters moeten het dus alleen roeien en Bureau Jeugdzorg zegt hem te gaan helpen. Eric gaat erheen en moet in het contact vertrouwen gaan ontwikkelen: wat komt daar bij kijken? Wat zal blijken is dat er véél meer bij komt kijken dan we gewoonlijk in de literatuur lezen, en het wekken en in goede banen leiden van vertrouwen is dan ook ingewikkelder dan we gewoonlijk voorgespiegeld krijgen. We volgen Eric in zijn gang naar en door het bureau Jeugdzorg en kijken wat zich voordoet.

1. Eric gaat naar het bureau toe in de vooronderstelling dat daar iemand zal zijn en dat er op een bepaalde, grofweg voorspelbare, manier met hem omgegaan zal worden. Hij doet dit in blind vertrouwen. Ook al is dit blinde vertrouwen niet de essentie waar het hier om gaat, het is wel interessant je te realiseren dat heel veel vertrouwen in eerste instantie *blind* vertrouwen is: je neemt maar aan dat alles is zoals je redelijkerwijs mag verwachten. Je stapt op de fiets en in de lift, zonder de deugdelijkheid telkens te controleren. Zonder aan alles te gaan twijfelen, stap je op basis van een aantal vooronderstellingen in een situatie. Pas als 't *niet langer vanzelfsprekend* is, speelt de vertrouwensvraag.
2. Om hulp te kunnen ontvangen zal Eric iets uit handen moeten gaan geven. Hij heeft iets niet (meer) zelf in de hand en moet dat *overlaten* aan een ander (want hij heeft 't *nodig*, kan niet zonder). Hij moet dit doen op een terrein dat voor hem van groot belang is (je gaat niet zomaar hulp halen), maar waarvan gebleken is dat hij zelf over onvoldoende vermogens beschikt.
3. Of die ander gaat doen wat hij hoopt en verwacht, is *onzeker* en de wenselijke zekerheid is niet volledig af te dwingen. Was dat wel zo, dan hoefde Eric niet te vertrouwen, dan wist hij het zeker. Dit is een wonderlijke paradox. Als we vertrouwen vragen van cliënten, dan vragen we hen om onzeker te zijn en onzeker te blijven. Dit is een onophefbaar kenmerk van vertrouwen.
4. Als Eric binnenkomt is er niet vanaf het eerste moment sprake van een vertrouwensrelatie. Vertrouwen is *geen instant product*: het groeit geleidelijk uit ervaringen, taxaties, verkenningen en testen e.d. Je kunt het niet afdwingen en je kunt het niet 'aanbieden', het zal zich moeten ontwikkelen en hiervoor is tijd nodig.
5. Wil Eric geholpen kunnen worden dan zal hij zich enigszins open moeten stellen voor zijn hulpverlener en risico's moeten nemen: hij weet niet wat hij krijgt, maar moet de gok wagen. Op dat moment maakt Eric zichzelf (erg) *kwetsbaar*, en hoe meer hij in zee gaat met de hulpverlener, hoe kwetsbaarder hij wordt. Dus hoe meer vertrouwen hij schenkt, hoe kwetsbaarder hij wordt...
6. ... en wel op een punt waar hij *behoefstig* is, waar hij verlangens heeft en iets van *waarde* te verliezen heeft. Het gaat dus wel ergens om! En hij kan dan ook verwond raken.
7. Eric moet vroeg of laat *kiezen en besluiten*: vertrouwen of niet?
8. Maar heeft Eric eigenlijk wel iets te kiezen? Hij is wel haast *gedwongen* om te vertrouwen anders is het hele hulpproces èn onwerkbaar èn ondraaglijk (en krijgt hij geen hulp). Dit is een belangrijk punt, ook uit ethisch oogpunt. Overal wordt breed uitgemeten dat een volwassen individu kiest om iets wel of niet te doen, maar in feite hebben we het hier niet over reële, vrije keuzes.
9. Hoe dan ook: Eric moet wel werkelijk denken dat de helper *het kan*, dat diegene in staat is te doen wat gevraagd wordt, anders stoelt zijn vertrouwen nergens op en wordt het niks. Niettemin zijn er in ons onderzoek genoeg mensen die zeggen dat hun helper er inderdaad niet veel van bakt, terwijl ze die hulpverlener niet aan de kant (zouden willen) zetten. Dat is een ingewikkelde kwestie in het kader van vertrouwen, die draait om afhankelijkheid.
10. En wie vertrouwt Eric nu eigenlijk? De persoon van de hulpverlener die hij vertrouwt is vaak *ingebed* in een organisatie. Met wie gaat Eric dan eigenlijk in zee, wat hangt er achter deze ene hulpverlener, waarmee Eric indirect ook geconfronteerd wordt?
11. Als Eric gaat vertrouwen, investeert hij daarin zichzelf, zijn eer, dat is wat hij de helpers *toevertrouwt*.

12. En als dat vertrouwen niet uitkomt, raakt dat aan hem, aan zijn persoon, aan zijn eer, en daarmee is de act van het vertrouwen zelf beschadigd. Uit onderzoek blijkt dat *geschonden vertrouwen* nauwelijks herstelt, het is een zeer moeizaam proces om opnieuw te gaan vertrouwen.
13. Uiteindelijk moet Eric *zich* overgeven of *zich* ertoe zetten: het is een gevecht met zichzelf om tot de stemming of houding van vertrouwen te geraken.
14. Erics vertrouwen is bovendien *gericht* en betreft niet zomaar van alles. Het betreft iets specifiek, iets dat in *deze relatie* rond *deze kwestie* past. Hij geeft niet zijn hele ziel en zaligheid uit handen.
15. In Erics vertrouwen zitten het diepe verlangen en de aanname dat ingewikkelde en moeilijke zaken, die een onbeheersbaar karakter hebben, goed kunnen komen: door ze in vertrouwen bij een ander neer te leggen, hopen we dat alles weer *eenvoudig en overzichtelijk* wordt. En dat geeft lucht.
16. Vertrouwen is ook een *paradoxe opgave* en impliceert de bereidheid om risico's te nemen en hoe meer risico Eric aanvaardt, des te meer hij 'vertrouwt' ... en des te onzekerder hij wordt...

Samenvattend is vertrouwen geven en ontwikkelen dus:

- een zeer gecompliceerd en tegelijk erg kwetsbaar proces, maar zonder vertrouwen kom je in zorg en welzijn nergens;
- een mengeling van actief iets doen en passief iets laten of overgeven;
- berekening, emotie, overgave, weten, ervaring en dwang: de idee dat vertrouwen een rationeel proces is, staat te bezien;
- iets wat plaatsvindt in relaties: in een goede relatie kan vertrouwen groeien (en in slechte niet) en omgekeerd leidt vertrouwen tot goede relaties;
- geen losse handeling (zonder context), noch af te dwingen.

Concluderend:

Een goed deel van de brekelijkheid van hulprelaties wordt momenteel weggenomen door zekerheden te scheppen (met spelregels 'op slot zetten'), het smal te houden en door sancties te zetten op een eventuele vertrouwensbreuk ('sue-en').

Maar dat raakt lang niet aan alle aspecten van vertrouwen die we net gezien hebben en scheidt bovendien een guur klimaat dat strijdig is met vertrouwen wekken, en waarin wantrouwen en angst aangewakkerd worden.

Het is de kunst en noodzaak zo'n rijk en complex begrip van vertrouwen te behouden!

5. De redelijkheid van vertrouwen

Het is belangrijk een vinger te krijgen achter de verschillende soorten vertrouwen: op welke basis stoelt vertrouwen? Een aantal antwoorden op de vraag 'Waarom heb ik vertrouwen in iemand?' op een rijtje:

In de gangbare literatuur vinden we slechts de volgende driedeling:

- vertrouwen omdat de ander de vereiste kennis en vaardigheid bezit (competent)
- vertrouwen omdat de ander deugt (moreel)
- vertrouwen omdat de ander mij mag, mij toegedaan is (emotioneel).

Klassiek is ook deze manier van zeggen:

- vertrouwen op basis van calculatie (rationeel gefundeerd op een inschatting van de pro's en contra's en risico's)
- vertrouwen op basis van verstrengelde belangen (de ander heeft er zelf baat bij betrouwbaar te zijn)
- vertrouwen op basis van fatsoen (de ander is netjes)
- vertrouwen op basis van de persoonlijkheid (de ander is gewoon een aardig en betrouwbaar mens / dispositie)

De zeer invloedrijke visie op vertrouwen als ‘ingekapseld belang’, maakt pijnlijk duidelijk hoe beperkt dit begrip is, want wiens belangen in het spel zijn valt nog te bezien:

I trust you because I think it is in your interest to attend to my interests in de relevant matter. This is not merely to say that you and I have the same interests. Rather, it is to say that you have an interest in attending to *my* interests, because, typically, you want our relationship to continue. At a minimum, you may want our relationship to continue because it is economically beneficial to you (...). In richer cases, you may want our relationship to continue and not to be damaged by your failure to fulfil my trust because you value the relationship for many reasons, including nonmaterial reasons.

Uit: Russell Hardin, Trust and trustworthiness (2004), p.4

Het zijn dus *beperkte*, maar heel gangbare opvattingen van vertrouwen. Ze zijn hier interessant omdat ze tot typerende manieren van het versterken van vertrouwen leiden.

In onderstaand schema wordt duidelijk wat er achter deze verschillende opvattingen aan gedrag te voorschijn komt dat bedoeld is om het vertrouwen in stand te houden.

Soort: vertrouwen gebaseerd op	Principe	Hoe bewust en methodisch te verhogen?
1. Calculatie	Afwegen van de voordelen tegen de nadelen, doorrekenen van risico's, van de kans op 'winst'	Informatie geven, transparant zijn, voorspelbaarheid vergroten, openbare kwaliteitscriteria: zo kan de ander 'berekenen' of hij zal vertrouwen
2. Belangen	Ik ben te vertrouwen want ik zal doen wat ik heb beloofd: ik heb er zelf immers belang bij, ik wil scoren, het gaat ook om mijn imago, ik verdien er mijn inkomen mee (of: hij is te vertrouwen want...)	Als er straf staat (afrekenen en afstraffen) op woordbreuk, als je daardoor schade oploopt, laat je het wel uit je hoofd om onbetrouwbaar te zijn
3. Fatsoen	Te vertrouwen zijn omdat je woord houdt, geen valsigheden in petto hebt, een moreel goed mens bent etc.	Hier wordt vertrouwen versterkt met regels, codes, reglementen en claimrecht
4. Dispositie	Iemand vertrouwen omdat hij gewoon van aanleg / nature / karakter betrouwbaar is.	Dit soort vertrouwen wordt aangewakkerd met empathie uitstralen, begrip tonen

Schema C: Soorten van vertrouwen en bijkomend gedrag

Achter de eerste drie benaderingen, die vooral gangbaar zijn in zorg en welzijn, gaat de opvatting schuil dat vertrouwen bovenal een rationeel gebeuren is. Bij de vierde vorm ligt het accent meer op persoonsafhankelijke factoren, wat doorgaans niet als goede basis voor professioneel handelen wordt gezien, omdat het slecht te borgen is in het systeem. Hierbij zijn vanuit presentieoverwegingen grote bedenkingen te plaatsen. De crisis waarin vertrouwen verkeert, wordt onvoldoende opgelost als we ons alleen op het bovenstaande richten. Het zijn weliswaar verstandige dingen om te doen, ze zijn nodig, maar het is onvoldoende als we ons realiseren wat er nog meer bij dat vertrouwen komt kijken. Dan staat er meer op het spel dan alleen dit. Het accent bij deze benaderingen ligt op relatieloosheid, het institutionaliseren van wantrouwen, het geven van formele garanties, de redelijkheid van de hulpzoeker (hij is iemand die kan kiezen) en op vooral instrumentele professionaliteit.

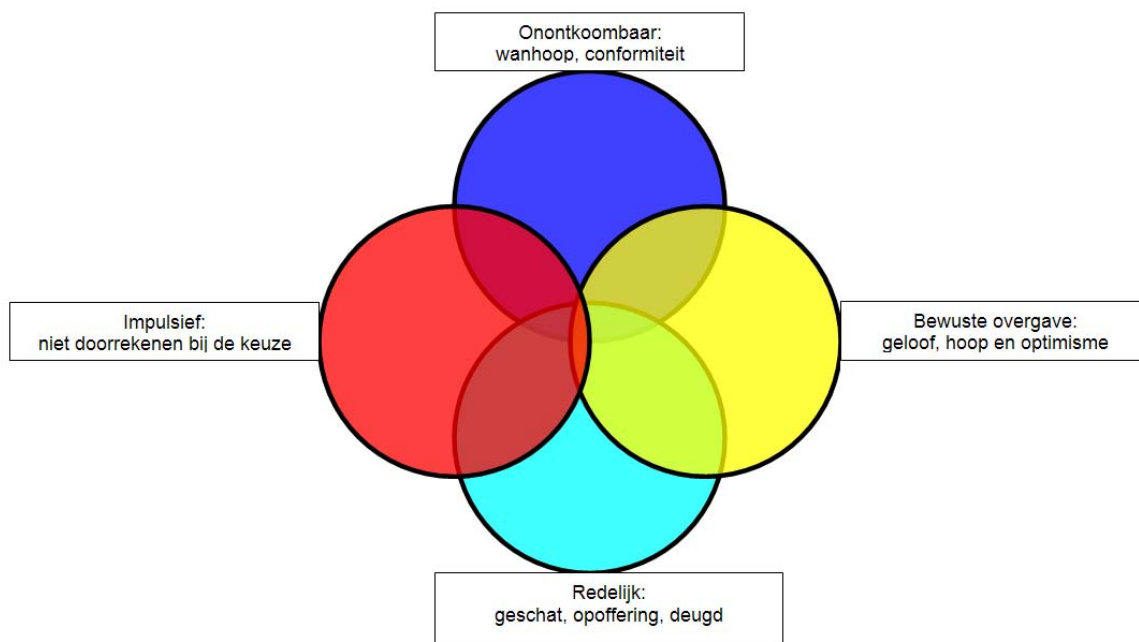
Er zijn ook andere overwegingen om te vertrouwen, en die geven een ander beeld dan de bovenstaande benaderingswijzen. Deze redenen om te vertrouwen zijn aan de orde van de dag en met rationele besluiten, waar de literatuur zo op hamert, hebben ze weinig te maken:

ze steunen op ervaring, op nood, op vertrouwelijkheden (=vertrouwd zijn met de ander), op morele standpunten, op goede bedoelingen.

Een paar voorbeelden:

- Vaak genoeg zit de hulpvrager in de tang van vertrouwen omdat hij niet veel keus heeft. Als je bijvoorbeeld op een eerste hulppost terecht komt, ga je er in principe vanuit dat alle dokters daar te vertrouwen zijn. Er staat je ook niet veel meer te doen dan dat. In dit soort situaties lever je je over aan categoriaal vertrouwen. Daarin gaat het niet om vertrouwen in een persoon, maar vertrouwen gebaseerd op algemene aannames en verwachtingen die gekoppeld zijn aan een bepaald type voorziening. – Er kan trouwens ook sprake zijn van categoriaal wantrouwen ('maatschappelijk werkers deugen in principe niet'), waarbinnen een persoon soms gunstig af kan steken ('maar jij wel').–
- Een andere reden om te vertrouwen wordt ingegeven door het 'leefbaarheidsargument': waarom niet méér hechten aan het goede dat komen kan dan aan het kwaad dat ook kan komen, het balletje kan toch ook de goede kant oprollen? Terminale kankerpatiënten hopen op een laatste redmiddel.
- Of mensen realiseren zich wel degelijk dat het niet goed af kan lopen, maar kiezen er, vanuit een soort moreel opportunistische, hier-en-nu, in deze omstandigheden, toch voor om X te doen, en calculeren voor zichzelf in dat het tegen kan zitten, dat ze van de koude kermis thuis kunnen komen. Maar toch doen ze (vertrouwen geven) wat ze denken (moreel) te moeten doen.
- En meestal schuilen er weinig rationele overwegingen achter het vertrouwen dat ouders (maar ook bijvoorbeeld speeltuinwerkers) aan kinderen geven. Zij doen dit vanuit het argument dat vertrouwen helpt zodat het kind zich kan ontwikkelen. Daarachter gaat het idee schuil dat vertrouwen geven maakt dat de ander zich daar ook naar gaat gedragen.

Deutsch (zie figuur 1) werkt verschillende soorten vertrouwen uit. Enkele daarvan kan men 'redelijk' noemen omdat ze gebaseerd zijn op schatting (bijv. van risico's) of omdat ze geworteld zijn in een morele redelijkheid (ik wil deugen, ik offer me op voor het hoger doel) of in bewust geloof en expliciete hoop. Maar tegelijk laat zijn typologie ook zien dat er 'onredelijke' soorten vertrouwen zijn: ik vertrouw (jou) omdat ik wanhopig ben, omdat het zo hoort; of impulsief, met een sprongetje, in den blinde. Deze verschillende soorten liggen vaak gedeeltelijk over elkaar heen.



Figuur 1: Onredelijk en redelijk vertrouwen, cfr. M. Deutsch

Concluderend:

Als vertrouwen overwegend rationeel wordt opgevat is de neiging groot

- essentiële dimensies van vertrouwen over het hoofd te zien,
- met sancties vertrouwen veilig te stellen,
- te ontkennen dat veel vertrouwen niet-calculerend is.

6. Gebrek aan vertrouwen

Om te begrijpen wat het effect is van gebrek aan vertrouwen is het belangrijk stil te staan bij de waarde ervan. Eerder is al aangegeven dat veelal hoog wordt opgegeven van vertrouwen zolang dat niet beschaamd wordt. Vertrouwen maakt samenwerken mogelijk, vereenvoudigt het leven, bevordert het delen van kennis, is voorwaardelijk voor het kunnen delegeren van taken etc. Dat zijn *instrumentele* waarden die een samenleving, een sociaal verband, het werken in organisaties überhaupt mogelijk maken.

Maar er zijn ook waarden met vertrouwen gegeven die niet zo instrumenteel zijn. Vertrouwd worden bevordert de autonomie en het zelfrespect (wat een voorwaarde is voor autonomie), evenals de morele rijping en het goed in kunnen vullen van burgerschapsrollen. Onder alle opvattingen over respect ligt het principe van vertrouwen: zonder vertrouwen is het gedaan met het respect.

Vertrouwd worden is ook intrinsiek van waarde: het doet een mens goed, neemt hem op in de gemeenschap, bewijst hem eer, slaat hem hoog aan, schenkt rust.

Zo bezien wordt duidelijk wat het met je doet als je (voortdurend) *niet* vertrouwd wordt, principieel met wantrouwen bejegend wordt, als je steeds moet bewijzen vertrouwen waard te zijn.

Juist omdat vertrouwen dus van grote waarde is, moeten we ons ook afvragen wat er mis gaat als vertrouwen ontbreekt, beschaamd wordt of te licht opgenomen wordt. We noemen vier van zulke mogelijkheden:

1. Als een sector überhaupt geen vertrouwen in vertrouwen kan hebben dan gaat de boel op slot: er ontstaat een commando-organisatie waarin voortdurend sprake is van intensieve monitoring, waarin procedures en protocollen overheersen en mensen gesanctioneerd worden. Dit vormt een beletsel voor de groei van vertrouwen.
Nota bene: uiteraard zijn er ook verstandige redenen niet alles op vertrouwen te baseren.
2. Zonder (wederzijds) vertrouwen te genieten wordt toch doorgezet in processen die vertrouwen behoeven. De relatie verandert dan van een communicatieve relatie in een ruilrelatie die aan de ene kant een *onverlaat* kent (de helper – iemand waarop je je niet kunt verlaten) en andere kant een *angstig* of *cynisch* iemand (hulpzoeker). Een zorgrelatie die zich zo ontwikkelt, verkeert in een legitimatiecrisis *als zorgrelatie*.
3. Als vertrouwen te licht genomen wordt dan is de instandhouding van de relatie zelf niet of nauwelijks van belang: ‘...als het met jou niet gaat, dan met een ander’. Er wordt niet geïnvesteerd in de relatie zelf: de helper *gáát* niet voor de hulpzoeker *als het erop aan komt*. Dat is het *verlaten leven*, de titel van deze voordracht.
4. Vertrouwen kan (door de hulpgever) ernstig beschaamd worden en we weten dat dat moeilijk hersteld kan worden. Als het al gebeurt, geschiedt dat door de installatie van wantrouwe, controle en straf.

We zien verschillende soorten reacties/effecten op beschaamd vertrouwen die lopen van teleurstelling, zich verwaarloosd voelen en wanhoop, tot het gevoel geschaad of in gevaar gebracht te zijn, tot verraden en misbruikt te zijn. Vertrouwen dat verraden is, wordt zelden met nieuw vertrouwen hersteld, maar eerder met een beroep op nieuwe procedures en sancties op woordbreuk. Men ‘kiest’ dan dus voor formalisering van het –zogenaamde – vertrouwen i.p.v. voor herstel van de relationele dimensie.

Concluderend:

Het tegendeel van ‘vertrouwen’ is dus niet zomaar wantrouwen of argwaan, maar ook

- een verhard klimaat van regelhandhaving en toezicht

- de ondermijning van veiligheid en intimiteit door interventionisme
- het bevorderen van wegwerp-relaties en het torpederen van gezamenlijkheid
- de moeilijk terug te draaien gevoelens van verraad.

Kanttekening

Een waarschuwing is op zijn plaats waar het wantrouwen betreft. Pleiten voor vertrouwen betekent niet het afwijzen van wantrouwen, maar het op de juiste plek houden daarvan. En zodoende pleiten voor 'gepast vertrouwen'. Wantrouwen is op zichzelf nuttig en nodig, want:

- Zorggevers die al te dol zijn op een vertrouwensrelatie en sterk inzetten op vertrouwen, maken de verdedigbaarheid van hun handelen gemakkelijk onzichtbaar, zijn klef, smoren het kritisch vermogen van de cliënt, houden te veel van volgzzaamheid etc.
- Kritische open(baar)heid is een ontzaglijk groot goed en voorkomt machtsmisbruik;
- Vertrouwen moet je ook kunnen weigeren!

7. Woorden van vertrouwen

Een intermezzo: hoe *klinkt* vertrouwen in de praktijk?

20 illustratieve uitspraken uit het onderzoek 'Kwetsbaar, maar niet alleen kwetsbaar':

- Wil je bij me komen? Kom erin!
- Zal ik echt nog 3 maanden wachten, is dat verstandig?
- Is dat een goeie...?
- Wat zou jij doen?
- Mag ik tegen je aan zeuren?
- Dat weet jij wel!
- Wat betekent dat dan: moet ik dat doen of juist niet?
- Jij moet met me meegaan anders...
- Dat weet zelfs mijn vrouw niet!
- Als jij het vraagt: oké dan doe ik het wel.
- Dat betaal ik je echt helemaal terug.
- Alles mag je zien: ruk maar open!
- Zal ik jou eens wat zeggen: ik hem eruit geflikkerd.
- Jij bent net zo kwaad als ik, hè?
- Jij mag dat wel tegen mij zeggen.
- We hebben echt geen rooie rot cent meer.
- Denk je dat ik gek geworden ben?
- Wil jij dat tegen mijn vader zeggen?
- Ik heb tegen de juf gezegd dat jij het begrijpt.
- Jij hebt toch zwembandjes?

Met deze simpele zinnestjes, geplukt uit interviews, wil geïllustreerd zijn dat het grote goed van vertrouwen (geven/vragen) zich dikwijls meldt in *kleine alledaagsheden*.

8. Opgaven van vertrouwen

Voor welke opgaven staat degene die de cliënt vertrouwt?

1. Je niet vergissen

- Door ten onrechte te vertrouwen wie onbetrouwbaar is kun je jezelf in gevaar brengen (bijvoorbeeld bij onhaalbare vragen van cliënten), of je bedoelingen doen mislukken, *maar is het gegeven vertrouwen in dat geval dús ook zinloos?* En als je ten onrechte wantrouwt wie betrouwbaar is, schiet je moreel tekort en beledigt je de ander. Het omgaan met dit risico van een teveel of een te weinig aan vertrouwen is een complexe opgave.
- Mijn vertrouwen in anderen (met wie ik nog niet te maken had) is meestal sterk afhankelijk van stereotypen, van algemene informatie en beelden:
 - Hoeveel vertrouwen kan ik hechten aan mijn bronnen?
 - Welke bronnen wijs ik af en welke neem ik wel aan?
 - Kan ik voorbij 'categoriaal vertrouwen' komen ('Zo zijn dokters *als soort*')?

- Je kunt je vergissen in de competenties van de ander ('die zorggever kan er niks van, hij snapt er niks van'), maar doorgaans leidt dit pas tot *wantrouwen* als je vermoedt dat het de helper niet om jou te doen is: de combinatie van niet kunnen en het dienen van een ander belang maakt de ander onbetrouwbaar. Omgekeerd geldt dat in een relatie van vertrouwen een foutje het vertrouwen niet direct schaadt.
2. Het juiste vertoog kiezen
In vertrouwen wordt de werker het nodige toevertrouwd: dat is een *gift* en daarmee zitten we in het vertoog van schenken en ontvangen. Die gift wordt *geschonden* als ze louter als zakelijke informatie vervolgens in een professioneel vertoog wordt behandeld, bijvoorbeeld door deze intieme informatie door te geven, door te doen alsof het *slechts* informatie is.
3. De tijd overbruggen
- Wat in vertrouwen zo wordt afgesproken en verwacht, moet *later* ook zo gedaan worden, letterlijk of in die geest. Vertrouwen is dus meer dan een act in het hier-en-nu: hoe komen we samen goed de tijd door?
 - Maar wat later moet gebeuren heeft grote kans zich anders voor te doen dan afgesproken. Op dat moment is het de vraag of hetgeen er gebeurt, hoewel niet letterlijk zoals afgesproken, wel in 'mijn geest' is. In veranderingen moet dus iets zichzelf blijven zonder hetzelfde te zijn (*idem / ipse*): er is een voortdurende (her)interpretatie nodig om de betekenis van het gegeven vertrouwen te kunnen vast stellen én vasthouden.
 - Er ook duur vereist om van het categoriale vertrouwen (of wantrouwen) tot persoonlijk vertrouwen te komen.
 - Überhaupt lijkt vertrouwen óók iets van duur te zijn: vertrouwen kun je verdienen / verspelen / genieten / wekken.
4. Wederkerigheid
- Veel professioneel vertrouwen is eenzijdig: de zorgbehoefte moet de zorggever vertrouwen, maar omgekeerd is dat niet zo erg nodig. Of toch? Ik denk van wel.
 - *Wederkerig* vertrouwen stabiliseert de (zorg)relatie, geeft haar zo nodig continuïteit en brengt balans tussen kwetsbaarheid en onkwetsbaarheid (cfr. Baier). Dat pleidooi voor wederkerigheid staat dus op gespannen voet met een bepaald soort professioneel cynisme dat meent dat het genoeg is als de zorgontvanger de zorggever vertrouwt.
5. De bestemming van de relatie
Als ik denk dat we een vriendschapsrelatie hebben en ik je daarom zo vertrouw, dan wordt dat vertrouwen verwoest als je strategische bedoelingen blijkt te hebben en mij hebt gebruikt. Zo ook in de zorgrelatie: wat denken de partners dat de aard van de relatie is, wie bepaalt die aard, wie beheert die relatie? De formele status is hier niet beslissend: de bestemming vinden en beheren is de opdracht.
6. De niveaus verbinden
Het is duidelijk dat de manier waarop een uitvoerende omgaat met vertrouwen niet alleen teruggaat op zijn eigen taxaties, karakter en moraal maar ingebed ligt in:
- Een organisatiecultuur van (wantrouwen of) vertrouwen inclusief de bijbehorende controle-instrumenten
 - De systemische back-up van gegeven vertrouwen (dekking door de manager, de financiers, de accountant)
 - En het algemeen maatschappelijk klimaat.

Concluderend:

We moeten niet alleen de rijkdom en breedte van vertrouwen voor het voetlicht brengen, maar ook laten zien dat vertrouwen geven veronderstelt dat zes grote opdrachten tot een goed einde worden gebracht.

9. Gepast vertrouwen

Gepast vertrouwen is vol en verantwoord vertrouwen. Het is onmisbaar maar riskant, want met vertrouwen in vertrouwen is het momenteel niet goed gesteld. Met zoekt het méér in veiligstellen en sanctioneren dan in het hanteren van de complexe realiteit van vertrouwen. En hier heeft presentatiebeoefening wat essentieels te bieden.

Wie werkt volgens de presentiebenadering *cultiveert* en *borgt* vertrouwen op vele manieren en bevordert zo sterk het goede verloop van zorg, hulp en dienstverlening. De presentiewerker die vanuit de relatie de latende modus kiest, kan erop vertrouwen dat zich zal tonen wat er nodig is en wie hij voor de ander moet zijn. We brengen hier een aantal kenmerken van presentiebeoefening in verband met vertrouwen.

In het onderstaande schema zijn links de gebruikelijke kenmerken van de presentiebenadering in trefwoorden opgesomd en gerubriceerd in vieren:

- hoe komt presentie op gang? (aanvang)
- hoe ontwikkelt zich het contact? (trouw en duur)
- hoe is de relatie te typeren? (binding en bejegening)
- om welke waarde(n) draait het? (gratuiteit)

Elk van deze presentiekenmerken beïnvloedt het ontstaan en beheer van goed vertrouwen: helpt het ontstaan, richten, veilig maken, etc. Die effecten of betekenissen zijn in de rechter kolom in beeld gebracht.

Kenmerken van presentiebeoefening		Betekenis voor vertrouwen dat cliënt in de hulp en zorg kan stellen
Aanvang	<ul style="list-style-type: none"> • open start • systeemdruk filteren • ongebruikelijk 	<ul style="list-style-type: none"> • zoeken naar diens goed • geen sancties, regels of argwaan voorop • relatief vertrouwenwekkend / leefwereldlijk
Trouw en duur	<ul style="list-style-type: none"> • steeds afstemmend • streven gedurig kunnen herinterpreteren • veilig bemiddelen naar andere(n): erbij blijven 	<ul style="list-style-type: none"> • gericht blijven op het goed van de ander • betrouwbaarheid testen, vertrouwen verdienen, kennis delen • risico's kunnen beheersen, brononzekerheid wegnemen
Binding en bejegening	<ul style="list-style-type: none"> • relatie is de hulp en zorg • trouw / continu • zich toevertrouwend • wederkerig 	<ul style="list-style-type: none"> • verankering in welwillendheid en deugd • vergissen en herstel vertrouwen is mogelijk • giftenvertoog respecteren • kwetsbaarheid kunnen opvangen
Gratuiteit	<ul style="list-style-type: none"> • ook niet-instrumentele aandacht, lol, verhalen • aanspreekbaarheid 	<ul style="list-style-type: none"> • handhaven respect en waardigheid • ruimte voor groei, autonomie en zelfvertrouwen

Schema D: Kenmerken van presentie in relatie tot vertrouwen

In deze zienswijze is een vertrouwensrelatie zinvol, verantwoord en geborgd als ze:

- gerechtvaardigd is, in het teken staat van het goed van de ander en de waarden van het vertrouwen verwezenlijkt;
- gegrond is in de betrouwbaarheid van de helper en getest kan worden;
- geloofwaardig is, überhaupt mogelijk is en wederzijds en kritisch beheerd kan worden (niet eenzijdig noch blind).

Het trefwoord is in alle gevallen een rijke, dikke wederkerige relatie. En dat is wat presentie teweeg brengt.

10. Slotconclusies

- Zorg en hulp kunnen het absoluut niet stellen zonder een goed en gepast vertrouwen.
- Vertrouwen heeft alle baat bij rijke, dikke relaties zoals in de presentie: *daar draait het allemaal om*.
- Die relaties kunnen (en moeten) wel gesteund maar niet vervangen worden door externe beveiligingen zoals sancties en regels.
- Wie geen vertrouwen geeft, ontwent mensen aan vertrouwen en installeert achterdocht als omgangsvorm.

- Die wil niet het leven zoals het geleefd wordt maar een gestileerd, vereenvoudigd, geschematiseerd leven en handelt op basis van die beheersingsgerichte beelden.
- Wat dan overblijft, is een *verlaten leven*, in een angstig klimaat waarin gewone vragen om vertrouwen niet eens meer gesteld worden.
- Menslievende zorg heeft daarmee niets van doen en presentie heeft een antwoord.

einde

Debatleider: Harry Kunneman, hoogleraar praktische humanistiek

Debat 1: *Opleidingen en wetenschap dienstbaar aan presentie?*



Samenvatting discussie / proces debat:

Een inleiding en vijf gesprekken

Dit debat begon met een algemene inleiding op het thema door Harry Kunneman. Die omvatte de volgende drie punten:

1. Wetenschapstheoretische plaatsbepaling

De beginvraag van dit debat suggereert al dat het niet best gesteld is met de 'dienstbaarheid van wetenschap en opleiding' aan presentie. Dat is inderdaad het geval, maar daar gaan we het niet over hebben, we lopen dan het risico om met presentie in een soort underdog-positie terecht te komen. 'Evidence based' benaderingen en bedrijfsmatig georiënteerde managementmodellen worden dan de grote 'vijand', waartegen de aanhangers van presentie-gerichte benaderingen een dapper, moreel verheven maar *defensief* gevecht voeren. Daarmee lopen we ook het risico in allerlei klassieke wetenschapstheoretische tegenstellingen terecht te komen, zoals:

natuur	-	Geest
verklaren	-	Verstaan
causaliteit	-	Vrijheid
feiten	-	waarden
objectief	-	Subjectief

De linkerkant van het rijtje dreigt dan geassocieerd te worden met doeltreffendheid en efficiency en de rechterkant met 'menselijke waarden' en presentie, met als gevolg *wederzijdse* uitsluiting. In plaats daarvan verkennen we in dit debat een 'inclusieve', toekomstgerichte strategie, onder het motto: 'Inclusieve kennis werkt beter'.

2. Diagnostisch startpunt:

Door de beleidsmatige en organisatorische nadruk op werkzaamheid en kosteneffectiviteit worden de voorwaarden voor presentie op de werkvloer niet vervuld en komt het belang daarvan onvoldoende tot zijn recht. Objectiverende wetenschappelijke benaderingen en de nadruk op transparantie en resultaatverantwoording bieden daar een legitimatie voor. Presentie en de kwaliteiten en hulpbronnen die daarbij in het geding zijn, blijven grotendeels *onzichtbaar* vanuit objectiverende onderzoeksmethoden.

Wat zetten wij daar tegenover? Twee sporen:

Eerste spoor:

- normatieve, presentiesensibele vormen van wetenschappelijk onderzoek;
- het serieus nemen van impliciete professionele kennis, en
- het aandachtig en betrokken aansluiten bij de leefwereld en de ervaringskennis aan de kant van cliënten.

Deze elementen zijn alledrie van *groot belang* voor het vergroten van doeltreffendheid en doelmatigheid binnen beleidsmatige en organisatorische kaders die daar ruimte aan bieden. We lopen met andere woorden niet weg van de vraag naar doelmatigheid, efficiency en verantwoording, maar plaatsen de presentie-discussie nadrukkelijk ook in dat kader: inclusieve, presentiesensibele kennis werkt beter.

Tweede spoor:

Daar staat echter tegenover dat normatieve, presentiesensibele vormen van wetenschappelijk onderzoek en de professionele kennis en praktijken waartoe die toegang bieden, óók een belangrijke bron van *kritiek* vormen op inhumane, onrechtvaardige en ondoelmatige vormen van organiseren en werken.

Vanuit het gezichtspunt van beleid en management gezien is hun betekenis dus *ambivalent* - en dat moeten we vooral zo houden...

In het verlengde hiervan komen een groot aantal nieuwe wetenschapstheoretische, methodologische en praktisch-professionele vragen naar voren, waarop we de antwoorden nog niet goed weten: het gaat om een zoektocht, die zelf ook een bron van inspiratie biedt.

Leidraad:

het gaat niet om het 'bestrijden' van resultaatgerichtheid, maar om de *kennisbasis* en om de *aard* van de leerprocessen: smal of breed, exclusief of inclusief.

3. Verdere stappen in dit debat:

- a) Een praktische verkenning in de jeugdzorg
- b) Voorbij de frietsnijder
- c) Inclusieve kennis en normatieve professionaliteit: hoe nu verder?

Ad a) Een praktische verkenning in de jeugdzorg

Ingang: de 'databank effectiviteit jeugdinterventies' van het NIZW: het 'sterren-systeem'...
Citaten van de NIZW-site:

1. Positieve resultaten uit minstens één vier-sterren-onderzoek.

Een vier-sterren-effectonderzoek (****) staat voor een studie:

- die duidelijk gericht is op de doelen van de interventie;
- waarin betrouwbare meetinstrumenten zijn gebruikt die de doelen goed operationaliseren;
- waarin een voormeting, een nameting en een follow-up-meting (zes maanden of later na beëindiging van de interventie) zijn gedaan;
- waarbij de meting is verricht bij een experimentele en een controlegroep;
- waarin de resultaten statistisch goed zijn geanalyseerd, en
- waarbij de interventie en de metingen in de praktijk hebben plaatsgevonden.

Dit soort studies wordt ook wel aangeduid als (quasi-)experimenteel onderzoek in de praktijk met follow-up.

2. Positieve resultaten uit minstens één drie-sterren-onderzoek

Feitelijk gaat het hier om een zelfde type studie als een vier-sterren-onderzoek, maar hier is er geen follow-up of de follow-up gebeurt eerder dan zes maanden na beëindiging van de interventie. Dit soort studies wordt ook wel aangeduid als (quasi-) experimenteel onderzoek in de praktijk zonder follow-up.

3. Positieve resultaten uit minstens één twee-sterren-onderzoek.

Een twee-sterren-effectonderzoek (**) staat voor een studie:

- die duidelijk gericht is op de doelen van de interventie;
- waarin betrouwbare meetinstrumenten zijn gebruikt die de doelen goed operationaliseren;
- waarin een voormeting en een nameting zijn gedaan, eventueel aangevuld met een follow-up;
- waarbij de meting is verricht in een experimentele en een controlegroep, en
- waarin de resultaten statistisch goed zijn geanalyseerd.

Feitelijk gaat het hier om een zelfde type studie als een drie- of vier-sterren-onderzoek, maar de studie is niet in de praktijk uitgevoerd.

4. Positieve resultaten uit één-ster-onderzoek.

Een effectonderzoek met één ster (*) staat voor onderzoek met een voor- en nameting, maar zonder controlegroep. Verder is de studie duidelijk gericht op de doelen van de interventie, zijn er betrouwbare meetinstrumenten gebruikt die de doelen goed operationaliseren, zijn de resultaten statistisch goed geanalyseerd, en zijn de interventie en de metingen in de praktijk uitgevoerd. Deze categorie heet ook wel niet-experimenteel of veranderingsonderzoek.”

Dat is duidelijke taal. Toch blijven er belangrijke zaken buiten beeld in deze vorm van kwaliteitsbeoordeling. Om dat duidelijk te maken gaan we dieper in op een hulpverleningspraktijk in de jeugdzorg die met één ster beloond is:

Voorbeeld: Hulp aan huis Overijssel

Gast: Hans Tönjes (coördinator)

Ad b) De frietsnijder

Dit is een favoriete metafoor van Andries Baart voor het standaardiseren van competenties van werkers in onderzoek, opleiding en training, waarbij datgene wat niet in de frietsnijders past als ‘afval’ behandeld dreigt te worden. Juist in dit ‘afval’ huizen echter vaak de inspiratie, de creativiteit, de betrokkenheid en de presentie.

Vraag: hoe krijgen we daar beter zicht op en hoe kunnen we ‘leren’ in dit opzicht meer reliëf geven? Die vraag staat centraal in het tweede gesprek met Geert van der Laan, verbonden aan de Universiteit voor Humanistiek, Utrecht en Fontys Hogeschool, Eindhoven en in het derde gesprek, met Henriette Visser, verbonden aan de Kenniskring ‘Participatie, zorg en ondersteuning’ van de Hogeschool Utrecht.

Ad c) Inclusieve kennis en normatieve professionalisering: hoe nu verder?

Twee ingangen:

- *ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid*: gesprek met Ed van Hoorn, verbonden aan het ‘Instituut voor gebruikersparticipatie en beleid’
- *Normatieve professionaliteit en empowerment*, gesprek met Gaby Jacobs, verbonden aan de Universiteit voor Humanistiek

Relevantie debat voor ‘presentie’:

Enkele hoofdlijnen uit de gesprekken

Inclusieve kennis sluit objectiverende kennis in, maar omvat ook impliciete ervaringskennis, bestaanskennis en morele inzichten, zowel aan de kant van professionals als aan de kant van cliënten. Dergelijke kennis ligt vaak besloten in verhalen en berust niet alleen op cognitief inzicht, maar is ook en vooral werkzaam op grond van emotionele bewogenheid, inspiratie en resonantie.

Het gaat dus om het **verbinden** van cognitieve en narratieve leerprocessen, om het verbinden van twee ‘logica’s’:

- de logica van de 'lantaarnpalen', in het teken van centraal geregelde zichtbaarheid en verantwoording en
- de logica van de 'kampvuren', in het teken van ervaringen, verhalen, bewogenheid en verbinding.

Presentie gedijt bij inclusieve kennis en bij warmte-kracht koppelingen:

Veel succes en inspiratie daarbij!

Verslaglegging door:

Harry Kunneman

Met dank aan:

Naam: Beatrijs Verhofstede

Organisatie : vrijwilligster

Debatleider: Bert Middel, burgemeester Smallingerland (Drachten e.o)

Debat 2: *Hoe kan presentie present gesteld worden in de politiek?*



Samenvatting discussie / proces debat:

De debatleider heeft voorafgaand aan de discussie 3 invalshoeken voor het debat gepresenteerd:

1. Hoe kan de politiek presentie bevorderen?
2. Politiek is in essentie presentie-minded
3. Presentie is een instrument van politiekbedrijven

Inhoud van het debat aan de hand van de 3 invalshoeken.

1. Hoe kan de politiek presentie bevorderen?

De politiek zou zichzelf de opdracht moeten geven om de bestaansvoorwaarden voor presentie in allerlei maatschappelijke sectoren, zoals zorg, welzijn en onderwijs, te faciliteren (Rob Scherpenisse, Straatadvocaat Utrecht). Dat kan zij doen door in die sectoren vooral zelf present te zijn. Politici kunnen inzetten op relaties met burgers aan de onderkant van de samenleving en professionals die zich in hun activiteiten op die burgers richten. Daarbij gaat het om betekenisvol aanwezig zijn voor burgers in moeilijke of problematische omstandigheden.

Aandacht voor burgers

De vraag is of een dergelijke presentie wel aantrekkelijk is voor de politiek. Burgers aan de onderkant stemmen niet en zijn in hun aantal immers geen politieke machtsfactor. Volgens Treurniet (buurtpastor in Utrecht) moeten politici persoonlijke relaties onderhouden met mensen aan de onderkant van de samenleving, door een buurt te adopteren of buddy te worden. Alleen als de politiek langdurig zulke relaties onderhoudt, kan zij het verschil maken voor deze burgers. Daarbij is het risico aanwezig dat verwachtingen gewekt worden die politici uiteindelijk niet waar kunnen maken. Want, niet alleen de politiek blijkt gebruik te maken van 'instrumentele relaties' met burgers. Ook burgers zelf proberen politici in te zetten voor het eigen gewin. Jurgen van den Herik (predikant uit Drachten) brengt in dat politici zich te weinig realiseren dat ook de mensen aan de onderkant van de samenleving juist een politieke machtsfactor kunnen zijn. Als je hen activeert om deel te nemen aan de maatschappij en motiveert om hun stem te laten horen kunnen juist zij een politiek verschil maken.

Henk Baars (Stek uit Den Haag) geeft aan dat Stek de aandacht van politici probeert te trekken door maandelijks op het Plein in Den Haag stilteacties te organiseren. De eerste ervaringen zijn dat die acties politici in verlegenheid brengen. In tegenstelling tot de politici

reageren actualiteitenprogramma's wel op deze acties door de organisatoren in hun programma's uit te nodigen. Net zoals bij de politici is ook bij de media weinig bereidheid om aandacht aan de acties zelf te besteden. Actualiteitenprogramma's zijn alleen geïnteresseerd in kijkcijfers, daarom komen ze ook niet naar het Plein toe om opnamen te maken.

M. Davelaar van het Verwey-Jonkerinstituut is minder negatief over de aandacht van politici voor burgers aan de onderkant van de maatschappij. Daarbij noemt hij namen als Harrewijn en Spekman. Zij hebben wel degelijk maatschappelijke druk uitgeoefend ten behoeve van doelgroepen, zoals dak- en thuislozen en bewoners en patiënten in verzorgings- en verpleegtehuizen. Dat kunnen ze niet alleen, maatschappelijke organisaties moeten daarbij ondersteunen door politici bij hun activiteiten te betrekken. Genoemde politici hebben duidelijk en expliciet aandacht gevraagd voor knelpunten en beperkingen van de regelgeving in dit verband. Bert Middel reageert daarop door aan te geven dat dit bij Harrewijn niet heeft geleid tot een hogere positie op de kandidatenlijst van zijn partij. En bij Van der Spek is het nog maar de vraag hoe die het gaat doen als hij eenmaal in Den Haag zit.

Presentie op de agenda

Davelaar hamert er op dat juist maatschappelijke organisaties de opdracht hebben om politici alert te houden. Er wordt gewaarschuwd voor de valkuilen van het cynisme en de vergissing dat presentie een intellectuele illustratie is.

Presentie moet op de agenda van politici gezet worden. Dat lukt alleen wanneer de notie presentie verbonden wordt met eigen – concrete – levenservaringen. 'Je kunt pas oog hebben voor presentie als je in je leven door iets wezenlijks geraakt bent.' Er zijn wel politici die presentie in de politiek laten zien. Dat moet je creatief en collectief uitvergroten.

2. Politiek is in essentie presentie-minded

Bram Hakkenberg (MEE) vraagt zich hardop af welke signalen afgegeven moeten worden om de politiek bij de les te houden en hoe de politiek op signalen van problemen van specifieke doelgroepen aan de onderkant kan inspelen.

Tot nu toe wordt vanuit Den Haag bijvoorbeeld op signalen over de hoeveelheid en tegenstrijdigheid van de regelgeving alleen nog maar reflexmatig gereageerd met nieuwe regels. Dat brengt tot uitdrukking dat er onvoldoende vertrouwen is in het zelforganiserende vermogen van burgers, professionals en organisaties in het maatschappelijke middenveld.

Media en politiek

De verantwoordelijkheid voor zulke reflexmatige reacties legt Hakkenberg niet alleen bij de politiek, maar ook bij de media. Die gebruiken voortdurend persoonlijke en maatschappelijke drama's in hun eigen belang. Vanuit een andere invalshoek zou vanuit de media ook de politieke en maatschappelijke discussie op verschillende terreinen kunnen worden aangewakkerd. De media stellen zich vanuit hun maatschappelijke verantwoordelijkheid in deze zin niet present op. De heer Haese (Maatschappelijke opvang in Den Bosch) merkt op dat de manier waarop de media in dit verband opereren weinig ruimte laat voor de authenticiteit van de politici en andere betrokkenen bij zulke acties. En daarmee dragen de media ook niet bij aan de presentie van de politiek terwijl dat wel zou kunnen.

H. Vermeer (Actioma) merkt op dat de politiek helemaal niet geïnteresseerd is in presentie. Dat komt bijvoorbeeld tot uitdrukking in het feit dat bij het verstrekken van subsidies alleen beheersmatige aandacht wordt gegeven. Er is geen werkelijke interesse voor het resultaat van projecten en programma's. Doortje Kal vindt dat het tijd wordt om de slag te maken en op metaniveau te kijken naar presentie in de politiek. Alleen als dat gebeurt, zal er wezenlijk iets veranderen.

Slimme manier van aandacht vragen

Volgens W. van 't Veer (Maatschappelijke opvang Leiden) en Herdy Baugus (Activeringswerk Overijssel) is er zowel bij de politiek als bij de media sprake van georganiseerd wantrouwen ten opzichte van professionals die werken in de sectoren zorg.

welzijn en onderwijs. Zij worden onder druk gezet om steeds meer tijd te besteden aan de registratie van gegevens en ander papierwerk: het evenwicht tussen het verantwoorden van handelingen en de daadwerkelijke zorg voor patiënten en cliënten is in alle drie de genoemde sectoren volledig zoek. Hij geeft ook aan dat het niet helpt om hier voortdurend de aandacht op te vestigen. 'Hier moet je op een slimme manier aandacht voor vragen', aldus Van 't Veer. De heer Veldman (pastor te Enschede) onderschrijft dit. Hij heeft ervaren dat het zinvol is om, op dit punt, met name te investeren in 'de juiste ambtenaren'. Ook Janine Wildschut (Voorlichting drugsgebruik) onderschrijft dit. Die ambtenaren zijn niet alleen de continue factor in het politieke circuit waar elke vier jaar een stoelendans wordt uitgevoerd. Ze zijn ook uitstekend in staat om de signalen uit het veld te vertalen naar de politieke wind die op een bepaald moment waait in een gemeente. 'Praat niet met de politiek zelf', is het advies van Veldman.

3. Presentie is een instrument van politiek bedrijven

Ruud Schouten vindt dat de politiek moet gaan inzien dat kwaliteit van werken belangrijker is dan kwantiteit. Politiek moet aan mensen de ruimte geven om 'present' te werken. Dit geldt niet alleen voor politici, maar voor ons allemaal. Burgers aan de onderkant van de samenleving vormen een collectief van individuele verhalen die illustratief zijn voor onze samenleving. Het is belangrijk om dit thema op de maatschappelijke én politieke agenda te zetten. En dat lukt je niet in één keer. Je moet daar voortdurend op blijven inzetten zegt Christine Behain (ATD de 4^e wereld). Presentie is een kwestie van een lange adem hebben, juist voor de doelgroepen waar het hier over gaat.

Institutionalisering

Treurniet brengt naar voren dat presentie in de politiek het risico van institutionalisering met zich meebrengt, bijvoorbeeld door het in te zetten ten bate van het weinig presente systeem van de gezondheidszorg. Dat komt bijvoorbeeld tot uitdrukking in een op handen zijnde CAO voor vrijwilligers en mantelzorgers. Aansluitend daarop wordt vanuit de Jeugd Gezondheidszorg in Zoetermeer gewezen op het risico van het hedendaagse systeem van aanbestedingen zoals dat onder andere in WMO wordt gehanteerd. Dit aanbesteden zal niet alleen een besparing van de kosten met zich meebrengen, maar ook een besparing van de presentie. Een vertegenwoordiger van de zorgverzekeraars is daarvan overtuigd. Hij geeft aan dat ook verzekeraars zien dat presentie en aandacht noodzakelijk zijn ten behoeve van interventies. Presentie is bedrijfskundig in kaart te brengen. En dat geldt bijvoorbeeld niet het regime dat op dit moment in de jeugdzorg gevoerd wordt. Dat is gebaseerd op een bedrijfsmatig en niet op een bedrijfskundig model. Alleen kwantitatief evalueren van zorg doet onrecht aan de cliënten in de zorg. Uiteindelijk gaat het er toch om dat zij tevreden én geholpen zijn met het geleverde aanbod. Het gaat om de effectiviteit van de zorg en niet om de efficiëntie. Cliënten vragen niet om x minuten zorg per dag. Zij vragen om respect, veiligheid, vertrouwen en inclusie. Als je vanuit de presentie kijkt naar het huidige zorgsysteem dan voed je het wantrouwen dat daarbinnen bestaat. Je moet vanuit presentie de essentie van dat systeem aanpakken. En de presentietheorie biedt daarbij aanknopingspunten.

Presentie op de agenda

Toch moet er ook oog zijn voor het opportunisme dat kenmerkend is voor de politiek. Om presentie op de politieke agenda te krijgen moet je op de ideologische en op de opportunistische kant van de politiek inspelen. Het moet politiek vertaald worden. Daarbij kunnen relaties van en met politici worden ingezet. Uiteindelijk gaat het bij presentie toch ook om de relatie met de ander. Aan organisaties wordt de eis gesteld om thema's als presentie op een aansprekende manier op de politieke agenda te zetten. Zij hebben de opdracht om bruggen te bouwen tussen het concrete leven van burgers en de abstracties in het politieke bedrijf. Daar wordt tegenin gebracht dat je presentie juist niet present moet stellen in de politiek, dat zou juist het einde van de presentie betekenen. De politiek wordt gekenmerkt door wantrouwen. Daar is geen ruimte voor presentie waarbij het in essentie juist om vertrouwen gaat.

Vertrouwen

Zo lang er geen vertrouwen bestaat tussen burgers en politiek, tussen professionals en hun managers en tussen managers en hun organisaties kan presentie zich niet ontwikkelen. Vertrouwen is het cement van onze samenleving. Dat wordt steeds breder gezien en gedragen, zowel in de politiek als daarbuiten. Die noties moet je voeden. En daarbij moet je ook burgers, ook die aan de onderkant, direct betrekken aldus Annelies Neutel (Straatadvocaat Utrecht). Door te zoeken naar verbintenissen met mensen voor wie je er als politicus of professional wilt zijn, maakt het werk van beiden beter, goedkoper en waardevoller. Dat is arbeidsintensief, kost op de korte termijn meer, maar zal op de lange termijn geld opleveren.

Juist een politiek die inzet op de kennissamenleving moet zich realiseren dat het daarbij nooit alleen om eenzijdige cognitieve kennis kan gaan, maar ook om sociale, morele en creatieve kennis. Het is belangrijk dat bij het ontwikkelen van een kennissamenleving alle kennis wordt meegenomen. En zulke kennis, ook de cognitieve, kan alleen ontstaan op basis van het vertrouwen van een ouder in zijn kind, het vertrouwen van de docent in zijn leerling, het vertrouwen van de hulpverlener in zijn cliënt en dat van de financier in de hulpverlener. Alleen inzetten op de logica van de markt is dan te beperkt. Je moet ook inzetten op de logica van het ideaal. Die beide logica's samen vormen de logica van de professionals. Met het vertrouwen en zonder de regelzucht van de politiek kan die logica het verschil maken.

Relevantie debat voor 'presentie':

De relevantie van het debat voor 'presentie' komt tot uitdrukking in de volgende conclusies:

- Als politici zich (gezamenlijk) present opstellen kan presentie vanuit de politiek bevorderd worden;
- Burgers, professionals en organisaties moeten politici die wel present zijn scherp houden en ondersteunen;
- De focus op het negatief inzetten op incidenten ondermijnt de ruimte voor presentie vanuit de politiek;
- Vertrouwen en verbinden vormen de essentie van presentie in de politiek;
- Presentie geldt in de politiek, maar is onmogelijk te gelde te maken;
- Presentie is te sturen als je een meerdimensionaal perspectief kiest;
- Bij presentie in de politiek gaat het niet om cijfers maar om verhalen.

Gegevens verslaglegger:

Naam: Marion van de Sande

Organisatie: Kenniscentrum Jeugd en Opvoeding en Academie voor Sociale professies, De Haagse Hogeschool

Workshopleider: Annelies van Heijst, universitair docent ethiek en vrouwenstudies

Workshop 3: *Zonder zorg vaart niemand wel. Wassen en gewassen worden*



Samenvatting betoog workshopleider

De workshop is gebaseerd op de spanning die werkers in de zorg aan den lijve ondervinden als ze verlangen naar het realiseren van 'goede zorg' en de (van hogerhand) opgelegde richtlijnen die hen dwingen op bepaalde manieren te werken, en hun werkzaamheden te noteren. De inzet van deze workshop is om via een zorg-ethische invalshoek licht te laten schijnen op dit spanningsveld.

Presentie via interventie

Het uitgangspunt is de opvatting dat 'hetzelfde ook anders gedaan kan worden'. Het bestaan van interventie is op zichzelf een groot goed, maar wanneer er presentiezorg naast zou komen te staan was dat nog beter. Wel zijn er kansen om presentie ook via de weg van de interventie te laten verlopen, maar dat vraagt een andere insteek van de professional, een opnieuw labelen van waar die mee bezig is. Vanuit het concept *menslievende zorg* wordt een tweetal voorwaarden aangereikt. Vervolgens worden de aansluitingspunten met presentie verkend en worden zeven beginselen geformuleerd.

Twee voorwaarden

Om 'hetzelfde ook anders te kunnen doen' zijn de volgende twee voorwaarden noodzakelijk. Het gaat ten eerste om een expliciete erkenning van de normatieve grondslag van ons bestaande zorgstelsel. Daarin worden bepaalde waarden beaamd: de waarde dat ieder mens oneindig kostbaar is en de waarde dat wij met elkaar van doen hebben. We zouden die ethische grondslag helderder voor ogen moeten stellen in onze samenleving. De tweede voorwaarde betreft erkennen dat de pijlers van zorg de mensen zijn die in de zorg willen werken: omdat ze plezier bleven aan het werken met mensen en graag iets voor anderen betekenen en doen. Deze werkers zijn vaak *geefbekwaam* (anderen helpen) en *wederkerigheidsbekwaam* (ze kunnen geven maar ook ontvangen) en ze moeten *balansbekwaam* zijn (zelfzorgcompetent).

Deze kijk op professionele zorg sluit aan bij de presentietheorie:

- Zorgen is daar meer dan verrichtingen plegen;

- Zorg geven en ontvangen is een manier om vorm te geven aan je eigen leven;
- Het primaat ligt bij wie het het slechtste gaat (is ook een deel van de normatieve grondslag);
- Zorg bevat twee componenten van kwaliteit die er beide wezenlijk toe doen:
 - Vaktechnisch competent
 - Persoonlijke uniekheid
- Zorg is meer dan het focussen op ellende: zorgen is ook leuk, creatief, geeft voldoening.

Zeven beginselen

De volgende zeven beginselen zijn van belang om 'hetzelfde ook anders te kunnen doen':

1. Herwaardering van interventie (care en cure). We moeten herontdekken dat interventie ook, een heel belangrijke, manier is van lijdende mensen bijstaan in hun ellende, pijn en nood. Vergeten we dat, dan lijkt alleen presentie echte en goede professionele zorg en zo ligt het niet.
2. Punt 1 vereist echter: herijking van zorg en behandelingsdoelen. Nu ligt accent op beter worden, herstellen en genezen. Mooi als dat lukt, maar ook ongeneeslijke en onverbeterlijke mensen krijgen zorg bij ons; dit openbaart wat in wezen ons hoogste doel is. We zorgen om zorgbehoefte bij te staan.
3. Erkennen van parallellen in bejegening (eer werkers van wie je verwacht dat zij de zorgontvangers eren; observatie gebaseerd op onderzoek Anne-Mei The, in haar boek "In de wachtkamer van de dood").
4. Insluiten van familie en naasten (relationeel zorgbegrip), in plaats van hen zien als buitenstaanders of zelfs tegenstanders.
5. Weersta als professional het zware culturele taboe dat op lijden ligt: ga niet met je rug naar het lijden toestaan.
6. Doe aan professionalisering van presentie en denk niet te gauw dat je wel weet wat dat ongeveer is. Met andere woorden: zet een traject op van deskundigheidsbevordering toegespitst op de eigen sector.
7. Benut interventie om presentiekwaliteit aan je zorg te geven.

Over dat laatste punt gaat de rest van de workshop. presentie kun je niet zomaar doen, maar je kunt wel vanuit een bewuste bevrugende houding interventiemomenten benutten om 'hetzelfde anders te doen'. Presentie, de ander bijstaan en troost bieden, loopt ook over de weg van de interventie. Zie ook het kopje 'Relevantie workshop voor presentie'.

Samenvatting van het proces in de workshop

Gezien het grote aantal deelnemers (135 inschrijvingen) aan de workshop is gekozen voor een besloten discussie op het podium. De deelnemers die graag nog iets wilden zeggen of vragen deden dat na afloop persoonlijk.

Het washandje als meetinstrument

In de workshop stond de praktijk van wassen en gewassen worden centraal. Annelies van Heijst ging in gesprek met zorgontvanger en publicist Marja Morskieft en verpleegkundige en theologe Madeleine Weterings-Timmermann. Het uitgangspunt van het gesprek vormde het artikel van Conny Bellemakers: *Het washandje als meetinstrument*. Dit artikel was eerder gebruikt als lezing op een congres en het onderwerp werd door de daar aanwezige artsen afgedaan als futiel en onzinnig. Morskieft onderstreept het belang van het washandje als meetinstrument met haar eerste herinneringen aan gewassen worden tijdens een ziekenhuisopname als kind: het deed er alles toe of zuster Snoek je waste (hardhandig, gericht op hygiëne) of zuster Bloem (zachter en met meer aandacht).

Wassen gaat over meer dan hygiëne. Toch wordt in de hedendaagse zorgopleidingen vooral op hygiëne gefocust. Het respecteren van de waarde *privacy* wordt van groot belang gevonden, net als het handhaven van de professionele afstand, zeker bij een handeling als

wassen. Opmerkelijk is dat de keerzijde niet onder de aandacht komt: te veel afstand – ook in het wassen - kan juist leed toevoegen.

Typisch is ook het volgende voorbeeld van professionele afstomping. Leerling-verpleegkundige Femke waste op een dag een bedlegerige bewoonster toen haar pieper afging. Wat moest ze doen? Ze kon onmogelijk, vond ze, die mevrouw zo half bloot achterlaten voor degene die had gepiept. Maar ze wist ook niet hoe hard degene die haar belde haar hulp nodig had. Het dilemma waarvoor Femke zichzelf stelde, werd door ervaren verzorgenden niet begrepen. Ze knapte daar zo op af – het was symbolisch voor het werkklimaat, vond ze – dat ze stopte met de opleiding.

Wassen fungeert ook nog steeds om de onderlinge maat te meten: de beste zorgverlener is degene die het snelste kan wassen. Wassen, orde en netheid zijn sterke dominante principes in de zorg.

Ethische lading

Vanuit de zorgethiek en presentietheorie zijn er ook andere geluiden: wassen krijgt een expliciet morele lading toegekend en heeft te maken met wat mensen als goed en kwaad ervaren. De nadruk valt dan op het relationele karakter van het wassen, want je kunt niet aanraken zonder aangeraakt te worden. Met wassen kun je ook iemand eren, door in het wassen de juiste afstemming met de ander te vinden. Afstemming kun je vaak vinden in de wijze van aanraken en de manier waarop je wast, en door de keuze voor een vertrouwd geurende zeep of lotion.

Verzorgverleners staan niet vaak stil bij wat ze nog meer doen dan alleen hygiënische zorg verlenen. Met wassen kun je ook troosten, koesteren en nabij zijn. Marja Morskieft illustreerde dat met een indrukwekkende eigen ervaring. Op een snikhete dag vlak na een bevalling lag ze in het ziekenhuis, ze werd afgesnauwd door een zuster en zette zich schrap toen er weer een zuster binnenkwam. Ze voelde zich uitgeput en alleen. Die andere zuster kwam echter bij haar zitten en aanhoorde haar. Ze vertelde iets over hoe zij zich voelde na de geboorte van haar kind en stelde toen voor haar te wassen. Hoe ze dat deed, in die situatie, op dat moment: zomaar midden op de dag, was meer dan verfrissend. Het was een soort troost en ontferming: in de koesterende zorg van het wassen werd ze weer een beetje mens.

Relevantie workshop voor 'presentie'

Veel zorgverleners zijn gegrepen door de presentiebenadering en verlangen er naar om aan presentie te doen in hun werk. Dit levert spanningen op. Professionals willen niet voor de zoveelste keer horen wat ze niet goed doen – dat is ook niet de bedoeling van zorgethiek en de presentietheorie. Het is erg belangrijk dat op managementniveau een zekere presentiebekendheid en -bereidheid ontstaat. Een ander spanningsveld, dat al zolang bestaat als er presentie is, komt voort uit de verhouding van presentie tot interventie. Zorgverleners wier beroep gebaseerd is op interventies en die graag aan presentie willen doen, voelen zich structureel tekortschieten en roepen om ondersteuning. Deze workshop probeert daarop in te spelen, maar is slechts een aanzet. Uitbouwen van mogelijkheden tot presentie binnen en op basis van de interventiezorg vraagt aparte aandacht. De theorie van de presentie en de menslievende zorg bieden hierbij de nodige uitgangspunten, maar vertalen naar de praktijk is verder nodig. Wel zijn er kansen, zo laat het thema wassen en gewassen worden zien. Hiermee is het laatste woord nog niet gezegd. De praktijk toont zich weerbarstig en er moeten nog veel mitsen en maren doordacht worden. Toch is dit een prachtig voorbeeld van hoe *hetzelfde wel degelijk anders kan*.

Gegevens verslaglegger:

Naam: Madeleine Weterings-Timmermann/ Annelies van Heijst
Organisatie : Universiteit van Tilburg

Workshopleider: René Mol, directeur Catharijnehuis – dagopvang voor daklozen

Workshop 4 : *Straatje schoon, probleem opgelost*



Samenvatting betoog workshopleider

Daklozen hebben vaak te kampen met verslavingen en psychiatrische aandoeningen. Steeds meer krijgen zij te maken met psychiatrische zorg. Deze workshop verkent vanuit het perspectief van een zorgvrager en vanuit het perspectief van een zorgverlener het volgende thema: aan welke kwaliteiten moeten zorg en opvang voldoen om zorgzaam en effectief genoemd te kunnen worden?

De eerste lezing over psychisch lijden, herstel en de gewenste kwaliteiten van de zorgverlener werd gehouden door *Annette Plooi*. Plooi, ervaringsdeskundige in de psychiatrie en programmacoördinator van het *Kenniscentrum Rehabilitatie*, belichtte in haar lezing de betekenis van presentie voor de zorgvrager. De lezing werd afgesloten met een debat met de zaal.

Daarna waren er als intermezzo toneelscènes over bureaucratie door *Spotlicht*, een theatergroep van en voor mensen in de marge.

Vervolgens hield *Anja Hacquebord-Van Boven*, huiskamermedewerker in het Catharijnehuis, een lezing over de betekenis van presentie voor de zorgverlener. Ook deze lezing werd gevolgd door een debat met de zaal. Ten slotte vatte *Ineke Smidt*, directeur van de Federatie Opvang, in een gesproken column de betekenis van de presentiebenadering voor de opvangsector samen.

Stigmatisering

Het viel *Annette Plooi* op dat ‘hulpverlening’ veelal wordt vormgegeven op een wijze waarbij stigmatisering een duidelijke rol speelt. Plooi vertelde dat er een onderscheid bestaat tussen *zelfstigmatisering* en *publieke stigmatisering*.

Bij de zelfstigmatisering stelt de cliënt/patiënt:

- ik ben mijn diagnose;
- ik zit gevangen in mijn prognose;
- ik ben onbetrouwbaar, onaantrekkelijk en onbekwaam.

Cliënten/patiënten gaan mee in wat zij in hun leven hebben ervaren en gehoord over hun hulpvraag. Mensen worden als het ware hun hulpvraag. Hierbij ligt de focus dus duidelijk op het zieke/ongezonde deel van de persoon, terwijl de vaak ook gezonde gebieden van de persoon of diens geest buiten zicht blijven.

De tweede vorm is publieke stigmatisering. Door het stigma van een ziektebeeld aan een persoon of doelgroep te koppelen wordt veel uitgesloten en vervallen betrokkenen (inclusief professionals) in de valkuil van het uitsluiten van mogelijkheden op basis van algemeenheden.

Deze twee vormen van stigmatisering frustreren de universele wens van ieder mens om “erbij te horen” en een “normaal” leven te leiden. Zij bemoeilijken tevens het (terug)vinden van een *eigen* identiteit.

Rol hulpverleners

Welke rol kunnen hulpverleners hierin spelen? Plooi zette een aantal richtlijnen voor hulpverleners op een rij.

1. Je primair richten op empowerment;
2. De weg wijzen naar zelfhulpprojecten;
3. Aandacht geven aan de levensgeschiedenis;
4. Afstand doen van de ‘zogenaamde’ professionele distantie;
5. Geloof schenken;
6. Bereikbaar zijn en praktische hulp bieden;
7. De controle bij de cliënt laten;
8. Bewust zijn van eigen vooroordelen en deze bestrijden.

Herstel treedt op wanneer iemand tot het inzicht komt dat hij meer is dan de diagnose die bij hem/ haar is gesteld. ‘Ik ben een complete persoonlijkheid, en ik heb mogelijkheden en talenten om een volwaardig leven te leiden.’

Afsluitend zocht Annette Plooi naar een definitie van een presente manier van hulpverleners. Zij poneerde de volgende stelling: *laat liefdevolle aandacht de plaats innemen van professionele distantie.*

Moed, uitdaging en voldoening

Anja Hacquebord-Van Boven vervolgde de workshop door in te gaan op haar dagelijkse werk in het Catharijnehuis te Utrecht. In dit centrum wordt aan onder meer dak- en thuislozen een rustplaats geboden. Wil je in je werk meer presentie brengen, dan moet je, aldus Hacquebord-Van Boven, stil staan bij de vraag: ‘wat gun ik de ander?’ De kernwoorden ‘moed’, ‘uitdaging’ en ‘voldoening’ zijn hierin bepalend.

1. Moed

- Het draait om professionele en menselijke moed als je buiten de ‘gebaande paden’ gaat. Het vraagt om moed om zaken als intake, specialisatie, professionele distantie, routine en ziektebeelden, buiten de gangbare structuur en kaders te durven zien. Telkens zou je moeten stil staan bij de vraag in hoeverre je buiten deze kaders kunt en wilt gaan.
- Het vraagt moed om kritisch naar jezelf te kijken. Hulpmiddelen daarbij zijn collegiaal overleg, training en intervisie. Van de werker zelf wordt een reflectieve houding gevraagd;
- Het vraagt moed om (rechts) liberale standpunten te weerleggen als: *ieder mag zijn eigen keuzes maken en als dat de ‘verkeerde’ zijn, dan moet men zelf daar de verantwoordelijkheid voor dragen. Of: de belastingbetaler betaalt niet voor andermans problemen. Mijn huis moet niet minder waard worden door opvang van asielzoekers/daklozen naast de deur. De veiligheid van mijn kinderen moet niet in gevaar komen door confrontatie met junks etc.*

2. Uitdaging

De uitdaging zit in zaken als:

- Zoeken naar het verlangen van de ander, dat verlangen dat bij iedere persoon weer anders is. Dit betekent voor de zorgverlener: vragen en aanvoelen. Een subtiel evenwicht. Er is vertrouwen nodig en voorzichtigheid geboden in de benadering van iemand die opgesloten zit in zijn eigen situatie. Soms is daar dan plotseling een gesprek met iemand. Bijvoorbeeld met een vrouw die voorheen zeer kritisch keek naar hoe haar brood werd klaargemaakt. Er was altijd gedoe. Tot een vrijwilliger zei: ‘Maak het zelf maar klaar.’ Dat brak het ijs, ze vond het vreemd maar moest lachen en sindsdien is er een gesprek, kan er zelfs gelachen worden over eigen gedrag.
- Uit zijn op de relatie. Bijvoorbeeld: stukje bij beetje vertrouwen winnen van een ‘barhander’. die elke dag aan de bar te vinden is. Zo dichtbij en vaak ook zo ver weg. Hii

werd ineens een beetje aaibaar nadat zijn haar was geknipt en we voorzichtig met elkaar in gesprek raakten.

3. Voldoening

Het kennen en gekend zijn. De waarde hiervan zit vaak in kleine dingen:

- Een glimlach van een Somaliër die eerst alleen KOFFIE kon brullen, omdat hij niet beschikte over veel taal. Hij kent nu het woord 'bofkont', en komt nu binnen met 'hé bofkont!';
- Over de Mariaplaats lopen, op weg naar huis, en ineens Aááánja horen en iemand aan de overkant van de straat vrolijk naar mij zien zwaaien;
- 'Bedankt voor de gezelligheid' horen bij het weggaan;
- Naar iemands verhaal luisteren, al is het voor de twintigste keer. *Meelijden* als hij het refrein van de hulpverlening herhaalt: 'We kunnen niets voor u doen';
- Een zak met chique, maar voor de meeste mensen veel te kleine kleding bewaren voor die enkele vrouw die deze kleding mooi vindt en ook past. En dan een uur er voor nemen om samen kleding uit te zoeken.

Meerdere rollen

Dit zit hem ook in het opnemen van meerdere rollen, waaruit je deskundigheid blijkt:

- De rol van dienstverlener, van klagmuur, van buurvrouw waarmee je even samen koffie kunt drinken.
- Mee helpen om oplossingen te zoeken voor (praktische) problemen;
- Stimuleren van initiatieven (koken, creatieve uitingen);
- Grenzen stellen voor de veiligheid en rust voor iedereen;
- Vlam in de pan situaties kalmeren.

De rollen wisselen in hoog tempo, dat is een uitdaging. Het geeft voldoening als iemand, na wat telefoontjes, tóch zijn medicijnen krijgt, ondanks dat hij niet verzekerd is. Het geeft voldoening als iemand komt napraten over de begrafenis van een vrijwilliger waar we allebei waren en deelt in het gemis.

Het geeft voldoening als je merkt dat je in dit vak ook zo veel leert over jezelf, dat je als mens groeit. Wie ben ik en wat wil ik en waarom? Met welke motieven wil ik iemand helpen? Wat verwacht ik terug? Wanneer is mijn doel behaald? Kan ik me inhouden? (Hoe) laat ik me passeren als iemand liever met iemand anders praat.

Hacquebord-Van Boven: "Ik leer relativeren. Aan de ene kant bestaan er psychiatrische ziektes met voorkomende kenmerken etc. Dat klopt, die kennis neem ik op. Maar wat zegt dat nu echt over de patiënt? Hoe doe ik recht aan hem of haar? En dan kom ik terug bij de vraag waarmee ik naar de ander kijk: wat is zijn of haar verlangen?"

Relevantie workshop voor 'presentie'

Een belangrijke opmerking in deze workshop was: presentie gaat vooral om wat je de ander gunt. Daarnaast: laat liefdevolle aandacht de plaats innemen van professionele distantie. Dit vraagt om moed, maar biedt de werker in zijn werk uitdaging en voldoening.

Gegevens verslaglegger:

Naam: Ruud Smit

Workshopleider: Brecht Molenaar, humanistisch geestelijk verzorger en Joost Verhoef, pastor

Workshop 5 : *Recht doen aan levensvragen?*



Samenvatting workshop:

In de workshop *Recht doen aan levensvragen?* werd het publiek aan de hand van een filmfragment en vier vragen uitgenodigd te reflecteren op hoe binnen het eigen beroepsveld wordt omgegaan met levensvragen en levensthema's.

De film in het kort

In de film heeft Verhoef, pastor in het Onze Lieve Vrouwe Gasthuis in Amsterdam, een gesprek met één van zijn patiënten. De patiënt ligt al geruime tijd in het ziekenhuis. Het blijkt dat hij bijna een half mensenleven lang worstelt met zijn geloof en met zijn relatie met de kerk. Hij heeft zich in de steek gelaten gevoeld door de kerk, nadat hij 29 jaar geleden lange tijd vergeefs heeft geprobeerd om zijn gehandicapte kind gedoopt te laten krijgen. Bovendien kwam er nooit iemand van de kerk bij hem en zijn gezin langs, waardoor hij het gevoel kreeg door de kerk 'losgelaten' te zijn. Zijn reactie daarop: 'Dan laat ik ook los.' Toch bleef het bij hem knagen. Liep hij met zijn honden langs de kerk dan dacht hij telkens weer: 'Daar hoor ik niet bij.' In het ziekenhuis is hij vorige week wel uitgenodigd om een dienst bij te wonen en juist door deze uitnodiging is er iets in hem veranderd. Hij is naar de dienst gegaan, voelde zich daar op zijn gemak en raakte bovendien heftig geëmotioneerd. Het lijkt het begin van een ommekeer. Na de kerkdienst heeft hij direct naar huis gebeld, met mensen gesproken. Eigenlijk had hij 29 jaar gewacht op een dergelijke uitnodiging. Bovendien hervond hij het vertrouwen toch uit het ziekenhuis te geraken.

Vier vragen

1. Welke levensvragen en levensthema's zie je?

Op deze vraag werd tijdens de workshop uiteenlopend gereageerd. Een impressie:

'Buitengesloten worden. Er zijn voor de ander.'

'Ben ik de moeite waard?'

'Hoop op herstel van de relatie.'

'Schuldig gevoel.'

'In de steek gelaten: zij laten mij los, ik hen.'

'Heb ik het wel goed gedaan, evalueert, twijfel en spijt.'

Opvallend is dat in het videofragment een veelheid aan levensvragen voorbij is gekomen.

2. Hoe zie je Joost Verhoef met levensvragen en levensthema's omgaan?

Een impressie van de antwoorden:

'Door de vraagstelling van Verhoef kan de patiënt veel vertellen.' De vraagstelling wordt als 'uitnodigend', 'niet-veroordelend' ervaren. Verhoef neemt 'de tijd', toont 'betrokkenheid' en straalt 'rust' uit. Daardoor voelt de patiënt zich uitgenodigd om te vertellen. Door kleine opmerkingen voedde de pastor het gesprek.

Het gaat ook om hoe je luistert: 'Zo luisteren vanuit een gedeeld mens zijn, leidt tot empathie en mededogen.'

De geestelijk verzorger is de laatste die mensen in de steek laat. In de video was een boeiende, welbespraakte patiënt aan het woord. Het gaat er echter ook om om bij mensen te blijven waarmee je juist lastig contact krijgt, bij mensen die moeilijk uit hun woorden komen, psychotisch zijn of erg stinken. De geestelijk verzorger blijft - door 'als mens naast de ander te staan' - juist bij degene die niet uit zijn woorden komt en geen afgerond verhaal heeft.

Verhoef ziet in het omgaan met levensvragen en levensthema's een belangrijke rol weggelegd voor overgeleverde verhalen. 'Verhalen kunnen de eigen situatie duiden en deze ook van een perspectief voorzien.' Verhalen kunnen ook helend zijn: 'Ik ben niet de eerste noch de enige die zoiets meemaakt.'

Molenaar legt vooral de nadruk op reflectie en communicatie. Er is op grond van het gedeelde menszijn en de herkenning die levensvragen en levensthema's geven, sprake van een soort gelijkwaardigheid tussen geestelijk verzorger en patiënt.

3. Vanuit welk interpretatiekader zou jij in jouw beroep op de cliënt hebben gereageerd?

4. Hoe zou jij in jouw beroep op de cliënt hebben gereageerd?

Deze twee vragen werden door gebrek aan tijd samengenomen. In bijvoorbeeld het onderwijs kunnen levensvragen aanbod komen, maar het is niet de primaire opdracht van de docent om 'deze laag aan te boren'. Een maatschappelijk werker gaf aan op eenzelfde wijze als de pastor in de film te luisteren naar zijn cliënten.

De inleiders: 'Vanuit een existentieel interpretatiekader zul je bijvoorbeeld kwaadheid niet zien als een mogelijk *symptoom* – iemand uit bijvoorbeeld zijn kwaadheid te veel of te weinig – maar zul je ingaan op de *inhoud* ervan.' Belangrijke vragen daarbij zijn: 'Waar richt de kwaadheid zich op? Waarom, wat is het verwijt?'

Dit zag je ook de pastor in het filmfragment doen.

Theoretische achtergrond

De bedoeling van de eerste vraag, aldus de inleiders, was om de aanwezigen 'uit te nodigen zelf een existentieel perspectief in te nemen'. Het innemen van een existentieel perspectief gebeurt al snel als er over levensvragen en/ of levensthema's wordt gesproken.

Molenaar/ Verhoef: 'Toch is dat binnen onze cultuur niet zo gebruikelijk in de professionele zorg voor mensen. Het innerlijke leven wordt meestal benaderd vanuit een psychosociaal perspectief op basis van een medisch interventiemodel.' De inleiders zien het belang van de psychosociale benadering, maar benadrukken dat ook de existentiële benadering erkenning verdient. Een existentiële benadering is gericht op het ontwaren van levensvragen en levensthema's. Dit betekent dat bij het spreken over bijvoorbeeld levensvragen een universeel perspectief wordt ingenomen: 'het gaat immers om vragen die verbonden zijn met het menselijk bestaan als zodanig'.

Aan de andere kant is het bespreken van levensvragen en levensthema's een individuele aangelegenheid. Hoe bijvoorbeeld iemand zich tot een bepaald thema of een bepaalde vraag verhoudt, kan duidelijk worden aan de hand van zijn of haar eigen biografie en eigen concrete levenssituatie.

'Levensvragen zijn niet standaard te beantwoorden op grond van wetenschappelijke kennis. Ze vraagen dan ook bij uitstek om iets anders dan een interventie benadering. Ze vraagen om

reflectie en communicatie.' Van de begeleider wordt invoelingsvermogen en mededogen gevraagd. De begeleider is dan ook minder of in het geheel niet gericht op het bieden van een oplossing.

Relevantie workshop voor 'presentie'

In het omgaan met levensvragen en levensthema's gaat het er vooral om dat een begeleider empathie en mededogen toont. Juist bij levensvragen/ thema's blijkt het medisch interventiemodel dat een oplossinggerichte behandeling beoogt, minder goed aan te sluiten dan de existentiële benadering waarvoor in deze workshop een lans is gebroken.

Gegevens verslaglegger:

Naam: Eric de Rooij

Organisatie : Symfora groep

Workshopleider: Joop Hofman, workshopleider
Lieneke Boven, Wisselwerk Apeldoorn
Simone de Bruin, Beleidsmedewerker Welzijn gemeente Apeldoorn

Workshop 6 : *Betrokken burgers op bestelling*



Samenvatting betoog workshopleider

Lieneke Boven (senior opbouwwerker):

De titel van deze workshop komt voort uit het gegeven dat ambtenaren en andere beleidsmakers regelmatig willen zien wat er zoal op de werkvloer gebeurt. Burgers moeten daarvoor *op bestelling* opdraven. Daarom is er een video gemaakt waarin burgers zich presenteren. Het project waarover is gesproken is getiteld: *Bouwen aan buurten*.

Doelstelling van het project:

1. Met behulp van onorthodoxe werkwijzen ervaring opdoen met nieuwe methoden die de verhouding tussen burgers onderling en de verhouding tussen de burgers en de overheid bevorderen. Door het hanteren van nieuwe methoden (re)vitaliseren van nieuwe machten en krachten van burgers.
2. Voorwaarde daarbij is dat aansprekend burgerschap door burgers zelf inhoud en vorm wordt gegeven; zij nemen de regie in handen. Dit houdt ondermeer in dat zij worden uitgedaagd te gaan werken aan goede verhoudingen met andere burgers, het initiatief nemen en goede verhoudingen realiseren in de eigen buurt.
3. Het vraagt om het aangeven van nieuwe verhoudingen met de overheid.

Projectresultaat:

1. De burger uit projectgebieden is betrokken bij zijn straat/buurt, voelt zich betrokken bij en verantwoordelijk voor zijn buurt(genoten) en het publieke domein.
2. De burger voelt zich prettig en veilig in de buurt.
3. Bewoners zijn trots op hun buurt en zien toekomstperspectief voor de buurt.

De video wordt toegelicht in de context van het project. Het gaat om een veelkleurige buurt die redelijk anoniem is en waarin ook veel doorstroming is. Het plan van aanpak om meer cohesie te bevorderen is om burgers (wijkbewoners) aan te spreken op hun kwaliteiten. Het contact daartoe is gemaakt door een rondgang door de wijk: gewoon aanbellen en een praatje maken.

In deze fase van contactlegging is bewust gekozen om hiervoor ervaren opbouwwerkers in te zetten en dit werk niet over te laten aan bijvoorbeeld stagiaires. Het eerste contact is van wezenlijk belang. Om hiervoor de zo genaamde 'dure uren' in te zetten was voor de organisatie een grote ommezwaai. In deze gesprekken ging het om de verhalen van de mensen. Van daaruit kon vervolgens aansluiting gevonden worden bij de belevingswereld van de bewoners.

Vervolgens kwamen ook een aantal zaken naar voren die bewoners belangrijk vinden zoals:

- Contact verbeteren met de woningbouwvereniging;
- Werken aan een leefbare omgeving;
- Contacten in de flat onderling verbeteren;
- Activiteiten organiseren voor kinderen.

Mensen zijn te motiveren, zo bleek al snel, om zich voor hun buurt in te zetten, ook al was dat niet altijd vanuit een positieve of optimistische houding. Belangrijk was ook om juist die mensen bij activiteiten te betrekken die in eerste instantie erg kritisch waren. Zij zijn belangrijke informatiebronnen.

Simone de Bruin (projectleider lokaal sociaal beleid gemeente Apeldoorn):

Bouwen aan buurten, zoals het project wordt genoemd, schenkt aandacht aan kleine groepjes die zich organiseren in de samenleving. Door onder andere de ontzuiling vallen bestaande structuren weg en daardoor ook de sociale cohesie. Nieuwe vormen en initiatieven die van onderop georganiseerd zijn, zijn dan van wezenlijk belang voor een buurt. Organiseren van onderop houdt ook in dat je als gemeente niet altijd kunt werken met zogenoemde productieafspraken. Opbouwwerkers hebben ruimte nodig voor ongeorganiseerdheid, creativiteit en een andere manier van contact maken. Om dat mogelijk te maken, zou de gemeente 'de vrije (werk)ruimte' als product kunnen beschouwen.

Samenvatting discussie / proces workshop

Een relatie leggen en onderhouden is van belang. Dit is een lastig punt omdat een project weer ophoudt te bestaan. De hoop is dat burgers het zelf overnemen.

Er zijn altijd 'weerstand' bij buurtbewoners. De kunst is om het vlammetje te vinden van waaruit gewerkt kan worden. Dit vraagt geduld en tijd. Veelal loopt contact via een 'doe-activiteit', waarbij burgers de ervaring opdoen dat er daadwerkelijk iets gebeurt en/of verandert.

Belangrijke statements:

- Je moet er zijn; vanuit de bureaustoel red je het niet;
- We gingen aan de slag zonder programma (open agenda);
- Mensen moeten het gewoon leuk vinden;
- Aanhaken bij de wensen van de buurt;
- Vrije ruimte als product;
- Het gaat niet om de gemeente, maar om de gemeenschap.

Strategische lessen vanuit de organisatie:

1. Investeren in menselijk kapitaal is een voorwaarde om te werken aan sociale samenhang.
2. Aansluiten bij het niveau dat aanwezig is in de buurt.
3. Een kwartiermaker is nodig om in kwetsbare buurten bewoners met een

- functiebeperking te betrekken bij het buurtgebeuren.
4. De binding aan de buurt is per bewoner verschillend. In beeld brengen welke binding bewoners hebben met hun buurt geeft inzicht in welke methoden wel of niet werken.
 5. Organisaties nemen hun verantwoordelijkheid om in aandachtswijken deze intensieve methode van werken in te zetten.
 6. Wijkwerkers weten van elkaar op welke wijze zij in de buurt de bewonersbetrokkenheid willen vergroten en welke rol zij daarbij hebben.
 7. Laten we het met z'n allen vooral leuk houden.

Relevantie workshop voor 'presentie'

Presentie staat tegenover op afstand staan, distantiëring. De presentiebenadering is een leefwereldbenadering. Presentie is het aanwezig zijn bij mensen en groepen in de marge, om hen vanuit hun leefsituatie te ondersteunen in hun streven naar herstel en in hun zoeken naar perspectief in hun leven en samenleven. Niet het direct oplossen van de gesignaleerde problemen staat centraal. Problemen laten zich niet – en zeker niet gemakkelijk of dadelijk – oplossen. Doordat de betrokken opbouwwerkers ruimte en tijd namen om in gesprek te gaan met de bewoners, zij aandacht hadden voor de verhalen van mensen uit de buurt, was er gelegenheid om rustig het contact op te bouwen zonder gelijk te moeten scoren.

Gegevens verslaglegger:

Naam: Bram Schriever

Werkt als docent aan de opleiding Social Work en als onderzoeker/adviseur bij het lectoraat Participatie, Zorg en Ondersteuning, beide van de Hogeschool van Utrecht. Daarnaast werkt hij als supervisor/coach.

Organisatie : Hogeschool van Utrecht

Workshopleider:**A:** Hans Kröber en Annemiek Stoopendaal**B:** Annemarie van Dalen en Rob Hoogma**Workshop 7 : Welke kennis is leidend in organisaties?****Geen foto beschikbaar**

Voor deze parallelle workshop zijn twee verslagen geschreven. We hebben ze hierbij onder elkaar opgenomen.

Het eerste verslag**Samenvatting betoog workshopleider**

Hans Kröber en Annemiek Stoopendaal stellen zich voor op een verhalende manier: hoe kwam het dat ze zich gingen bezighouden met dit onderwerp? Stoopendaal doet een onderzoek naar zorgbesturing gericht op manieren waarop zorgbestuurders met de afstand tot de werkvloer kunnen omgaan. Kröber vertelde over zijn werkervaringen in wat vroeger een 'zwakzinnigeninrichting' heette, de top-downorganisatie en de bureaucratie waarmee hij te maken had. Op een gegeven moment vroeg hij zich af: hoe kan het anders? Wat is nu de rol van het management in relatie tot presentie?

Na de introductie werd de vraag gesteld: Wat is presentie? Je hebt het er wel over, maar snapt iedereen waar het over gaat? De workshopleiders formuleerden het als volgt: aandachtigheid en toegewijd zijn aan de ander, je aansluiten bij de ander. Belangrijke elementen in deze toewijding en aandachtigheid zijn subtiliteit, praktische wijsheid en trouw.

Distantiëring

Presentie lijkt tegengesteld aan wat het management doet, maar dat hoeft niet zo te zijn. Je kunt ook goede zorg organiseren. In de presentiebenadering wordt kritiek geuit op distantiëring in de zorg. Deze distantiëring wordt onder meer veroorzaakt door:

- De taal die binnen de zorg gesproken en geschreven wordt. Bijvoorbeeld: men spreekt over 'product' en 'indicatoren';
- de Angelsaksische wijze van sturen creëert afstand. Bijvoorbeeld door slechts te sturen op 'output'. De vraag is of het werkelijk passend is.
- de schaalvergroting creëert in het ziekenfondsstelsel afstand. Door fusies veranderen zorginstellingen in megaorganisaties en raakt men de 'menselijke maat' kwijt.
- de specialisering in de zorg leidt tot fragmentatie en is daardoor ook een van de factoren die leidt tot afstand en objectivering.
- de 'protocollering' hanteert men als einddoel en niet als 'basis'.

De inleiders constateren dat er sprake is van verschillende logica's. De professional verlangt er naar dat de kwaliteit van zijn werk in orde is. De organisatie verlangt dat er doelmatig en efficiënt gewerkt wordt. En de samenleving vraagt dat alles goed en goedkoop moet. Een goede manager heeft met al deze belangen te maken.

Cliëntgericht

Het zou anders kunnen. De inleiders zien een uitweg door van de cliënt uit te gaan. Wat zijn zijn dromen? Hoe kun je die realiseren? Hoe bespreek je dit in het netwerk rondom de cliënt? Hoe kun je de medewerkers van de cliënt ondersteunen?

Kröber vertelt van zijn experimenteel project, waarin de cliënt, zijn omgeving, medewerkers en directie deelnemen. "We gaan gezamenlijk een weg op naar een interactieel proces. Wat komen we erin tegen? Wat leren we?"

Opvallend is dat alleen al door de vraag er verhalen loskomen die je anders niet zou horen. Er ontstaat ook spanning: kun je de droom verwezenlijken of is het feit dat je het er over hebt

al voldoende? Kun je dit allemaal in je werktijd halen?

Kröber ziet dat de medewerkers een paradigmatische verandering ondergaan, een transformatie in houding en zienswijze van 'de oplossing bieden', of het 'verbeteren' naar het 'bijstaan', waardoor de menselijkheid meer zichtbaar wordt en de relatie centraler komt te staan.

De hulpverlener krijgt een andere rol en verandert van 'de goedopgeleide professor in de witte jas die afstand bewaart' naar 'de vriend die luistert, begripvol is en praktische wijsheid hanteert'.

In de denkwijze vindt er ook een verschuiving plaats, van de 'dingen goed doen' naar de 'goede dingen'. Hiermee komen de workshopleiders op een andere meetlat uit. Wat nodig is, is tijd, aandacht, respect, oog voor het dagelijkse, ontschotting.

Het is een beweging van distantie naar presentie, waarbij reflectie een belangrijke rol speelt. Is deze omslag niet te duur? Kröber stelde dat de financiële uitgangspunten hetzelfde blijven, dat deze manier van werken niet duurder is dan hoe er nu in de zorg gewerkt wordt. Het gaat om een herverdeling.

Tijdens de discussie bleek dat het aspect 'aandacht en respect' al vorm krijgt op de werkvloer. De doelstelling van de inleiders was om managers en professionals niet tegenover elkaar te zetten, maar te belichten hoe zij samen vanuit hun eigen rol kunnen werken aan oplossingen voor de dilemma's die ontstaan in het primaire proces. De deelnemers aan de workshop waren van mening dat deze doelstelling behaald was.

Het tweede verslag:

Samenvatting betoog workshopleider:

De centrale vraag die in deze workshop werd gesteld is: Kunnen managers in de zorg bijdragen aan de vormgeving van presentie in de praktijk?

Logica's

Managers worstelen met verschillende logica's die de zorg onder druk zetten. Er worden maatschappelijke, professionele en organisatorische eisen gesteld aan het zorgproces. Elk van deze logica's heeft een eigen taal en streven. Het lijkt er op dat al deze logica's een distantiëring tussen managers en professionals in de zorg veroorzaken. Daarbij spelen trends zoals de invoering van marktwerking in de zorg, schaalvergroting, de Angelsaksische manier van sturen, specialisering en protocollering een belangrijke rol.

Bij deze ontwikkelingen is het belangrijk telkens weer kritische vragen te stellen. Leidt marktwerking bijvoorbeeld altijd tot distantiëring? Er zit ook iets gezonds in de marktwerking, dat moet niet vergeten worden. Of: is de Angelsaksische manier van sturen op afstand wel geschikt voor de zorg? Er is een realiteit van absurde regels ontstaan. Hoe zorg je dat het normaal blijft?

Presentie

Juist presente medewerkers blijken last te hebben van de organisatiestructuur en de bureaucratische eisen. Hoe kunnen zij daar mee omgaan? Alle lagen in de organisatie zouden moeten proberen presentie in hun handelen in te voeren. Maar de oplossing voor de door de werker ervaren last van de organisatiestructuur, moet bedacht worden door management en bestuur.

Droom

In de behandeling en begeleiding van cliënten met een verstandelijke handicap, komen onder andere de aandacht voor zelfbepaling en de sociale inclusie te weinig naar voren. De cliënt wordt in het huidige systeem gesegregeerd, gedevalueerd en daarna gecontroleerd. Om een cliënt goed te kunnen ondersteunen begint met het stevig formuleren van zijn droom. Daarbij sluit je aan bij de leefwereld van de cliënt en bij zijn of haar wensen en beperkingen. Wat kom je dan tegen? Het gesprek over iemands droom opent een nieuwe wereld. Hoezo

kan die droom niet? Realiseer hele gewone dingen voor mensen die in een ongewone situatie zitten. Praat met iedereen. In bestuurdersjargon: praat interactief dynamisch.

Realiseren van dromen

Hoe kun je naar het realiseren van “doe-dromen” toewerken? Het blijft ingewikkeld en het is voor de managers vaak een sluitpost van hun inspanning. Managers en cliënten (en uiteindelijk ook de premiebetalers) hebben last van de concrete en al te precieze indicatiestelling, van het schrijven van minuten. Dat werkt fnuikend. Het is goed hierover in overleg te treden met financiers om hen meer op de hoogte te stellen van wat er in het primaire proces gebeurt. Meer kennis van de dagelijkse praktijk kan een sleutel bieden voor (uiteindelijk) het verwerkelijken van dromen. Je kunt daarbij niet aankomen met het verhaal dat het meer moet gaan kosten. Het is echter wel waardevol als er binnen de financiële ruimte die er is optimaal gewerkt kan worden. Als de financier kan steunen in plaats van dat hij tegengas geeft. Om financiers daartoe over te halen, speelt niet alleen het behalen van de gewenste cijfers een belangrijke rol, maar ook de narratieve verantwoording, het verhaal achter de uitgaven.

Relevantie workshop voor ‘presentie’

Aandacht voor dat wat er in het contact tussen professional en patiënt gebeurt, kan de verschillende werelden in de zorg verbinden en kan misschien leiden tot presente professionals en managers. (verslag 1)

Gegevens verslaglegger:

Naam: Jos La Poutré (verslag 1)

Naam: Karel Blanksma (verslag 2)

Workshopleider: Kitty van Elst, jeugdverpleegkundige medische opvang AZC

Workshop 8: *Maar ja, wat moet je dan? Presentie in beperkende omstandigheden*



Samenvatting betoog workshopleider

In de presentiebenadering gaat het niet om richtlijnen en protocollen, maar om er bij blijven, daar waar het ongemak gevoeld wordt. In deze workshop stond de beoefening van presentie in beperkende omstandigheden centraal, waarbij vooral de hardnekkigheid van een (bureaucratische) organisatie als beperkende omstandigheid werd doorgelicht.

Ruimte, tijd en de ander

Workshopleider Kitty van Elst liet de deelnemers eerst zelf aan den lijve ondervinden hoe het voelt om je in beperkende omstandigheden te bevinden. Bij binnenkomst waren de stoelen in een spiraalvorm gezet. De mensen die als eerste binnen kwamen, gingen bijna zonder uitzondering in de buitenste kring zitten. Naarmate die vol begon te raken, moest men wel meer in het midden gaan zitten. Deze beperkende omstandigheid in zitplaatsen had te maken met het begrip *ruimte*. Van Elst vroeg de deelnemers even stil te staan bij het begrip ruimte. *Waarom zit je in deze ruimte? Waar ben je gaan zitten in de kring? Hoe voelt dat?*

Daarna was het begrip *tijd* aan de beurt. Hierbij werd aan de deelnemers gevraagd om naar hun handen te kijken en zich af te vragen wat die handen voor hen betekenden. *Vind je je handen mooi? Wat kun je ermee doen (aanraken, afwerpen, strelen)?*

Tot slot werd de deelnemers gevraagd stil te staan bij het begrip (de) *ander*. Op de muren waren portretten van asielzoekerkinden geplakt. Men werd gevraagd een portret te kiezen en zich in te leven in het leven van het kind op de foto, het verhaal van de ander.

Van Elst benadrukte dat deze drie begrippen – ruimte, tijd en de ander – uit de presentietheorie belangrijk zijn, want pas als je tijd en ruimte neemt en geeft aan de ander, kan de ander zich aan je tonen. Door je in te leven in de ander komen gevoelens bij je los. Uit zes gevoelens die de workshopleider had opgeschreven, mocht men eentje kiezen die op dat moment het meest werd gevoeld. 'Mijn gevoel zit er niet bij!' werd er meteen opgemerkt. Helaas, dat was een andere beperkende omstandigheid die ons werd opgelegd.

Casus van asielzoekerkinden

Nu mocht iedereen zijn of haar stoel zo neerzetten zoals men dat zelf prettig vond. De workshopleider begon met het vertellen van een casus, een verhaal over haar werk met asielzoekerkinden. De casus handelde over de jarenlange strijd die Van Elst heeft gevoerd om aandacht te vragen voor de vele verhuizingen die kinderen in asielzoekerscentra moeten meemaken en over de zeer negatieve gevolgen van deze verhuizingen voor de kinderen.

Aan de orde kwamen de volgende beperkende omstandigheden:

- een gedragscode van de organisatie waarbij je werkt;
- de weerbarstigheid van bureaucratische organisaties;
- het ontbreken van openlijke steun van collega's en werkgevers;
- de grenzen van je eigen tijd en energie.

Daarnaast ging het verhaal echter ook en vooral over presentie, over erbij blijven, het uithouden in ongemakkelijke situaties, de tijd nemen voor de ander, ruimte vragen, je nek uitsteken en trouw blijven.

Hoewel Van Elst uiteindelijk erkenning heeft gevonden voor de door haar gesignaleerde schadelijke gevolgen van het vele verhuizen voor asielzoekerkinderen, is haar strijd nog niet voorbij. Momenteel zet zij zich in tot het definitief stopzetten van de verhuizingen.

Samenvatting discussie / proces workshop

Waar gaat het in de bovengenoemde casus eigenlijk over? Wat is er zo belangrijk in deze casus? Kun je deze casus ook vertalen naar andere situaties en naar andere doelgroepen? Dit zijn de vragen waar de plenaire discussie mee begint.

Moed

De kern in deze casus was toch wel dat het erom ging dat je 'erbij blijft' in omstandigheden die ongemakkelijk zijn. Er bij blijven, daar waar de pijn wordt gevoeld. Trouw en betrouwbaar blijven. De aanwezigen vonden dat er moed uit het verhaal sprak, moed om het ongemak te trotseren en om je nek uit te steken. Men herkende de onvoorwaardelijke liefde voor de kinderen als de belangrijkste drijfveer van Van Elst.

Er werd ook opgemerkt dat Van Elst zich enorm kwaad had gemaakt en vanuit die emotie veel had gedaan. Van Elst benadrukte echter dat kwaadheid geen goede drijfveer is om vanuit te werken volgens de presentietheorie. Evenals onmacht is kwaadheid een distantieerende beweging. Je blijft er niet meer bij, maar je trekt je terug in je eigen gevoel. Het is goed dat je je laat raken door het leed van de ander, maar je moet vervolgens wel bij die ander blijven. Hun leed telt en dat maakt dat je vanuit presentie strijdlustig kunt zijn. Een ander belangrijk thema dat werd besproken was dat je naar twee kanten toe present moet zijn, in dit geval zowel naar de kinderen en hun families als naar de organisatie en je collega's. Het is belangrijk om te herkennen dat de organisatie en je collega's met hetzelfde dilemma worstelen, dat ook zij klem zitten en keuzes maken in die situatie. Ondanks alles moet je gewoon je werk goed blijven doen en een open agenda houden.

Aan het einde van de discussie gaf de workshopleider de handen als metafoor voor presentie aan de deelnemers mee. Het kost tijd en ruimte om presentie in je te krijgen. Je handen kunnen daarbij ontvangen, begeleiden, vasthouden, en zo nog veel meer. Je handen heb je altijd bij je en ze kunnen je eraan herinneren dat je presentie in je hebt. Presentie kan zich ontvouwen zoals je handen zich ontvouwen. Daarbij maakte Van Elst de opmerking dat het erg belangrijk is dat het management open staat voor presentie, want alleen dan kan het echt van de grond komen. Presentie komt het beste tot zijn recht wanneer het gezamenlijk gedragen wordt door zowel uitvoerend personeel als sturend personeel en beleidsmakers.

In de ogen zien

Aan het einde van de workshop werden we nog verrast door Pajam. Pajam is een jongere die is opgegroeid in asielzoekerscentra. Op uitnodiging van Van Elst vertelde hij ons een verhaal. Op een dag ging hij uit vissen. Toen hij een vis had gevangen, legde hij deze in het gras naast zich neer. Hij had gehoord dat je een vis niet terug in het water moet gooien, omdat je dan geen enkele vis meer zult vangen die dag.

Hij voelde de macht die hij had over de vis, want alles wat hij maar wilde, kon hij met deze vis doen. Hij kon de vis dood laten gaan of hem weer in het water laten. Maar Pajam voelde

zich ongemakkelijk met de vis naast zich in het gras. Hij keek in de ogen van de vis. Rode vissenogen, alsof de vis gehuild had. Zo de vis zien, deed hem pijn. Zoveel macht te hebben over het leven van een ander, deed hem pijn. 'Je kunt iemand anders ook helpen,' had hij gedacht en hij liet de vis terug in het water, om vervolgens ook met vissen te stoppen.

Na dit verhaal vroeg Pajam ons naar een bepaalde foto aan de muur te kijken, de foto van een jongetje uit een asielzoekerscentrum. Pajam vroeg ons goed in de ogen van het jongetje te kijken en liet vervolgens enkele mensen vertellen wat zij in die ogen zagen. Van Elst zag veel kracht in de ogen van het jongetje, ze merkte op dat kinderen heel flexibel zijn. Dat maakt dat er veel kracht in zo'n kind schuilt wanneer het de kans krijgt om die te ontplooiën.

Relevantie workshop voor 'presentie'

Deze workshop bood de deelnemers een dubbele beleving. Aan de ene kant was er 'de beleving' van een beperkende omstandigheid waarmee je te maken kunt krijgen en aan de andere kant de beleving van de mogelijkheden die je als mens hebt om bij de ander te blijven. De cases illustreerden de beoefening van presentie en de keuzes die je daarbij zelf kunt maken. Je hebt de keuze, om in het verhaal van Pajam te blijven, om de vis in het gras te laten liggen en verder te vissen. Maar je kunt er ook voor kiezen die ander niet alleen te laten, de pijn te erkennen en samen het ongemak uit te houden. Het gaat daarbij om professionele deugden als erbij blijven, trouw blijven (aan jezelf en aan de ander), opkomen voor de mensen waarmee je werkt, kwetsbaar durven zijn en reflectief zijn naar je eigen handelen. Het is belangrijk dat je een bepaalde visie hebt op zorg waar je jezelf steeds kritisch op durft te bevragen.

Daarnaast doen de cases ook een moreel appel op de deelnemers. Je hebt niet alleen juridische verantwoordelijkheid tegen de protocollen waaraan je je dient te houden, maar ook een morele verantwoordelijkheid jegens jezelf en de mensen waarmee je te maken krijgt. Een laatste relevant punt in de workshop was het belang van de verbinding tussen de uitvoerende werker en de organisatie waarvoor hij of zij werkt. Wanneer die verbinding zwak is moet de werker wel heel sterk zijn om vanuit presentie te blijven werken.

Gegevens verslaglegger:

Naam: Geeske Koldijk

Organisatie : Studente aan de Universiteit voor Humanistiek

Workshopleider: Monique de Bree, buurtpastor

Gasten: Hester van Soest en Marieke Ploeg, speeltuinleiding

Belkiz Keskin, gebruiker, vrijwilligster én werker in de speeltuin.

Workshop 9: *Heel anders en zeker zo goed: werken met kwetsbare kinderen in de buurt*



Samenvatting betoog workshopleider

Om de deelnemers aan deze workshop bij het onderwerp te betrekken, wordt als opening aan iedereen gevraagd – voor zichzelf – op te schrijven wat een speeltuin is en waarom er speeltuinen zijn. Monique de Bree wil ‘de speeltuin’ als casus en exemplarisch gebruiken, waarbij ze refereert aan het onderzoek ‘Kwetsbaar, maar niet alleen kwetsbaar’. De kernvraag is: wie stuurt het werk aan, wie heeft de definitiemacht over de werker en de instelling en waar draait het dan allemaal om? Die vraag is naar allerlei werksoorten te stellen: de speeltuin is hier dus de casus via welke we hierover nadenken en praten met elkaar. De opbouw van deze workshop is als volgt. Allereerst wordt aan de hand van een filmfragment stilgestaan bij de wijze van werken met kinderen, waarbij ook het verschil tussen aanbodgestuurd en vraaggestuurd werken aan de orde komt. Daarna wordt de betekenis en de definitie van het werken met kwetsbare kinderen nader onderzocht. Ten slotte staan we stil bij de vraag ‘waar draait het om?’

I. Aanpak van werken: wie stuurt aan?

Het filmfragment toont kinderen en lekker gerommel rondom en met de lunch. De Bree stelde vragen bij de beelden:

- *Wat heb je gezien?* (Eten? Geknoei? Gezellige zoi? Ontmoeting? Speeltuin? Bezoekers? Werkers?)

- *Wat zie je werkers doen?* (Beheren? Leiden? Activiteit uitvoeren? Zorgen?)

- *Wat zie je kinderen doen?* (Komen ze voor de activiteit? Wat betekent voor hen die lunch? Wat betekent het voor ouders/anderen?)

- *Verbaas je je?* (Hoe vind je het dat er geluncht wordt in de speeltuin? Waarom zouden ze dat eigenlijk doen? Heb je nou een activiteit gezien, of is de lunch een pauze tussen (echte) activiteiten? Wat is het verschil eigenlijk tussen ‘voeden’ en ‘samen aan tafel gaan?’)

Met deze vragen en door het filmfragment is iedereen bij het werk betrokken geraakt.

De Bree: In het speeltuinwerk, maar ook bijvoorbeeld in het buurtpastoraat vinden activiteiten plaats. Het is een groot misverstand rond de presentiebenadering dat je als werker geen activiteiten zou organiseren. Natuurlijk organiseer je activiteiten, alleen worden die anders aangestuurd dan gebruikelijk.

Aanbodgestuurd werken

Een gebruikelijke manier van doen, is dat werkers op basis van bijvoorbeeld analyse, taakomschrijving, financiële mogelijkheden van hun instelling en eisen van de subsidiegever, tot een aanbod komen voor een bepaalde periode en dat gaan ze uitvoeren. Ze houden van dat eigen aanbod: ze gaan er vrijwilligers voor werven, ze proberen de activiteit vol te krijgen en in stand te houden. Dat wordt ook van ze verwacht. Ze worden afgerekend op aantallen en of het uitgevoerd is: dan is het geslaagd en zo zullen zij zich daarop verantwoorden. Dat is een normale manier van doen in speeltuinen, buurthuizen, jongerenwerk en in allerlei andere vormen van zorg en welzijn. Daar is niks mis mee en het is ook een verstandige manier van doen.

Vraaggestuurd werken

Maar hier zie je wat anders. Het vertrekpunt van de werkers is de relatie die ze opbouwen met kinderen en andere gebruikers die in de speeltuin komen. Ze verbinden zich met hen, willen ze leren kennen. Die kinderen worden gehoord en gezien, ze ervaren dat ze welkom zijn, dat ze gekend worden en zichzelf mogen zijn. De werkers bieden zo in eerste instantie een veilige en vertrouwde plek. Een oefenplek ook voor samenleven en een compensatie of aanvulling op wat thuis niet geboden wordt/kan worden.

Het uitgangspunt van denken is niet: hoe vul ik de speeltuin in (zelfreferentieel), maar hoe maak ik ruimte voor kinderen en hoe gaan die dan die ruimte en wat daar gebeuren moet inkleuren? Hoe kunnen zij van mij als werker gebruik maken? De blikrichting draait om: je kijkt niet vanuit het instituut naar de gebruikers, maar vanuit de gebruikers naar de speeltuin! De kinderen die er komen zijn uitgangspunt van denken.

Werkers vragen zich af: welk verlangen tonen deze kinderen? Waarop wordt antwoord gevraagd? En dát organiseer je. Het groeit, het ontstaat, sluit aan bij wat kinderen blijkbaar willen. Zoals een lunchclub, waarbij niet gezond eten centraal staat, maar het gezellig samen aan tafel gaan: het samen een gemeenschap vormen.

Waarden

Je houdt een activiteit in stand zolang die voldoet aan die waarden die hier van belang zijn. Waarden die met name voor kwetsbare kinderen van belang zijn. Zoals opgenomen worden in een gemeenschap, gehoord en gezien worden, je kunnen uitspreken, maar waar ook gezelligheid en aandacht is en een lekkere knuffel te krijgen valt! Een activiteit stopt als het niet meer aan die waarden voldoet en als er geen mensen meer komen. Begin en eindpunt liggen zo bij de betekenis van de activiteit voor de deelnemers. (Niet bij tijd, planning, aantallen of financiën) Daarop verantwoorden werkers zich en daarop willen ze afgerekend worden.

De aansturing van activiteiten kan dus verschillend zijn. Bij aanbodgestuurd worden activiteiten - zwart-wit gezegd - door een werker bedacht, met vaak een duidelijk afgekaderd werkterrein en taakopvatting. Bij vraaggestuurd worden activiteiten door de mensen voor wie de speeltuin is, vorm gegeven. Je kunt ook zeggen dat in het tweede geval gewerkt wordt vanuit een radicale vraagsturing op basis van presentie. Het gaat er niet om dat jij scoort, het gaat om het goed van het (kwetsbare) kind.

Werken volgens radicale vraagsturing

Wat zijn de consequenties als je gaat werken volgens radicale vraagsturing in termen van planning, verantwoording en management? Bij radicale vraagsturing gaat het om het kind in zijn context, zijn familie, zijn vrienden, de buurt. Dit alles komt mee de speeltuin in.

Bij aanbodgestuurd werken wordt het werk bepaald door de planning en het tempo van een welzijnsinstelling. Nu wordt het werk ter plekke gestuurd, met de mensen zelf. Als er al gepland wordt, wordt daar soepel mee omgegaan en worden dingen gemakkelijk weer losgelaten of aewiiziad. Bij aanbodgestuurd werken moet ie ie vooral kwantitatief

verantwoorden. Zijn de activiteiten doorgegaan? Hoeveel deelnemers deden mee? En van welke leeftijd? Bleef je binnen het budget? Bij vraagsturing moet je je kwalitatief verantwoorden. Heeft de activiteit kinderen goed gedaan? Is het gelukt aan te sluiten? Zijn er goede relaties ontstaan en onderhouden? Je kunt ook zeggen dat je je in het eerste geval vooral naar boven moet verantwoorden en in het tweede geval naar onder.

Bij vraaggestuurd werken legt het management in een ideale situatie geen doelstellingen van boven naar onder op. Het ondersteunt doelrichtingen die van onder naar boven geformuleerd worden. Er moet gemanaged worden vanuit de mensen voor wie het instituut bestaat (wat hun welzijn en zorg dient). Het instituut past zich aan, in plaats van dat mensen zich voegen naar het instituut.

II. Betekenis en definitie van het werk

Wie definieert wat speeltuinwerk moet zijn en wat betekent dat dan voor de gebruikers en de werkers?

Van bewaarplaats en speeltuin naar kindertuin

Een oude naam voor speeltuinen is 'bewaarplaatsen'. Dat is een samenstelling van het woord 'bewaren' (gedurende een bepaalde tijd goed houden) en 'plaats'. Het is een plek waar kinderen veilig ondergebracht kunnen worden. De beheerder ziet toe dat er geen ongelukken gebeuren en dat de plek schoon en veilig blijft. Zulke 'speeltuinen als bewaarplaats' bestaan nog steeds, inclusief zulke beheerders.

Bij 'speeltuin' krijg je de samenstelling van spelen en tuin. De functie van die plek draait om het spelen: een vriendelijke, omheinde en dus veilige plek voor spelende kinderen. Voor die functie zijn er werkers nodig die spel en sport kunnen organiseren en begeleiden en verstand hebben van speeltoestellen.

Een stapje verder is het woord Kindertuin. Alweer het woord 'tuin' maar daarnaast het woord 'kinderen': een veilige en vertrouwde plek dicht bij huis waar het allemaal om kinderen draait. De functie van de plek draait om kinderen en daarvoor zijn pedagogisch geschoolde werkers nodig. Voor kinderen wordt het een plek waar je kunt spelen, maar ook over dingen kunt praten, een veilige plek om je bijvoorbeeld te oefenen in je sociale vaardigheden, een ontmoetingsplek ook waar niet de macht van de straat geldt. Spelen is dan niet het doel, maar een middel geworden. Het is ook niet meer de hoofdactiviteit, maar één van de activiteiten. Het gaat inderdaad om kinderen in hun context.

Kwetsbaar, maar daar draait het allemaal niet om

Uit het onderzoek "Kwetsbaar, maar niet alleen kwetsbaar" blijkt, dat als je de speeltuin als een soort Kindertuin inricht, dat je dan als werker met het *hele leven* van kinderen te maken krijgt. Daarmee wordt de Kindertuin een zeer laagdrempelige plek dicht bij huis waar allerlei vragen en signalen binnenkomen rond de kinderen en hun sociale netwerk. In dit onderzoek zag men bijvoorbeeld dat op een bepaald moment 21 multi-problemgezinnen een relatie met de speeltuin hadden, die in het reguliere circuit niet bekend waren. De speeltuin signaleert zo niet alleen, maar krijgt ook een brugfunctie: voor mensen naar andere hulpverlening en van hulpverlening naar hen. Hoewel dat niet altijd goed gaat (door protocollen, openingstijden, intake, wachtlijsten). Doorverwijzing betekent alleen daarom al niet dat de speeltuin niets meer voor deze mensen doet en ze loslaat: ze blijft een plek in hun leefwereld waar mensen komen met hun verhalen, ook over wat er lukt en mislukt in de doorverwijzing.

Een andere consequentie van deze werkwijze is dat de definitie van de Speeltuin wordt bepaald door de manier waarop kinderen, ouders, de buurt er gebruik van maken. Het gaat natuurlijk over spelen, maar ook om zo veel meer. Zoals: kletsen bij een kop koffie waarbij lief en leed gedeeld wordt, over het maken van een werkstuk of over dingen waar kinderen bang voor zijn. Er komen mensen met brieven van instanties en ze vragen hulp bij het invullen van formulieren, er komen klachten binnen over drugsdealers of herrie. Jongeren vragen om een stageplek, willen vrijwilliger worden. De multiculturele (dichtbij en verder af) samenleving komt binnen. Op een bepaalde manier wordt het werk grenzeloos.

Door arenzeloos te zijn. ontstaat er ruimte en krioelt de speeltuin een andere betekenis. Dit

geeft problemen, bijvoorbeeld met de gemeente! Het lijkt dan te gaan om een gevecht om de definitie, maar het is uiteindelijk een gevecht om de vraag: waar draait het hier nou allemaal om? Voor wie en van wie is de speeltuin? Wie mag dat bepalen? Wie heeft daarover de zeggingsmacht? Deze vragen gelden overigens net zo hard voor andere sectoren zoals het buurtpastoraat en de psychiatrie. Wanneer je mensen de ruimte geeft zich te laten zien met heel hun hebben en houden, dan zie je hoe dingen met elkaar samenhangen. De ervaring is dat daar waar het gaat om kwetsbare kinderen uit multiprobleemgezinnen veel hulp- en dienstverlening het leven van mensen in stukjes knipt. Ieder neemt zijn eigen stukje en doet alsof er geen samenhang is of nog erger: alsof de rest niet bestaat. Mensen worden daardoor niet geholpen, maar verlaten.

De speeltuin als ontmoetingsplek

De speeltuin kan een plek worden waar integraal wordt samengewerkt, een ontmoetingsplaats voor allerlei hulp- en dienstverlening. Het is alleen jammer dat tot nu toe zo weinig instanties die vindplaats (mogen of willen) opzoeken en gebruiken.

Zo'n geïntegreerde aanpak sluit niet alleen beter aan bij de mensen in de buurt, maar werkt uiteindelijk kostenbesparend. In het project 'Kwetsbaar...' is te zien hoe ontzettend veel geld het kost dat instanties weigeren samen te werken en zo los van elkaar vaak tegenstrijdige dingen doen. Maar ook dat binnen instanties minachting bestaat over de kennis van werkers aan de basis: er wordt niet naar hen geluisterd en zo wordt hun kennis vernietigd. Instanties nemen dingen met groot gebaar over en maken er vervolgens vaak een puinbak van voor buurtbewoners.

Dit is wat buurtbewoners vaak moedeloos en wanhopig maakt. Buurtbewoners verliezen in die instanties vertrouwen, maar ook werkers dreigen dat vertrouwen te verliezen. Niet alleen buurtbewoners, ook de werkers worden vaak in de steek gelaten. Te vaak blijkt dit aanbod veel te ver van het dagelijkse leven te staan, waardoor aansluiting ontbreekt. Er moet niet méér, maar vooral ánders georganiseerd en gewerkt worden.

III. Waar draait het allemaal om?

Eén van de gasten die De Bree had meegenomen was mevrouw Belkiz. Deze vertelde dat ze eigenlijk opgegroeid is in de speeltuin. Daar ontwikkelde ze een goed gevoel voor eigenwaarde, juist omdat de sfeer in de speeltuin er één was van 'er mogen zijn', 'serieus genomen worden'. Dit heeft er onder andere toe geleid dat Belkiz de opleiding voor SPW is gaan volgen. En nu loopt ze stage in de speeltuin! Ze heeft zich het gedachtegoed van presentie geheel eigen gemaakt en draagt het met liefde uit naar andere kinderen!

De workshop eindigde met de vraag of bij de deelnemers de definitie van speeltuinwerk gedurende het afgelopen uur verschoven/ veranderd is.

Als je I. en II. serieus neemt, wie zijn er dan in de speeltuin aan het werk? Twee leerpunten uit het onderzoek 'Kwetsbaar...':

1. Domeinoverschrijding is noodzakelijk en wel in twee opzichten:
 - a. In de speeltuin moeten mensen werken die - volgens de definitie van buurtbewoners - echt nodig zijn (dus niet alleen speeltuinwerkers, ook een pastor, de politie, jongerenwerk, maatschappelijk werk, verslavingszorg, enzovoort);
 - b. Speeltuinwerkers moeten ook de speeltuin uit mogen trekken/ook buiten de speeltuin werken.
2. Zo werkend ontstaan hybride vrijwilligers: buurtbewoners die gebruiker zijn, gaan ook helpen in de speeltuin. Ze zijn allebei en meestal tegelijkertijd!

Relevantie workshop voor 'presentie'

De presentiebenadering biedt een geïntegreerde aanpak die midden in het dagelijkse leven staat. Hier mogen werkers zich werkelijk verbinden met mensen. Zij gaan naar mensen toe

en zoeken daarbij aansluiting. Dit is, aldus de conclusie in deze workshop, niet alleen goedkoper, maar ook kwalitatief beter voor de zorg en welzijn van kwetsbare kinderen en gezinnen. Bovendien geeft deze manier van werken de werkers veel meer voldoening omdat ze hun oorspronkelijke drijfveer om voor dit vak te kiezen, kunnen waarmaken. Werken uit liefde voor mensen, er zijn voor mensen! Daar brandt niemand van op, daar leeft iedereen van op!

Gegevens verslaglegger:

Naam: Ingrid Windmeijer

Organisatie : ZorgCompagnie te Gouda.

Workshopleider: Jean Pierre Wilken, lector Maatschappelijke (Re)integratie en Community Support

Workshop 10: Wat komt er van het HBO?



Samenvatting betoog workshopleider

In deze workshop werden drie korte inleidingen gehouden, die alle als thema 'De presentiebenadering in het (HBO-)onderwijs' hadden. In het onderstaande worden de drie inleidingen in volgorde van presentatie kort weergegeven.

Inleiding 1 door Jean Pierre Wilken

Centrale vraag in deze inleiding: Hoort presentie in het (HBO-) onderwijs?

Wilken constateert een aantal misvattingen en onduidelijkheden over presentie en de methodische status van deze benadering. Daarnaast ziet hij didactische problemen die de inpassing van de presentiebenadering in het onderwijs bemoeilijken. Op dit moment is er nog weinig voorstelling van de onderwijsdidactische vormgeving van presentie. Er zijn nog geen richtlijnen voor de toepassing en toetsbaarheid van de presentiebenadering in het onderwijs. Het is onwenselijk dat de presentiebenadering wordt versimpeld en verengd tot een beroepshouding, een gesprekstechniek of een methodiek. Ook mag niet de suggestie gewekt worden dat een korte presentie cursus voldoende is om deze onder de knie te krijgen. Het is wenselijk en belangrijk de presentiebenadering te positioneren als een benadering die verschillende dimensies heeft.

Wilken stelt, ten slotte, dat het HBO-instellingen in zorg en welzijn aan professionele identiteit en missie ontbreekt. Hij pleit voor een eigen normatieve opvatting van professionaliteit, een professionaliteit die tijdens de opleiding bij de studenten ontwikkeld dient te worden. De presentiebenadering kan hiervoor een inspiratiebron zijn.

Inleiding 2. door Johan Bootsma

Centrale vraag in deze inleiding: Is presentie doceerbaar en leerbaar?

Als theorie is presentie te onderwijzen en te leren. De presentiebenadering verdient een plaats in het curriculum, naast andere theorieën en methodieken. De inleider heeft echter

twijfels of de opleiding studenten tot presentie-beoefenaren kan scholen, vormen en trainen, vanwege de *radicaliteit* van de benadering. Ook de exposure roept vragen op: waarom zou ik mij vrijwillig laten bekeren? Is dat niet eerder iets wat je overkomt, iets wat niet te regisseren is?

Concluderend: Je kunt studenten deze radicale toewijding aan de ander niet opleggen, het is geen ethiek die je een ander kunt opdragen.

Inleiding 3 door Bram Schrievers

Centrale vraag in deze inleiding: Hoe kan de presentiebenadering in het HBO-curriculum ingevoerd worden?

Wij leiden studenten niet op tot presentiebeoefenaren. Onze verantwoordelijkheid is het opleiden van werkers in zorg en welzijn. Er is echter wel ruimte om presentie in het curriculum op te nemen:

- er zijn mogelijkheden in de reflectie;
- je kunt een introductie geven in presentie, waarna studenten zich daarin zelf verder kunnen ontwikkelen;
- je moet presentie niet isoleren, maar invoegen in de andere benaderingswijzen;
- bij het voorbereiden van stages kan een exposure nuttig zijn;
- presentie is heel geschikt om als 'minor' in het HBO te ontwikkelen.

Concluderend: Niet iedereen kan de presentiebenadering uitoefenen, maar de opleiding kan wel de sensitiviteit ervoor ontwikkelen.

Samenvatting discussie / proces workshop

Er was weinig tijd meer voor discussie, maar de volgende standpunten werden uitgesproken:

- Marije van der Linde: elke stage biedt momenten van exposure. In de supervisie zou het dan moeten gaan over wat er met je gebeurt als je zo overweldigd wordt door het andere en nieuwe. Momenten van ontredde vormen een aanknopingspunt om te reflecteren over jezelf, presentie biedt dan een goed conceptueel kader.
- Johan Bootsma: Presentie is een radicale keuze die je gefundeerd moet maken: wil en kan ik dat? Presentie mag niet dwingend worden opgelegd, maar er kennis van nemen kan ruimte creëren en bewaren voor een nieuw perspectief binnen de beroepsuitoefening.
- Francien Wieringa: je kan en mag presentie als richtlijn in je curriculum nemen. Je leidt op tot een normatief beroep, en je geeft voortdurend normatieve boodschappen af aan de studenten. Je mag wel degelijk keuzes maken, ook hele radicale.

Relevantie workshop voor 'presentie'

Hoe eerder men met de presentiebenadering in aanraking komt (al tijdens de opleiding), hoe groter de kans dat men daadwerkelijk presentie gaat beoefenen en zich erin gaat bekwamen.

Tijdens het congres is de eerste versie van een bundel artikelen over dit onderwerp gepresenteerd: *De presentiebenadering in het onderwijs – Handreikingen voor introductie en innovatie*, samengesteld door de werkgroep 'Presentie en onderwijs', onder redactie van J.P. Wilken.

Gegevens verslaglegger:

Naam: Elly Beurkens

Workshopleider: Titus Schlatmann, buurtpastor

Workshop 11: *Een kijkje in het buurtpastoraat*



Samenvatting discussie / proces workshop

Voor deze workshop waren vier bewoners uitgenodigd om hun verhaal te vertellen. Zij wonen al jaren in deze Utrechtse wijk en zijn al meer dan tien jaar actief.

Bij de presentatie van 'het Trefpunt Rivierenwijk' werd gebruik gemaakt van een illustratie, namelijk een boom met vele vertakkingen. Elke tak was een gemeenschappelijke activiteit in het Trefpunt. De bewoners identificeerden zich met deze boom met de woorden: "Wij zijn deze boom!"

In het Trefpunt nemen mensen zelf het initiatief, er wordt niet gepland. Een belangrijke pijler binnen het Trefpunt is om écht werk te maken van de eigen ideeën die vanuit de buurt komen. Doordat deze eigen ideeën werkelijk van de grond komen, groeit er intussen een onderlinge band tussen de bewoners. Men geeft aan dat het vaak 'lachen én huilen' met elkaar is.

De vele activiteiten binnen het Trefpunt passeren de revue. Er zijn maandelijkse en wekelijkse activiteiten. Zo is er op de zondagavond een inloopactiviteit met bingo, op maandagmiddag kan men er tekenen en schilderen en op dinsdagavond is er een eetclub. Voorbeelden van maandelijkse activiteiten zijn de voetbalwedstrijden, bingo, de kledingbeurs en koken voor anderen. In het Trefpunt zijn ook verschillende clubjes actief. Er is een jeugd- en een feestcomité, een toneelgroep ('Utrechts Volkstoneel') en een smartlapkoor. Het resultaat van al deze activiteiten is dat mensen in de wijk weer contacten met elkaar leggen en meer zorg voor elkaar tonen. Men is trots op alle activiteiten en hun wijkcentrum. Trots ook omdat zij zelf alles hebben weten te bereiken. De buurtbewoners dragen de verantwoordelijkheid over de te ontwikkelen activiteiten en over het beheer van het Trefpunt. Jammer genoeg worden Marokkaanse gezinnen in de wijk nauwelijks bereikt. Er bestaan op dit moment nog teveel verschillen. Dit wordt door de deelnemers aan het Trefpunt gezien als een uitdaging. Er is nog veel werk te verrichten.

Op de achtergrond is de buurtpastor aanwezig, duidelijk ook aanspreekbaar. Hij realiseert eventueel fondsen voor de verschillende activiteiten. Duidelijk is dat het buurtpastoraat ziet dat wat er groeit van de mensen zelf is. De buurtpastor volgt de mensen en de ontwikkelingen van het Trefpunt. Hij is daarbij een steunpilaar, ook wanneer activiteiten mislukken. De buurtpastor geeft in de workshop aan dat het een voorrecht is - en ook een

bittere noodzaak tegelijkertijd - om voor dit werk tijd te hebben. Een open agenda om aan te kunnen sluiten bij wat mensen werkelijk willen is noodzakelijk. Achteraf geeft hij in jaarverslagen aan wat hij dat jaar heeft gedaan.

De sfeer in de workshop was erg ontspannen en de buurtbewoners stonden, terecht, in het middelpunt van de aandacht. Zij werden aan het slot nog verrast met een bloemetje. Het verhaal van deze Utrechtse buurtbewoners is exemplarisch voor hoe het buurtpastoraat ook in andere stadswijken op zoek is naar een door presentie geïnspireerde aansluiting bij bewoners.

Relevantie workshop voor 'presentie'

Het buurtpastoraat en de bewoners weten elkaar te bereiken en zij ondersteunen elkaar. Hierbij zijn de informele contacten en de mond op mond reclame van belang. In de onderlinge relaties gaat het om: de tijd voor elkaar nemen en aanspreekbaar zijn.

Gegevens verslaglegger:

Naam: Don van Elst

Organisatie : Centrum Maliebaan Utrecht

Workshopleider: Andries Baart, Hoogleraar Katholieke Theologische Universiteit Utrecht / Actioma

Workshop 12: Masterclass Presentie



Samenvatting discussie / proces workshop:

In deze masterclass wordt gewerkt aan de hand van casussen. Zo wordt ingegaan op de documentaire 'Een klasse apart' van Manfred en Mascha Poppenk (zie: www.rvu.nl/eenklasseapart). De documentaire, waarvan 3x enkele minuten worden getoond, voorzien van een korte inleiding, vertelt het verhaal van de Kingmaschool in Amsterdam, een school voor speciaal onderwijs aan jongeren met leerstoornissen en gedragsproblematiek. De Kingmaschool wil afgeschreven jongeren aan het werk krijgen. Zo hebben zij een contract met Schiphol en een lunchroom waar deze kinderen kunnen werken. De school is tamelijk succesvol en geniet een aardige bekendheid in het land. De documentaire toont zowel momenten waarop succesvol wordt aangesloten bij de leefwereld van deze jongeren als momenten waarop de kloof tussen jongere en begeleider onoverbrugbaar lijkt.

Thema 1: Gedrag

Allereerst wordt het verhaal van de scholier Remi verteld, een jongen van 14 jaar. Remi wordt door het schoolhoofd uit de klas gehaald. Remi loopt achter hem aan, gaat op een krukje zitten, terwijl het schoolhoofd staand hem aanspreekt. Het gesprek gaat over het 'niet-luistergedrag' van Remi.

De vragen die naar aanleiding van deze scène tijdens de masterclass aan de orde kwamen:

- Wat doen de werkers met Remi en hoe praten zij met hem?
- Wat vindt u ervan en wat zou u doen vanuit de Presentietheorie?

Enkele reacties uit de zaal:

'Dreigend'

'Posities: Remi op een krukje, het fors gebouwde schoolhoofd staand tegenover hem.'

'Hij wordt aangesproken op iets dat hij zelf ook al weet, zonder dat hij te horen krijgt wat hij wel moet doen, wat o.k. is.'

'Hij wordt er zelfs voor gestraft: "Dat is nog erger dat je het weet". Het eigen inzicht wordt als het ware tegen hem gebruikt.'

'Hij krijgt de onmogelijke opdracht het aardigste jongetje van de klas te moeten worden.'
'Dreiging met een nare Kerst.'
'Remi heeft al wel drie keer gezegd dat hij weet waarom hij hier zit.'
'Hij wordt dommer aangesproken dan hij is.'
'Het hoofd praat in 'wij'-termen.'
'Wat staat centraal: controle of proces?'

In een volgende scène vraagt de leraar aan Remi cijfers 1 tot en met 10 op het bord te schrijven. Vervolgens bespreekt hij met hem wat er staat. De eerste cijfers schrijft Remi vlekkeloos, maar halverwege worden de cijfers steeds groter, onduidelijker en bijna over elkaar heen geschreven.

Ook deze scène roept veel reacties op in de zaal:

'Veel dichterbij, je voelt niet dat de andere klasgenoten er ook zijn.'
'Positief op Remi ingaan: jij weet nog heel precies wat er staat, maar ik niet.'
'Blijft bij wat Remi kan in plaats van wat hij niet kan.'
'Je ziet een heel andere Remi.'
'Hij groeit.'
'Ik vertrouw het toch ook niet helemaal. De eerste scène vertroebelt de tweede.'

Het verhaal van Remi wordt vervolgd. Hier spreekt de leraar Remi aan op het overschrijden van een regel. Remi neemt namelijk in de pauze zijn tas steeds mee naar buiten en dat is tegen de regel.

Een greep uit de reacties van de deelnemers aan de masterclass:

'Remi weet alles precies.'
'Remi begrijpt de meester, maar de meester wil hem niet begrijpen.'
'Grote afstand, Remi laten zitten en zelf staan.'
'Het Bijzonder onderwijs zou bij uitstek meer met Presentie kunnen. Tegelijkertijd is het ook heel moeilijk.'
'Spanning vanuit de school in de prestatiecultuur?'
'Wat is nu precies hun methodiek en het resultaat?'
'Veel geredeneer tegen Remi.'
'Gericht op dat wat niet goed gaat, op iets dat hij 'anders' moet doen.'

Vanuit de Presentietheorie gezien ontbreekt de vraag naar de redelijkheid van Remi's gedrag. Waarom blijft hij de tas toch steeds mee naar buiten nemen in de pauze? In de groep worden vele mogelijke redenen genoemd. De logica van Remi's wereld is essentieel om te zien. Vanuit de Presentietheorie voeg je in, zie je het bijzondere van dit kind. Dat is wel moeilijk, maar dat geeft de ander echt het gevoel in tel te zijn. Waarom zit een kind in het bijzonder onderwijs? Remi is niet in staat zelf zijn hulpvraag te formuleren.

Thema 2: De context

Nog één keer wordt tijdens de masterclass stilgestaan bij Remi. Samen met zijn moeder is hij door zijn docent uitgenodigd voor een evaluatie van de afgelopen periode. Het blijkt erg goed te gaan met Remi. Later bezoekt Remi samen met zijn docent de markt. Het blijkt dat de markt een deel van Remi's leefwereld is.

Reacties uit de zaal:

'Geeft Remi zijn plaats.'
'Remi stelt trots zijn meester voor.'
'Wederkerigheid, vertrouwen is van wezenlijk belang in de relatie.'
'Als je een ander wilt helpen moet je in de leefwereld van de ander, kijken wat die leefwereld is.'
'Is het een trucje of is het echt?'
'Meester gaat over het hoofd van Remi heen.'

'Belangrijk dat school en Remi een parallel lopend belang hebben.'
'Binnen de kaders een vorm van Presentie. Dit is niet de Presentie in uiterste vorm.'
'Professionaliteit en de positie van vriendschap kunnen goed samen gaan.'
'De ander geeft zoveel dat je er haast niet omheen kunt.'
'De docent kan ook veel van Remi leren. Het is niet een wetende en een onwetende partij.'

Wat zou jij doen als presentiebeoefenaar?

'Ook naar de wereld van Remi gaan, maar zou Remi meer zelf laten doen en hem volgen.'
'Nieuwsgierig zijn, Remi aan het woord laten.'
'De ander geeft zoveel dat je er haast niet omheen kunt.'
'Je ziet wanneer hij glundert en daarmee verder gaan.'

In het napraten komen als thema's aan bod:

Waarom zitten ze op school, wat is het doel: om te presteren of om gelukkig te worden? Wat is het onderliggende mensbeeld, bij de klant en bij de werker? Wat is je vertrekpunt? Wordt de ander aangehaald, geëerd of gezien als object van mijn zorg? Binnen de presentietheorie zou je een heel onderzoek kunnen doen naar hoe je je als hulpverlener voorstelt en hoe je door de ander wordt voorgesteld in de diverse contexten. Leren delen ook daar waar het allemaal goed gaat.

'Is het voldoende zo?' vraagt Andries Baart. De deelnemers aan de masterclass vinden van niet. De materie is te boeiend voor slechts een uur en een kwartier!

Relevantie workshop voor 'presentie':

Baart wijst op de mogelijkheid casuïstiek in te brengen in een intervisie groep presentie (kijk op: www.presentie.nl).

Gegevens verslaglegger:

Naam: Francien Wieringa

Organisatie: Senior trainer/ adviseur Fontys Hogeschool Sociale Studies

Plenaire slotdiscussie

Discussieleider: Roelof Hortulanus (voorzitter)

Forumleden:

- Yolan Koster - perspectief cliënten
- Doortje Kal - perspectief vermaatschappelijking en zorg
- Andries Baart - perspectief presentiebenadering
- Hans Kröber - perspectief management
- Noël Gijsen - perspectief verzekeraars
- Bert Middel - perspectief politiek
- Geert van der Laan - perspectief professionaliteit



Statements

De volgende drie statements stonden centraal in de plenaire slotdiscussie:

1. Wie aan presentie doet, levert een betere kwaliteit. Is deze kwaliteit in geld uit te drukken en mag / moet het kostenaspect een rol spelen in de discussie?
2. De vrees dat de presentiebenadering mateloos is en nooit ophoudt lijkt niet gegrond. Presentiewerkers zijn goed aan te sturen binnen hun eigen professionaliteit en binnen andere verantwoordingsystemen. Dit vereist echter een bredere blik.
3. De presentiebenadering sluit aan bij de door de politiek gewenste kennissamenleving, maar vraagt een basis van vertrouwen en meerdere soorten kennis.

Samenvatting slotdiscussie:

Tijdens de slotdiscussie reageerden forumleden en deelnemers in de zaal vanuit verschillende perspectieven op enkele statements uit de workshops.

Het doel van de slotdiscussie was om te komen tot een overkoepelend statement, waarmee de presentiebenadering onder de aandacht kan worden gebracht van beleidsmakers, politici, managers en financiers. Daarbij waren de bovengenoemde statements een leidraad.

Statement 1: Is kwaliteit (presentie) te combineren met betaalbaarheid?

Vanuit het forum en de zaal werden de volgende opmerkingen gemaakt:

- Werken volgens de presentiebenadering vraagt om meer mensen en dus is het duurder (Middel).

- Voor wie is het duurder en hoe bereken je winst- en verliespercentages (Koster)?
- Marktwerking bepaalt kwaliteit en effectiviteit. Verzekeraars doen er goed aan klanten niet te binden via dure reclames, maar via aandacht. Kwaliteitsconcurrentie is op lange termijn een betere strategie (Gijsen).
- De vraag of het duurder is, is niet relevant. Het gaat om de vraag wat met het beschikbare geld gedaan kan worden ten aanzien van presentie en hoe managers en uitvoerenden bij elkaar gebracht kunnen worden om te werken aan presentie (Kröber).
- Als presentie gelijk gesteld wordt aan menselijkheid, kan de vraag gesteld worden hoeveel menselijkheid mag kosten. De verhouding tussen het aantal managers en het aantal uitvoerenden is scheef en kostbare tijd gaat op aan bureaucratie (zaal).
- Financieringsstructuur is teveel gebaseerd op interventies en te weinig op welzijn (zaal).
- In de dialoog bekijken of je kunt realiseren wat mensen nodig hebben (Koster).
- Verhalen blijven nodig. Als een cliënt een indicatie heeft voor zorg en er is een wachtlijst, zijn er verhalen nodig om de cliënt een urgentie te geven (zaal).
- De zorg gebruikt bedrijfsmatige termen, maar is in bedrijfskundig opzicht inefficiënt georganiseerd. Sommige effectieve zaken passen niet binnen de gebruikte registratiesystemen (Van der Laan).
- Het werken met mensen en hun verhalen kan niet bedrijfsmatig vertaald worden (Koster).

Conclusie:

Verzekeraars doen er goed aan klanten niet te binden met goedkope premies via duur reclamegeld, maar met kwaliteit via aandacht voor de klant. Kwaliteitsconcurrentie wordt op termijn belangrijker en de presentiebenadering kan hierin een belangrijke rol spelen. Belangrijker dan de vraag of presentie betaalbaar is, is de vraag hoe uitvoerenden en managers samen kunnen kijken hoe beschikbare budgetten ingezet kunnen worden voor presentie. Hoewel de zorg bedrijfsmatig lijkt georganiseerd, is de organisatie van de zorg bedrijfskundig gezien inefficiënt. Er is een scheve verhouding tussen het aantal managers en het aantal uitvoerenden en kostbare tijd gaat op aan bureaucratische processen. Vraag is ook of het werken met mensen en hun verhalen in bedrijfskundige termen vertaald kan worden.

Zelfs met een indicatie voor zorg blijven verhalen nodig om de wachtlijst te omzeilen en daadwerkelijk zorg te krijgen.

Statement 2: Aansturing presentiewerkers vraagt andere blik.

Vanuit het forum en de zaal werden de volgende opmerkingen gemaakt:

- Het schetsen van de context is belangrijk om draagvlak te creëren (Middel).
- Kwalitatieve evaluaties geven meer informatie dan cijfers uit benchmarking, dat ontstaan is vanuit beschaamd vertrouwen (Kröber).
- Benchmarking wordt regelmatig gebruikt voor de personeelsformatie. Om te voorkomen dat het team krimpt als de productiecijfers niet gehaald worden, gaan werkers 'productie maken' en zijn zij niet echt bezig met hun vak (Van der Laan).
- Het moeten maken van productie geeft spanning (zaal).
- De sector gaat kapot aan geïnstitutionaliseerd wantrouwen. Hoe is het tij te keren en kan het vertrouwen in de werkers worden hersteld (zaal)?
- Dat vraagt om kijken op een ander niveau. Zo zijn er casussen waarin 26 werkers zich individueel volgens de geldende regels goed verantwoorden, maar als je kijkt naar het geheel is het niets (Baart).
- Het tij is mogelijk te keren door offensief dingen af te dwingen. In registratiesystemen vraagt dat om een nauwkeurige weergave van daadwerkelijk handelen (Van der Laan).
- Niet het kwalitatieve tegenover het kwantitatieve zetten, maar wie betaalt alles nu en wie gaat alles straks betalen (zaal).

Conclusie:

Benchmarking dient vaak niet meer het oorspronkelijke doel. De nadruk op het maken van productie en het geïstitutionaliseerde wantrouwen leiden uitvoerenden af van de inhoud van het vak en zijn uiteindelijk schadelijk voor de sector. Mogelijkheden om het tij te keren zijn: kijken op meerdere niveaus en een offensief vanuit uitvoerenden.

Statement 3: Presentiebenadering en kennissamenleving.

Vanuit het forum en de zaal werden de volgende opmerkingen gemaakt:

- Politici kunnen ingrijpende zaken doorvoeren juist omdat ze niets van de inhoud weten en alleen geïnteresseerd zijn in geld, zoals bijvoorbeeld gebeurd is met de stelselwijziging in de zorg (Middel).
- Uitvoerenden zijn enthousiast, maar hoe kunnen politici enthousiast gemaakt worden (Baart)?
- Door uitvoerenden het woord te geven en goed naar hen te luisteren (Middel).
- Dat vraagt dat presentiewerkers zich een professionele logica toe-eigenen (Van der Laan).
- Raadsleden zijn gevoelig voor verhalen en presentiewerkers zouden hun verhalen moeten opschrijven en ter informatie aanbieden (zaal).
- Verzekeraars concurreren niet alleen op prijs, maar ook op kwaliteit en kunnen presentie inkopen (Gijzen).
- De WMO heeft als motto ‘meedoen en aansluiten’, wat een thema is van presentie (Kal).

Conclusie:

Door enthousiaste uitvoerenden op het juiste moment het woord te geven en goed naar hen te luisteren kunnen politici enthousiast gemaakt worden. Dat vraagt van presentiewerkers professionele logica, initiatief nemen en van zich laten horen. Raadsleden zijn gevoelig voor verhalen en presentiewerkers zouden hun verhalen moeten opschrijven ter informatie. De presentiebenadering sluit aan bij sommige beleidsvoornemens en kan daarin een voortrekkersrol spelen, die op termijn ook bij verzekeraars zichtbaar wordt. Een voorbeeld hiervan is de WMO met als motto ‘meedoen en aansluiten’, wat een thema is van presentie.

De toekomst

Constateren dat het op sommige punten mis is met de zorg en je daartegen afzetten bleek tijdens de discussie een niet te omzeilen punt. Dit is echter een valkuil, omdat presentie dan vanuit een defensieve hoek onder de aandacht wordt gebracht. Een antwoord op de vraag hoe het tij te keren is, kwam niet verder dan het geven van aanzetten, zoals aandacht voor presentie binnen bestaande budgetten, meer initiatieven vanuit uitvoerenden, het doorgeven van verhalen aan beleidsmakers en politici en het meedenken bij de uitvoering van beleid. De waarde van presentie wordt mogelijk pas zichtbaar in de toekomst, als verzekeraars kwaliteit belangrijker gaan vinden. Dat vraagt op dit moment om een gedegen vertaling van de theorie van de presentie naar een praktijk van de presentie en dat betekent voor de komende jaren verder pionieren en verhalen opschrijven.

Gegevens verslaglegger:

Naam: Annette Sins

Organisatie: Congresorganisatie / Centrum Maliebaan, Utrecht