

# De zichtbaarheid van presentie

---

**studiemiddag 9 maart 2012**

*Verslag samengesteld door Wim van Kessel*

## **'Als je het snapt, zie je het!'<sup>1</sup>**

*Het is vaak niet eenvoudig om te kunnen zien of dat wat een zorgverlener doet, presentiebeoefening is of niet. Waaraan is dat te herkennen, waar moet je dan naar kijken, en hoe moet je dan kijken? En als je erin slaagt om (ook subtiele vormen van) presentiebeoefening waar te nemen, hoe moet je ze dan benoemen?*

*Na een uiteenzetting van het thema door prof. Andries Baart, zijn we tijdens deze studiemiddag met behulp van videofragmenten en casusmateriaal op zoek gegaan naar dat wat 'presentie' onderscheidt van 'geen presentie'. Daarbij hebben we ons niet beperkt tot dat wat er in het primaire proces tussen zorggever en zorgontvanger gebeurt, maar hebben we ook gekeken naar het niveau van presentieplannen, projecten en management: (waaraan) is te zien of deze daadwerkelijk zullen leiden tot een presente(re) organisatie en zorgverlening?*

## **1. Inleiding door Andries Baart**

Het programma van deze middag is erop gericht om aan de hand van filmfragmenten (selecties uit twee documentaires) te oefenen in het zien of iemand aan presentie doet of niet. Dat wil zeggen: kijken wat er gebeurt in concrete situaties en elkaar verduidelijken wat je vindt: presentie of geen presentie.

De ervaring leert dat het best lastig is om in concrete gevallen uit te maken wat het is. Soms denk je: volgens mij is wat ik zie geen presentie, of misschien is het wel presentie, maar kan ik het niet zien; misschien kijk ik niet goed genoeg, of kan ik het door het raster in mijn hoofd niet goed tot me door laten dringen. Het kan dus liggen aan wat ik zie en aan hoe ik kijk.

Wanneer mensen claimen aan presentie te doen, maar anderen kunnen dat niet als zodanig herkennen, dan telt het niet. Dan kun je het niet verantwoorden aan derden of afrekenen bij je baas, dan kun je het niet hard maken om er subsidie op aan te vragen. Als je het hard wilt maken moet je het kunnen aanwijzen én het er met elkaar over eens zijn; als er maar één kijker is die presentie ziet, dan is dat niet heel geloofwaardig. Verantwoorden betekent dat je goed moet weten wanneer er sprake is van presentie en wanneer niet - hoewel het er misschien op lijkt.

Als je wilt nadenken over je eigen werk dan moet je ook weten of dat wat je doet, waarbij je bedoelde aan presentie te doen, al wel presentie is, of nog niet, of niet goed genoeg. Je moet eerlijk naar jezelf kijken en kritisch kunnen reflecteren.

Kijken speelt in de presentie een heel belangrijke rol; hieraan wordt in de introductie- en vervolgcursus presentie veel aandacht besteed. Goed waarnemen is het begin van elke presentiepraktijk. In het verlengde hiervan is deze middag vooral een oefening in ons eigen kijken.

---

<sup>1</sup> Johan Cruijff zei ( en zo heet ook het gelijknamige boekje uit 2004 dat van de hand van Pieter Winsemius over hem verscheen): " Je gaat het pas zien als je het doorhebt."

## Rasters

Vanuit de theorie van de presentie (TP<sup>2</sup> pag. 730 e.v., kenmerken en werkprincipes) zou je de werkprincipes gemakkelijk moeten kunnen herkennen: aansluiten, afstemmen, vrij maken, op de ander betrekken, et cetera. Echter, weten dat je moet kijken naar 'aansluiten' wil nog niet zeggen dat je aansluiten gemakkelijk kunt herkennen. Soms lijkt het er op, maar twijfel je ernstig of dat het wel is. Zoiets geldt ook voor 'in relatie staan' of 'vanuit de relatie werken'. We weten dus wel waar we op moeten letten (voldoende dichtbij komen, relatie aangaan, aansluiten, perspectiefwisseling), maar hoe gebeurt dat in concrete gevallen?

Rasters hebben we wel, bijvoorbeeld het kijkraaster dat Madeleine Timmermann heeft gemaakt en beschreven in haar proefschrift<sup>3</sup>, om te kunnen onderscheiden of verzorgenden van dementerende bejaarden aan presentie doen. Is het raster voor zorg aan dementerenden ook geschikt voor andere werkvormen, zoals speeltuinwerk, jeugdzorg of verslavingszorg? Dat blijkt niet het geval. Dus, ook al heb je een bepaald raster en kijk je naar een concrete situatie, dan weet je nog niet of er sprake is van presentie. Maar je kunt ook niet voor ieder beroep of werkvorm een kijkraaster gaan maken.

Het zichtbaar maken van presentie is pregnant in contra-intuïtieve situaties of bij heel moeilijke handelingen, bijvoorbeeld bij isoleren. Als isoleren nodig is, maar alleen wanneer het op een presente wijze gebeurt, hoe moet je presentie dan zichtbaar maken? Wat is aansluiten in de isoleerzorg of bij mensen met zeer moeilijk gedrag? Ook het omgekeerde geldt: wanneer je iemand met veel empathie, zachtheid en nabijheid zorg ziet bieden, is dat dan een presentiebeoefenaar of een sentimenteel persoon? We willen sentimentaliteit niet aanzien voor presentie.

De vraag is ook of je presentie kunt waarnemen aan één, twee of drie handelingen. Je wilt veel meer kunnen zien, een langere reeks, waar het start en waar het eindigt, waarin het ingebed is, wat de bedoeling is/was, om te kunnen beoordelen of er sprake is van presentie of geen presentie. Dit vereist dat je een tamelijk grote uitsnede maakt. Aan kleine handelingen is het vaak moeilijk te zien. Herhaalde handelingen, die iemand steeds laat zien, kunnen wijzen op presentie; maar als dit ingebed is in een strak kader, dan leidt het tot twijfel. Hoeveel moet je zien om het te kunnen bepalen?

## De ingevoerde kijker

Hoe komt het dat goede, ingevoerde werkers het in voorbeelden onmiddellijk zien wanneer er sprake is van presentie? *Waarop* letten zij, *wat* zien ze dan? Je zou onderzoek moeten doen bij een aantal van deze gekwalificeerde personen om er achter te komen waar zij op letten. Het is meer dan het raster van presentiekenmerken: nu eens zit het in dit, dan weer in dat. Bij hen is ook sprake van praktische wijsheid en tacieta kennis. *Hoe* kijken zij? Dan weet je wat je aanwijsbaar zou willen zien. Maar ook of dat wat je ziet absoluut geen presentie is, of dat iets wat nergens op lijkt toch wel presentie is. Kun je presentie herkennen wanneer het in ruwheid verpakt is of in zachtheid, wanneer het 'over the top' is of nog niet voldoende ontplooid, in kleine handelingen of grote handelingen?

Interessant zijn ook de situaties, bijvoorbeeld van een verpleegkundige die voor het eerst in een nachtdienst meedraait, waarin iemand zelf denkt 'er niets van gebakken te hebben', terwijl anderen vinden dat het een geweldig voorbeeld van presentie-beoefening is. Of omgekeerd, dat iemand zichzelf een geweldige presentiebeoefenaar vindt, terwijl anderen het daar niet mee eens zijn.

Verder valt het op dat de beste kijkers de subtiele vormen van presentie niet alleen herkennen maar ook adequaat kunnen benoemen. Als we deze kleine en subtiele presentiebeoefening en haar

---

<sup>2</sup> Baart, A., *Een theorie van de presentie*, Lemma, Utrecht, 2001

<sup>3</sup> Timmermann, M.M.C., *Relationele afstemming, Presentieverrijkte verpleeghuiszorg voor mensen met dementie*, Lemma, Utrecht, 2010

effecten niet goed benoemen, dan tellen ze niet. Ze alleen maar zien maar er geen naam of begrip voor hebben, maakt dat anderen nauwelijks in staat zijn de waarde of betekenis van presentiebeoefening te begrijpen. Dat is een beletsel om anderen warm te laten lopen voor presentie en maakt het lastig om erkenning te krijgen.

## 2. De eerste film: 'Lost Girl'

De eerste film is een uitsnede van 28 minuten uit de documentaire "Lost Girl" van Margit Balogh. De gehele documentaire duurt 53 minuten en is op 28 juli 2011 uitgezonden door de Evangelische Omroep (<http://www.hollanddoc.nl/kijk-luister/documentaire/l/lost-girl-.html>). De film gaat over een meisje van 19, Rebecca, haar leven en haar hulpverleners. Rebecca is licht verstandelijk gehandicapt en woont min of meer zelfstandig, maar is nauwelijks opgewassen tegen de vragen van het gewone leven.

Na het bekijken van de film praten de deelnemers (eerst in kleine groepjes, daarna gezamenlijk) over de vraag of zij presentie hebben gezien en zo ja, bij wie.

### Samenvatting zaaldiscussie

Bij de mevrouw aan het einde van de film, die het rapport voor de Raad van de Kinderbescherming heeft opgesteld, werd door sommigen presentie gezien: zij was fysiek dichtbij Rebecca en benoemde haar positieve kanten. Maar is 'dichtbij' en 'positief', in een heel kort stukje film, voldoende om tot een oordeel over wel of geen presentie te komen? Ook dringt zich de vraag op of presentie in een situatie, die leidt tot kwalijke gevolgen (haar kind wordt binnen enkele maanden toch bij haar weggehaald) nog presentie mag heten. Kun je presentie bij de moeder volhouden wanneer haar omstandigheden zo beroerd worden dat ze haar kind moet afstaan? Je kunt echter niet aan het resultaat afmeten of er sprake is van presentie; dat zou de discussie ongewenst complex maken. Presentie is ook: erbij blijven als het niet goed komt.

De filmmaakster (cameravrouw, regisseuse) toont zich ook present bij Rebecca. Voorbeeld hiervan is de scène waarin Rebecca zich voorbereidt op haar bezoek aan de huisarts. De cameravrouw toonde daarmee iets te begrijpen wat de medewerkster van MEE absoluut niet begreep. Zij stelde zich open op en nam daarmee ook een rol op zich ten opzichte van Rebecca. Zij ging met haar mee naar de dokter, niet alleen om te filmen maar ook als steun voor Rebecca. Wellicht is het voor de cameravrouw ook gemakkelijker zich open op te stellen dan voor de medewerkster van MEE, omdat de laatste als hulpverlener een professionele verantwoordelijkheid en bepaalde taken heeft op grond waarvan zij een positie moet innemen. Zij komt niettemin iedere keer bij Rebecca aan huis, zit in haar leefwereld met haar op de bank en port Rebecca uit haar bed indien nodig. Geeft deze hulpverlener er blijk van in contact te staan met zichzelf, of werkt ze vooral vanuit het denkpatroon van haar organisatie en werkt ze vanuit een kennelijke opdracht? Wie hier aan presentie wil doen, heeft te maken met het kader van de organisatie van waaruit gewerkt wordt, in dit voorbeeld MEE.

Reactie: de medewerkster van MEE had de zaak kunnen opsplitsen: een collega vragen de financiën en allerlei regelzaken in verband met de deurwaarders te doen, en zelf in de rol van psychosociale ondersteuning gaan. Hoe komt het dat je je aandacht op de administratie werpt als de noodzaak om toegang te krijgen tot het gedepimeerde meisje – met twee ambities: zwanger worden en artiest worden – zo voor het oprapen ligt? Dat je je aan de administratie zet is geen minpunt voor presentie, maar het wordt een valkuil wanneer je er niet in slaagt aansluiting te vinden, wanneer je als hulpverlener achter de feiten aanholt, onder meer vanwege het moeilijk voorspelbare gedrag van het meisje. Het is begrijpelijk dat je eerder wendt tot iets concreets en beheersbaars dan je te verdiepen in grilligheid; dit laatste vereist veel ervaring en wellicht meer nog een collega (team) die (dat) je alert houdt.

De film laat ook de ideologie van zorg- en welzijnswerk zien: mensen boven de 18 jaar moeten kiezen voordat de hulpverlening iets voor ze kan doen. Dit meisje, met deze beperkingen, kan deze keuzes niet maken of hierover iets zeggen. Ze verkeert in grote nood, door haar ambities die niet gerealiseerd worden en door het lijden dat ze doormaakt en dat door niemand gezien wordt. Ze onttrekt zich voortdurend aan hulpverlening, dat is haar manier van reageren op mensen die er geen blijk van geven naast haar te willen staan. Door, zoals te zien is in het begin van de film, de cliënt met je eigen humor te lichtvoetig te benaderen, ontnem je haar een vorm van erkenning en wordt het moeilijk om met haar een verbinding aan te gaan en te zien wat er bij haar speelt.

In dit hele filmfragment is nauwelijks een moment aan te wijzen waarop het meisje zich gezien heeft gevoeld, mogelijk met uitzondering van het contact met de cameravrouw.

### 3. De tweede film 'Sta me bij'

De tweede film is een selectie uit de documentaire 'Sta me bij' van Monique Lesterhuis en Suzanne Raes. De gehele documentaire duurt 55 minuten en is op 28 april 2011 uitgezonden door de Humanistische Omroep (<http://www.hollanddoc.nl/kijk-luister/documentaire/h/holland-doc-sta-me-bij.html>). In 'Sta me bij' staan medewerkers van de Sociale Dienst in Zutphen hun bijna duizend cliënten met raad en daad bij. We zijn getuige van de confrontatie tussen de ervaren en betrokken consulent Bruno en de strenge zakelijke Debbie enerzijds en hun cliënten anderzijds. Welke aanpak heeft het meeste resultaat en wat moet uiteindelijk zwaarder wegen: het belang van algemene regels of de noodzaak van individueel maatwerk? In de selectie voor deze studiemiddag gaat de aandacht vooral uit naar Bruno en zijn cliënt Thomas.

#### Samenvatting zaaldiscussie

Na het bekijken van deze video is de vraag of we een presentiebeoefenaar hebben gezien. Ja, Bruno lijkt deze kwalificatie te verdienen. Hij sluit aan, hij heeft plezier als hij ziet dat Thomas plezier heeft, hij investeert in de relatie, hij neemt hem mee op de fiets, je ziet respons, je ziet dat de hulp die ontvangen wordt als goed wordt gewaardeerd; hij heeft een missie, hij durft het debat te voeren met zijn team, met de reclassering, hij steekt zijn nek uit. Allerlei kenmerken zien we, maar toch schuurt het. Is dit nu presentiebeoefening, of wat is het, wat vinden we ervan? Wanneer het doel is 'uitstromen naar werk, uit de uitkering' dan wordt dit resultaat bij Bruno's cliënten niet bereikt. Heeft wellicht Bruno's werkwijze invloed op zijn caseload; krijgt hij de moeilijkste gevallen?

De suggestie dat Bruno te 'slap' zou omgaan met zijn cliënt wordt enigszins weersproken wanneer hij Thomas niet laat weggemen met een smoesje over zijn aanmelding bij het ziekenfonds. Ook al is het rond de huisvesting mislukt (Thomas wordt na korte tijd wegens overlast uit zijn huis gezet), zou het dan zo kunnen zijn dat op een ander terrein winst is geboekt? Bijvoorbeeld, iets meer vertrouwen in de hulpverlening, of iets meer vertrouwen in zichzelf? Het cadeautje voor Bruno (de walnootplant) toont dat Thomas iets ziet in de hulpverlening. Hij zegt ook dat hij Bruno ervaart als iemand die zich om hem bekommert.

#### Valkuil

De blijdschap bij het verkrijgen van het huis laat een onuitwisbare indruk achter dat er toch hoop is. Dit laatste is ook een valkuil: de vertederende, naïeve blijdschap over het huis, alsof het daarmee klaar is en het dossier kan worden afgesloten. Het lijkt gelukt, maar daarna moet er nog zoveel en lukt het dan om er bij te blijven? Thomas wordt daarna wegens overlast ontruimd: waarom, welke processen spelen dan, zijn er andere machten die de stekker er uit trekken? Veel van het leven van Thomas blijft buiten beeld, we weten het niet. De nadruk ligt op de relatie met de Sociale Dienst, terwijl de verslavingsproblematiek bijna van de beelden afspat. Thomas is een gecompliceerde man, die in veel verschillende gestalten zichtbaar wordt, in complexe relaties met reclassering, kinderen, uitkeringsinstantie, woningverhuurder, et cetera.

Wanneer je daar (deels) zicht op hebt, kun je tot een ander oordeel komen over de betekenis van acties in de keten van hulpverlening. Dan zou je het toekennen van een woning kunnen zien als juist *niet* aansluiten, maar als een poging om te kunnen scoren met een tastbaar resultaat waar je trots op kunt zijn.

Presentie gaat niet over lief praten of lief doen, maar over er bovenop zitten, iemand opzoeken omdat je om hem geeft, op zijn huid zitten, het probleem benoemen en van die benoeming werk maken. Presentie gaat kortom ook over de 'harde' kant. Daarin gaat Bruno misschien niet ver genoeg. Als je Thomas' complexe problematiek onder ogen ziet, dan is het toewijzen van deze woning vragen om nieuwe problemen. Zat Thomas op zo'n huis te wachten of was hij happy in zijn kraakpand? Presentie heeft niet tot doel om Nederland schoon te houden, vrij te maken van verslaafden, publieke ruimtes op orde te houden, iedereen aan een huis te helpen, maar om mensen te helpen hun leven te leiden. Het is niet duidelijk waarmee Thomas gelukkig is. We moeten accepteren dat onze samenleving een aantal Thomassen heeft, die zo leven. Je kunt dan levenslang 'pappen en nat houden', maar met aansluiten til je Thomas niet op tot het niveau van een nette burger.

### Bestwil

Dit wordt nog verder gecompliceerd als we te maken hebben met iemand wilsonbekwaam is (juridische term) door ziekte, ernstige geheugenproblemen of beperkte verstandelijke vermogens. Heeft presentie iets te betekenen voor mensen die door hun aandoening geen inzicht hebben in hun situatie, bijvoorbeeld Korsakov-patiënten die zichzelf niet ziek vinden en hierom de opname in een verpleeghuis wensen te beëindigen (met instemming van de rechter)? Onredelijk, onaanspreekbaar en wilsonbekwaam, houdt presentie daar dan op? Waarover praat je met iemand, wanneer zijn verstand en zijn wil kapot zijn? Wachten, nog niets doen, of de regie overnemen? Is de bottom-line in presentie 'denken vanuit de cliënt, wat goed is voor de cliënt, maatregelen nemen voor zijn bestwil'? Het bestwil-principe wordt als patriarchaal en betuttelend bekritiseerd; in het publieke debat hebben autonomie, zelfbeschikking en zelfredzaamheid de overhand en lijkt er een verbod te bestaan op het beslissen voor een ander. Voor sommige hulpverleners is, bij het kiezen voor een zachte of harde aanpak, hun 'jeukgrens' dan al lang overschreden en schuiven zij de cliënt naar een collega of laten hem simpelweg vallen. Het vereist moed en deugden, om te erkennen dat je het soms niet weet en inziet dat ieder dogma steeds weer tegen het licht gehouden moet worden: doen we het nu, in dit geval, bij deze persoon wel goed?

## 4. Uitweiding

In de bijeenkomst van de kadergroep Presentie op 12 maart 2012 is de gehele documentaire 'Sta me bij' (55 minuten) bekeken en becommentarieerd vanuit dezelfde vraagstellingen als die van de studiemiddag. Voor dit verslag zijn hieruit de volgende commentaren van betekenis.

De bijstand als instituut willen we in Nederland met z'n allen. Er is een politiek doel aan toegekend waar de ambtenaren niets over te zeggen hebben. De bijstand functioneert volgens richtlijnen die in een politiek, democratisch bestel zijn opgesteld en als ambtenaar heb je die institutionele last te dragen. Deze institutionele ruimte, de druk, de bedoeling en de politieke aansturing moeten we goed verdisconteren. Tegen deze achtergrond zien we niettemin zeer grote verschillen in het optreden van Bruno en Debbie.

De presentie die we bij Bruno zien komt tot uitdrukking in zijn meebewegen (overdrachtelijk en fysiek), in zijn taalgebruik ('Waardevol'; 'Het maakt me uit hoe het met hem gaat'), in zijn gevoel voor historisch besef ('Het is aan jou om te ontdekken wat er mis is gegaan'), en in zijn mensbeeld ('Niemand kiest voor niets'; 'Iedereen wil oorspronkelijk gaan lopen'; 'Zijn onmacht niet als schuld maar als opgave nemen').

Toch leidt deze documentaire ook tot vragen. Waar wordt Bruno kritisch of disciplinerend? Wat is de eigen agenda van Bruno, wanneer hij een woning regelt voor Thomas en zijn conclusie bij de snelle mislukking van dit project ('Zonde van de energie en tijd')? Waarom slaagt hij er niet in resultaten te boeken met betrekking tot de politieke doelen van de bijstand?

Een presentiebeoefenaar mag en moet kritisch zijn ten opzichte van zijn cliënt; hij/zij moet duidelijk kunnen maken niet naïef te zijn en zich niet gemakkelijk te laten bedonderen. Ook moet je, zonder de presentie te verlaten, kunnen vechten met je cliënt om samen te bereiken wat je samen als doel had gesteld.

De werkwijze van Bruno, in contrast met die van Debbie, laat zien dat het mogelijk is om veel ruimte te maken binnen de institutionele regels. Debbie bereikt wel resultaten op korte termijn, maar maakt hierbij ook gebruik van allerlei dwingende maatregelen die het karakter van geweld krijgen. Wat zijn dan de argumenten om de werkwijze van Bruno te prefereren? Zijn resultaten liggen mogelijk op lange termijn, wanneer ze worden voorafgegaan door persoonlijke structuurveranderingen bij de cliënt: vertrouwen in zichzelf, vertrouwen in hulpverlening, zich weer kunnen hechten aan werk, gezin of andere uitingen van structuur in het leven. Dit is dan nog niet te vertalen in maatschappelijke opbrengsten maar wel een basis voor menswaardigheid, tenminste een kiem. De opbrengst ligt dan minder bij de Sociale Dienst, maar het spaart wel het risico op nieuwe ontsporingen of maatschappelijke schade uit. Los hiervan kun je ook tot het oordeel komen dat Bruno's werkwijze moreel te prefereren is, wanneer je het zo wilt zien.

Verder is in de becommentariëring door de kadergroep nog verder ingegaan op het optreden van Debbie met haar cliënten en dat van de teamleider van de Sociale Dienst. In dit verslag, dat zich toespitst op Bruno en Thomas, zijn deze commentaren achterwege gelaten.

## 5. Reflectie

Het nagesprek over de films levert geen kant-en-klaar bruikbare oplossingen. Wel bieden we reflectievermogen om over deze en vergelijkbare situaties na te denken.

In beide films, zowel bij Rebecca als bij Thomas, zien we mensen die in grote problemen verkeren en in zekere zin wilsonbekwaam en/of cognitief onbekwaam zijn. Dit vraagt niet om zwart-wit stellingnames als 'meegaan en samen op de klippen lopen' of 'voor zijn of haar bestwil het overnemen'. Een tussenoplossing zou zijn dat je 'in de geest van iemand' beslissingen neemt. Dit vergt dat je heel goed aan presentie kunt doen: je moet dichtbij Thomas of Rebecca komen, hen kunnen 'lezen' in hun (lichaams)taal, in waar ze zich van afwenden of naar toewenden. Misschien dat je dan kunt begrijpen wie Thomas is en wat hij zou verlangen, hoewel hij het zelf niet kan zeggen en ook niet zelf hoeft te zeggen. Dit geldt ook voor Rebecca: je kunt je dusdanig in haar verdiepen dat je niet meer hoeft te eisen 'jij moet het zeggen' (wat tot het verlaten van Rebecca leidt). Dat betekent niet dat je enige optie dan nog is: 'Jij hebt niks te zeggen, wij zeggen het', maar dat er een andere weg is: we snappen Rebecca en kunnen in haar geest handelen. Wat vindt de zaal van deze tussenweg, tussen het 'laten' en 'overnemen'?

Als iemand denkt of zegt dat hij in de geest van de ander handelt, kan dat dan kritisch getoetst worden of moet je dat dan maar geloven? In de geest van iemand handelen is echt heel wat anders dan bedenken wat goed voor iemand zal zijn. Het gaat dus nadrukkelijk niet om *hoe* je moet *handelen*, maar *wat* je moet *doen*: wat is het doel, wat wil je voor iemand bereiken? Wanneer je het doel kent, kunnen we de methode (het hoe) erbij wel vinden. Om het doel te vinden en het gevaar van subjectiviteit hierbij te verminderen is het van belang om dit vooral niet alleen te doen, openheid te betrachten in collegiale toetsing door je waarnemingen en interpretaties op tafel te leggen, zodat je er een gegrondheid voor vindt.

Terugvallen op je team voor dit soort kwesties betekent dat je hoogwaardige reflectievragen moet kunnen bespreken: wat zijn de achterliggende behoeften in je constatering? Als je dat samen gaat interpreteren om in de geest van iemand te kunnen kruipen, moet je elkaar op de huid zitten en ook zelf bereid zijn je aanvankelijke interpretaties los te laten.

### Hulp van je team

Als ik aan presentie wil doen, maar in mijn omgeving doen anderen dat niet, mijn collega's doen het niet, in de keten doen ze het niet, of het mag niet van 'de baas', dan gaat het minder om de vraag *hoe* ik aan presentie moet doen, maar veel meer over of ik dat in mijn eentje wel voor elkaar krijg. Is het hopeloos, wanneer je als presentiebeoefenaar tamelijk eenzaam bezig bent, zonder te kunnen teruggrijpen op een team? In het voorbeeld van Bruno is zo'n team meer in je nadeel: je loopt het risico te vereenzamen, je wordt het afvoerputje voor moeilijke gevallen die je vervolgens evenmin tot een goed einde brengt. Leidt dat dan tot de slotsom 'presentie is fout'?

De kwaliteit van de reflectie is van groot belang. Het kan er ruw aan toe gaan, waardoor je in de verdediging wordt gedrukt. Wanneer het mogelijk is om je kwetsbaar op te stellen, te laten zien dat je er ook niet zeker van bent, dan krijg je wellicht andere feedback dan wanneer je je aangevallen voelt. Dan heb je niet alleen een cliënt die het je lastig maakt, maar ook nog een team dat jou niet vooruit helpt. Als je hulp durft te vragen kan het heel anders uitpakken dan wanneer je je terugtrekt.

De ultieme kwestie hierbij, die in het team van Bruno niet aan de orde komt, is wellicht de vraag: 'Waar is de Sociale Dienst nu eigenlijk voor?' De Sociale Dienst is er niet voor om iedereen in korte tijd hoe dan ook aan iets te helpen. Waar Bruno last van heeft is dat het doel van de Sociale Dienst niet als thema aan de orde komt. Het lijkt dan gerechtvaardigd om te denken: 'Het doel is: voor die regel ik wat, voor een ander regel ik zus, die ander krijgt zo', zonder je af te vragen wat er dan achter vandaan komt. Bruno vraagt telkens naar de eigenlijke bedoeling van de Sociale Dienst. De zaken die op de voorgrond liggen (uit de uitkering, aan het werk) vallen daar niet onder; het doel is wat daar achter ligt. Je moet kunnen zeggen: nu heb je die meneer op een werkplek geplaatst, hij is onder de pannen met een baantje in een supermarkt, tegen zijn zin op een vernederende wijze, je hebt een resultaat gescoord, maar wat bereiken we daar nu mee? In de presentie noemen we dat de finaliteitsvraag: waar gaat het nu eigenlijk om? Als je het daar niet over hebt, loopt het vast in een Babylonische spraakverwarring.

Dit manifesteert zich dan als het afwentelen van een structureel probleem (geen discussie voeren over de vraag waar het nu eigenlijk om gaat) op de individuele motivatie van medewerkers. Dit is een te grote last, wanneer de slechte condities in de instelling niet worden besproken, maar wel de motivatie van de medewerkers. Het is dan ook geen goed idee om presentie te laten afhangen van de individuele motivatie en kracht van één of enkele medewerkers. Het structurele probleem zit in de voorwaarden voor presentie, wat samenhangt met de finaliteitsvraag.

## 6. Presentie in plannen of projectvoorstellen.

Allerlei projecten claimen op papier dat ze aan presentie doen of ertoe leiden. , bijvoorbeeld om subsidie binnen te kunnen halen. Kun je aan het projectontwerp zien of het waarschijnlijk uit gaat lopen op presentie, en waar moet je dan op letten?

Twee zaken zijn op voorhand relevant.


1. Als het **project** veel **kenmerken** heeft van snel scoren (product-gerichtheid) en van een vastgelegde route of fasering, dan is dat reden om wantrouwend te zijn.

2. Als de **aanvrager** en zijn organisatie op het vlak van presentie niet vertrouwenwekkend zijn, is dat een grond om extra alert te zijn.

In nevenstaande tabel zijn de plan-kenmerken verder uitgewerkt .

Met name bij subsidieaanvragen zie je dat subsidieverstrekkers veel nadruk leggen op de kenmerken in het rechter gedeelte van de tabel.

Hiermee samenhangend is het van belang om heldere betekenis toe te kennen aan het begrip *resultaat*, wat je overigens in alle methodologie-handboeken kunt vinden: het verschil tussen resultaat, effect, doorwerking en impact. In onderstaande tabel wordt dit toegelicht aan de hand van een voorbeeld.



## Plan-kenmerken

Indicatief voor presentie		Indicatief voor onpresentie-achtig werken
1. Contextueel aansluiting en afstemming zoeken	↔	Kant-en-klaar plan doorvoeren (implementeren)
2. Open, flexibele structuur van werken met doelrichting en een waardenhorizon	↔	Doel, middelen, partners, tempo, etc. liggen min of meer vast
3. Accent op proces, trouw	↔	Accent op product, resultaat
4. Reflectieve sturing voorzien	↔	Regel- of methodiek-gestuurd werken
5. Vele soorten kennis gebruiken	↔	Instrumentele kennis(monopolie) overheerst
6. Menslievendheid centraal	↔	Efficiency centraal

	Wat is dat?	Voorbeeld
i) resultaat	De onmiddellijke prestatie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Er is een taal cursus georganiseerd</li> <li>• 15 mensen nemen deel</li> </ul>
ii) effect	Wat is bereikt op de plek zelf	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 5 mensen spreken aantoonbaar beter Nederlands</li> <li>• 3 mensen zijn gefrustreerd en zeggen nooit meer een cursus te doen</li> </ul>
iii) doorwerking	Wat wordt bereikt in het eigen milieu, in de samenleving	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 hebben een baan gevonden, 4 hebben nu sociale contacten en 3 hebben meer zelfvertrouwen gekregen</li> <li>• 3 maken antireclame in eigen milieu</li> </ul>
iv) impact	Wat er door deze voorziening of interventie gebeurt in de keten van professionals	Ook andere professionals stimuleren nu het leren van de taal

Wanneer in plannen veel wordt geschermd met beoogde resultaten, dan is het van belang om door te vragen naar het effect, de doorwerking en de impact.



Uit ervaring weten we ook dat het niet alleen van belang is om te letten op de kenmerken van een plan of voorstel, maar dat de persoon/ personen en organisatie van de aanvrager er ook toe doen. Soms zien we mensen, die nog nooit iets van betekenis over presentie hebben gelezen en zich er nu op voorstaan te zijn vervuld van presentie. Nevenstaand wordt dit verder toegelicht.

 <span style="font-size: 1.2em; font-weight: bold;">De aanvrager</span>	
Aanvrager	Overige
Aanvrager gekwalificeerd voor presentie?	Presentieomschrijving? Gaat het om zorg? ‘Telt het voor jou....welk lijden wil stoppen?’
Hoe wordt de keuze voor presentie beargumenteerd?	Morele deugdelijkheid van het streven.
Plek van het gaandeweg bijleren voorzien?	Hoeveel nadruk op de voorziening?
Aanvrager en uitvoerder ingebed in een lerende gemeenschap?	Plek van kwetsbaarheid van de doelgroep in de plannen
Voor wie is telt het dat x bereikt wordt?	Welke verantwoording wordt in het vooruitzicht gesteld: cijfers / verhalen.
Hoe zelf-referentieel is de aanvraag?	

Naast deze kwesties over aanvrager en plan-kenmerken zijn er nog enkele andere kritische vragen te stellen, die in de rechterkolom van deze tabel zijn samengevat. Van bijzondere betekenis is hierbij het criterium ‘zorg’ en de zorgvraag, die kan worden samengevat in de ideaaltypische vraag<sup>4</sup>: ‘Telt het voor jou dat dit hier bij mij/aan mij almaar weer zo gaat, pijn doet en stoppen moet?’ Ook is het van betekenis op welke wijze de morele deugdelijkheid van het plan is geformuleerd en wat het belang is dat wordt toegekende aan ‘deugden’ bij zorgverleners (en managers).

Veel presentie bereikt ons doordat mensen ergens een plan voor maken en dat dor ons goedgekeurd willen hebben. De kernvraag blijft: Waar zou je dan op moeten letten? Kun je presentie in plannen en aanvragen afdoende herkennen?

We zouden graag willen zien dat degenen om wie het gaat in de plannen zelf aan het woord komen, zowel de cliënten als de hulpverleners. Het volstaat niet om je te verschuilen achter modernismen als ‘co-creatie’, wanneer dat geen betekenis heeft: het lijkt dan alsof je iets met patiënten doet, terwijl het niet meer dan de wettelijke plicht tot inspraak betreft en niets met presentie van doen heeft.

De geloofwaardigheid van de aanvrager is in het geding wanneer deze geen interesse aan de dag legt voor de verder liggende doelen, vanwege de druk om kort-cyclische resultaten te bereiken. Dit speelt vaak een rol bij gemeentebesturen en aanvragers die om de vier jaar herkozen moeten worden.

Het taalgebruik in de projectplannen is een goede indicator voor een cultuur die moeilijk te verenigen is met presentie. Termen als zelfsturende teams, *quick win* en dergelijke moeten je alert maken. Toch schuilt hierin ook een dilemma. Als aanvrager weet je wat je wilt, namelijk een werkwijze volgens de presentiebenadering, maar als je dat gaat opschrijven in de taal die daarbij hoort kom je niet door de linies van de beoordelaar, die een heel ander jargon gebruikt. Ook het omgekeerde komt voor: wanneer je je taalgebruik aan de beoordelaar aanpast, dreigt het presentiegehalte onzichtbaar te worden. Het is dan van belang niet te polariseren: je kunt niet altijd zien wat er schuilgaat achter woorden als zelfsturing, vraagsturing, ruimte voor professionals, etc. Zo kan ‘vraagsturing’ ook worden uitgelegd als: sturen op verlangen of appél in plaats van op een helder

<sup>4</sup> Baart, A. in Tromp, Th. e.a. *Minder hard – meer hart. Zorgethiek en management: een werkzame combinatie*, Reliëf, Utrecht, 2006

geformuleerde vraag; en dan ligt de opdracht dus niet meer bij de cliënt maar gaat het om een professionele competentie van een presente hulpverlener. Omgekeerd zijn ook projectplannen die geformuleerd zijn in een lief taalgebruik, vol empathie en meelevendheid, geen garantie voor presentie.