



Dienstverleningscentrum Zevenbergen - Boerenkrijglaan 25 - 2520 Ranst  
T. 03 350 28 11 - F. 03 350 28 92 - KBC 733-1312000-08  
zevenbergen@emmaus.be - www.zevenbergen.be

# Participatie van ouders en familie in het dienstverleningscentrum Zevenbergen

<b>1</b>	<b>PARTNERS IN DE ZORG</b> .....	<b>3</b>
1.1	OUDERS EN ZEVENBERGEN ZIJN PARTNERS IN DE ZORG.....	3
1.2	WEDERZIJDSE AFHANKELIJKHEID .....	3
1.3	ONGELIJKE GELIJKWAARDIGHEID .....	3
1.4	WISSELWERKING VAN BELANGEN.....	4
1.5	ZORGETHISCH KADER .....	4
1.6	SAMENGEVAT .....	5
<b>2</b>	<b>DIALOOG ALS BASIS VAN INSpraak EN OVERLEG</b> .....	<b>5</b>
2.1	DIALOOG IS DE BASIS VAN EEN CULTUUR VAN OPENHEID .....	5
2.2	DE PARTICIPATIELADDER.....	6
2.3	UITGANGSPUNTEN VAN HET OVERLEG: RECHT OP INFORMATIE EN RECHT OP PRIVACY .....	7
2.4	SAMENGEVAT .....	7
<b>3</b>	<b>EEN CULTUUR VAN OVERLEG</b> .....	<b>7</b>
3.1	INFORMEEL INDIVIDUEEL OVERLEG .....	8
3.2	INFORMEEL COLLECTIEF OVERLEG .....	8
3.3	FORMEEL INDIVIDUEEL OVERLEG .....	8
3.4	FORMEEL COLLECTIEF OVERLEG.....	8
3.5	SAMENGEVAT .....	9

# 1 Partners in de zorg

## 1.1 Ouders<sup>12</sup> en Zevenbergen zijn partners in de zorg

Het gehandicapte kind doet als meest kwetsbare kind een levenslang appèl op zorg van de ouders. Door een plaatsing in Zevenbergen word je als ouder een stuk afgesneden van het kind dat het meest uitnodigt tot het geven van zorg. Anderen gaan mee bepalen wat goed of slecht is voor hem of haar. De keuze tot plaatsing is een moeilijke keuze. Ouders en gehandicapt kind hebben een existentiële band met elkaar. Als ouder geef je blijvend zorg en het kind geeft op een heel eigen manier terug. Het is een hele uitdaging om een passende vorm te zoeken voor die speciale relatie van blijvende zorg en van een heel eigen manier van terug geven van het kind. Zevenbergen kan een bijdrage leveren aan dit passend geven. De zorg wordt niet overgenomen maar gedeeld. Dit vertaalt zich in een partnerschap tussen ouder en Zevenbergen. Dit partnerschap wordt gekleurd door een wederzijdse afhankelijkheid en een ongelijke gelijkwaardigheid.

## 1.2 Wederzijdse afhankelijkheid

Ouders zijn in veel beslissingen afhankelijk van Zevenbergen. Als ouder wil je de zorg delen met de voorziening, maar tegelijk wil je toch ook mondig blijven en inspraak hebben in die zorg. Je wordt wel gehoord bij belangrijke beslissingen maar er kan niet altijd rekening gehouden worden met je voorkeur. Ouders zijn ook afhankelijk van informatie over hun kind. Maar die afhankelijkheid is wederzijds. Ook Zevenbergen is afhankelijk van de ouders. Ouders zijn blijvend verantwoordelijk, al is het maar juridisch en administratief. Zevenbergen moet zich verantwoorden ten aanzien van de ouders. In extremis kunnen ouders de plaatsing verbreken.

## 1.3 Ongelijke gelijkwaardigheid

Ouders en medewerkers zijn gelijkwaardig. De medewerkers identificeren zich niet alleen met het belang van de bewoner waarvoor zij zorgen, maar ook met het belang en de positie van ouders en familie die onverbreekelijk verbonden zijn met hun kind. Zij geven erkenning aan ouders en familieleden: zij zijn open en hebben respect voor hun normen en waarden.. Zij gaan een dialoog aan vanuit een grondhouding van 'meerzijdige partijdigheid'. Maar een partnerschap kan maar werken als het in twee richtingen gaat: er moet wederkerigheid zijn. Medewerkers kunnen rekenen op een respectvolle bejegening vanwege de ouders, zo niet dan vervalt de relatie in macht en ongelijkwaardigheid en is er geen wederkerigheid maar eenrichtingsverkeer.

Maar gelijkwaardigheid betekent daarom niet gelijkheid. Ouders en medewerkers zijn gelijkwaardig maar niet gelijk: ieder heeft een verschillende rol en bevoegdheid.

---

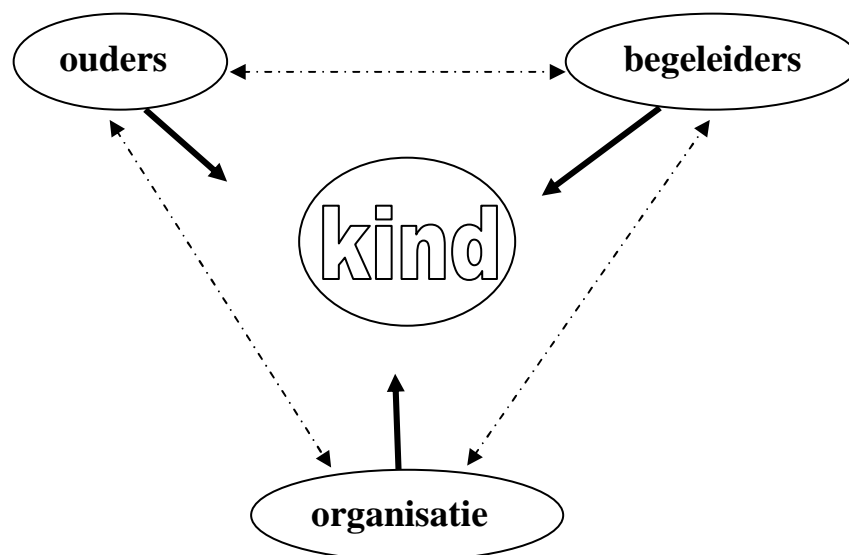
<sup>1</sup> In deze tekst gebruiken wij de term 'ouders' in de enge betekenis van vader en moeder maar soms ook in een ruime betekenis van familieleden bedoelen die de zorg mee opnemen voor de bewoner zoals broers of zussen, grootouders enz.

<sup>2</sup> Die rechten van de minderjarige bewoner (zie decreet rechtspositie van de minderjarige in de hulpverlening) waarvoor hij niet bekwaam wordt geacht (in casu alle minderjarige bewoners in het MPI Zevenbergen) worden door de ouders ingevuld

- Ouders zijn existentieel verbonden met hun kind en blijven als ouder de volle verantwoordelijkheid dragen. Zij stellen het belang van hun kind centraal en komen op voor het belang van hun kind.
- De organisatie van Zevenbergen wil vraaggestuurd werken: dit wil zeggen dat zij de vragen van ouders als uitgangspunt neemt van de organisatie. Maar een organisatie kent ook haar eigen belangen: in dit partnerschap tussen ouders en professionelen is de organisatie ook een speler die haar belang opeist.
- De medewerkers gaan met de cliënten een professionele relatie aan: warm en medemenselijk maar toch ook professioneel en deskundig. Ook het belang van de medewerkers moet behartigd worden.

#### **1.4 Wisselwerking van belangen**

Deze drie 'partners' hebben elk hun eigen belangen die in een voortdurende beïnvloedingswisselwerking tot elkaar staan. Ze vormen een driehoek van belangen met centraal de bewoner in het midden. Want uiteindelijk draait het allemaal om de bewoner.



Dé waarheid kent vele gezichten. Bij de bespreking van een probleem kan men de drie posities beurtelings aan bod laten komen. Het is pas als men de verschillende posities kan innemen, dat men het geheel kan overzien en dat een oplossing kan gevonden worden waar iedereen zich in kan vinden. Dit is wat wij 'meerzijdige partijdigheid' noemen: een evenwichtsoefening waarbij elk belang onderkend wordt en afgewogen wordt. Het is geen recept of een procedure maar een kader ter ondersteuning. In het verleden was er een meer individuele benadering en beschouwden wij de opgenomen bewoner als de cliënt van Zevenbergen. Door ouders en familie te erkennen als partners is er een systeemgerichte benadering en beschouwen wij het gezin/familie als de cliënt van Zevenbergen.

#### **1.5 Zorgethisch kader**

Dit alles past in een zorgethische benadering van dienstverlening waarbij verbondenheid, betrokkenheid en verantwoordelijkheid van zorgvrager en zorgverstrekker centraal staan. De zorgverlening in Zevenbergen wordt in samenspraak overlegd en de verantwoordelijkheid wordt gedeeld. Dit is een andere benadering dan vanuit een rechtenethiek waarbij de

individuele zelfbeschikking voorop staat tegenover het afhankelijk zijn van de anderen. In een individuele rechtenethiek komt de nadruk te liggen op de individuele rechten van iedere persoon en op een juridische en zakelijke benadering van de zorg. In onze zorgethische benadering komt de nadruk te liggen op overleg en samenwerking van de solidair gedeelde zorg.

## **1.6 Samengevat**

- Participatie van ouders in Zevenbergen zien wij als een bijzonder partnerschap. De zorg voor de bewoner wordt gedeeld en ieder heeft een eigen inbreng. Zo kunnen ouders passend geven aan hun kind wanneer het opgenomen is in de voorziening.
- Ouders en Zevenbergen zijn wederzijds afhankelijk. Beide partners zijn gelijkwaardig maar zijn niet gelijk. Ouders willen mondig zijn in overlegsituaties en als gesprekspartner invloed hebben op de zorg voor hun kind. Maar zij kunnen er niet vanuit gaan dat al hun wensen of vragen vervuld kunnen worden. Zevenbergen wil dit streven naar mondigheid en inspraak in juiste banen leiden: zij garandeert de autonomie en zelfbepaling van de ouders binnen de grenzen die zij kan toestaan.
- In die zorg voor de bewoner komen verschillende belangen aan bod. Het belang van de ouders wordt zorgvuldig afgewogen naast het belang van de organisatie en van de medewerkers waarbij de bewoner voor elke partij steeds centraal staat: uiteindelijk is elke partij gericht op het welzijn van de bewoner. Niet enkel de opgenomen bewoner maar ook de familie is cliënt van Zevenbergen.
- Deze afwegingen passen binnen een zorgethische benadering waar de zorg solidair gedeeld wordt doorheen overleg en samenspraak.

## **2 Dialoog als basis van inspraak en overleg**

### **2.1 Dialoog is de basis van een cultuur van openheid**

Zevenbergen streeft naar een open communicatie met ouders, waar waardering kan groeien voor elkaanders visie. Men kan maar partners zijn als er open communicatie is. Ook bij meningsverschillen wil Zevenbergen de dialoog en het gesprek open houden. Wanneer de dialoog hapert en het vertrouwen is aangetast, dan neemt Zevenbergen het initiatief om het gesprek terug op te nemen en de dialoog terug aan te gaan.

Aan de basis van open communicatie ligt de echte dialoog. Dialoog begint bij het geven van erkenning. Erkenning is iets heel wezenlijks in menselijke verhoudingen. Het is het zien van de ander tot in zijn kern, tot in zijn wezen vanuit een houding van aanvaarding en waardering. Wie zich erkend voelt door een ander, voelt zich aanvaard en begrepen, voelt zich bevestigd en voelt zich groeien in de relatie. De medewerkers van Zevenbergen geven ouders erkenning als partners in de zorg. Ouders hebben een existentiële onverbreekbare band met hun eigen kind. Deze 'existentiële loyaliteit' geeft een andere dimensie aan de relatie tussen ouders en kind welke professionele medewerkers nooit zullen hebben.

Ouders hebben hun kind in hun beleving 'afgestaan' aan de voorziening en voelen zich vaak machteloos, hebben minder vat op wat er met hun kind gebeurt: het overkomt hen. Erkenning geven is zien welk onrecht hen is overkomen in het leven, welke last dit voor hen meebrengt en welke inzet zij daarvoor reeds hebben opgebracht. 'Erkennen' is niet hetzelfde als 'gelijk geven'. Meeleven met de ouders is niet hetzelfde als meegaan in hun beleving, is niet hetzelfde als hen gelijk geven. Erkenning geven is ook niet hetzelfde als adviezen of

complimenten geven. Ouders voelen zich niet begrepen met adviezen (tenzij zij er zelf om vragen). Als je een advies geeft, dan geef je tegelijk de boodschap “*ik weet wat goed is voor jou, doe er iets aan*”. Dit heeft het omgekeerde effect.

Een actieve erkenningshouding vanuit de medewerkers verhoogt bij de ouders hun bewustzijn van hun omgang met hun kind. Zo kunnen zij meer greep krijgen op hun beleving en op de opvoeding van hun kind. Het creëert perspectief, verruimt de blik op de situatie.

## **2.2 De participatieladder**

Open communicatie houdt verder in dat er duidelijkheid is over de grenzen van de inspraak. Ouders en voorziening zijn gelijkwaardig maar niet gelijk: er zijn verschillen in bevoegdheid. Deze moeten duidelijk gesteld worden. De participatieladder verduidelijkt in hoeverre men kan participeren in de besluitvorming. Er zijn drie trappen of drie niveaus van inspraak: informeren (mee-weten), overleggen (mee-denken) en besluitvorming (mee-beslissen).

Zevenbergen communiceert de bevoegdheid die ouders kunnen krijgen telkens zo helder en duidelijk mogelijk zodat er geen valse verwachtingen zijn die frustraties uitlokken. Dit is des te belangrijker wanneer men een besluit neemt dat de andere partij niet deelt. Vaak zijn ouders teleurgesteld of gefrustreerd omdat een andere beslissing genomen wordt dan degene die zij voorstaan. Dit vertaalt zich in hun beleving dat zij niet gehoord werden, dat zij niet konden participeren, dat zij geen medezeggenschap hadden.

- Informeren of mee-weten wil zeggen dat de afspraken reeds vast liggen en dat men toelichting krijgt over de inhoud en de draagwijdte van de gemaakte afspraken. Een voorbeeld hiervan is een transfer van een bewoner naar een andere woning. Ouders worden tijdig geïnformeerd maar kunnen niet mee beslissen of mee overleggen over mogelijke alternatieven.
- Overleg of mee-denken daarentegen gaat er van uit dat het resultaat nog open is en kan bijgestuurd worden. In een overleg worden meningen uitgewisseld en er wordt gezocht naar een gemeenschappelijk standpunt of besluit waar de verschillende partijen zich kunnen in vinden. Bijv. tijdens een bespreking van een driejaarlijkse BOP kunnen ouders overleggen met het team over de aanpak en samen met het team tot afspraken komen.
- Besluitvorming of mee-beslissen tenslotte veronderstelt de 2 voorgaande stappen en impliceert dat men verantwoordelijkheid opneemt voor het genomen besluit. Bijv. bij de inrichting van de kamer hebben ouders de mogelijkheid om eigen initiatieven te nemen. Of bij het nemen van ingrijpende medische behandelingen, bij het gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen enz.

Het is in de meeste gevallen Zevenbergen die vastlegt over welke aspecten van de zorg al dan niet overleg of participatie mogelijk is. Hier botsen wij op de ongelijkheid of asymmetrie in de relatie: beide partijen zijn gelijkwaardig maar niet gelijk en de ongelijkheid zit in de ongelijke bevoegdheid die men heeft. In een aantal gevallen houdt Zevenbergen de beslissingsbevoegdheid bij zich. De voorziening draagt de verantwoordelijkheid voor alle ouders, voor alle bewoners en voor alle medewerkers, de ouders dragen enkel verantwoordelijkheid voor hun eigen kind. Zevenbergen moet haar grenzen duidelijk aangeven. Het is niet aan de ouders om te vragen naar de grenzen: de mate waarin participatie mogelijk is, moet aangegeven worden.

## **2.3 Uitgangspunten van het overleg: recht op informatie en recht op privacy**

Ouders en familie hebben recht op informatie over het leven van hun kind/familielid. Zij kunnen steeds alle informatie krijgen op eenvoudig verzoek.

Ook als er andere vragen zijn, als er ontevredenheid of klachten zijn, dan zijn de medewerkers van Zevenbergen blij om die te horen. Elke opmerking, elke vraag of elke klacht geeft Zevenbergen de kans om de zorgverstrekking te verbeteren.

Doorheen de samenwerking kunnen medewerkers in aanraking komen met de intimiteit van het gezin/de familie. In onze systeemgerichte benadering is niet enkel de bewoner cliënt maar ook zijn familie. Alle medewerkers moeten discreet en respectvol omgaan met informatie die betrekking heeft op de familie. Maar mensen die samenwerken, delen ook informatie. Het delen van informatie werkt verbindend en verhindert dat opvoeders eenzijdig partij kiezen voor één of andere partij. Alle medewerkers zijn gebonden aan het beroepsgeheim maar dit is een 'gedeeld beroepsgeheim'. Dit wil zeggen dat gevoelige informatie kan gedeeld worden onder collega's voor zover dit nodig is om een goede zorgverlening te geven. De informatie wordt enkel gedeeld als deze echt van belang is voor de werking en niet omwille van nieuwsgierigheid (*nice to know – need to know*). Tijdens de intake wordt aan de familie meegedeeld dat informatie die dienstig of relevant is voor de opvang, gedeeld wordt onder medewerkers. Soms wil de familie dat discretie behouden blijft over bepaalde gevoelige informatie en dat deze informatie niet mag gedeeld worden. Dat moet gerespecteerd worden. Elke familie of gezin heeft recht op discretie. De familie kan aangeven waar een grens is en wat niet gedeeld mag worden.

## **2.4 Samengevat**

- Open communicatie is één van de belangrijkste vereisten voor een goed partnerschap en dialoog is de basis van deze open communicatie. Medewerkers geven erkenning aan ouders vanuit een grondhouding van aanvaarding en waardering. Ouders hebben een unieke band met hun kind en medewerkers erkennen deze existentiële loyaliteit tussen ouder en kind.
- In een open communicatie moet er duidelijkheid zijn over de grenzen van de inspraak en participatie. Ouders en voorziening zijn gelijkwaardig maar niet gelijk: er zijn verschillen in bevoegdheid. De participatieladder verduidelijkt op welk niveau men kan participeren in de besluitvorming. Er zijn drie trappen of drie niveaus: informeren (mee-weten), overleggen (mee-denken) en besluitvorming (mee-beslissen).
- Ouders hebben recht op alle informatie over hun kind. Ouders kunnen gelijk wie aanspreken. Elke opmerking of klacht moet zo spoedig mogelijk een antwoord krijgen.
- Medewerkers blijven zeer discreet wanneer zij in aanraking met de intimiteit van de familie. In de samenwerking wordt informatie die van belang is voor de werking gedeeld. Alle medewerkers zijn gebonden aan het beroepsgeheim. De familie geeft haar grenzen aan. Zij bepalen wat tot de privésfeer van de familie behoort en welke informatie niet gedeeld mag worden.

## **3 Een cultuur van overleg**

Zevenbergen stelt zich steeds beschikbaar voor overleg: daar kun je als ouders steeds op rekenen. Het overleg wordt zoveel mogelijk gestroomlijnd in één of andere vorm. Er zijn tal van vormen van overleg gangbaar tussen ouders en Zevenbergen: informeel of formeel, individueel of collectief. Toch blijft overleg ook maatwerk: er wordt steeds gezocht naar een

passende vorm voor elke situatie. Medewerkers kunnen niet elk moment tijd maken voor een uitgebreid gesprek maar er kan steeds gezocht worden naar een geschikt moment.

### **3.1 Informeel individueel overleg**

Niet alleen de opgenomen bewoner is cliënt in Zevenbergen, maar ook ouders en familie in relatie tot de bewoner zijn cliënt van Zevenbergen. Ouders of familieleden kunnen in principe bij elke medewerker in de zorg terecht en men kan steeds gelijk wie aanspreken. Het is aan de Zevenbergse medewerkers om de vraag of opmerking of bekommernis in de juiste richting te sturen en bij de juiste persoon te doen belanden.

- Men kan steeds de begeleiders in de woning aanspreken met vragen of bekommernissen. In de meeste gevallen zal het antwoord van de opvoeder in de woning kunnen volstaan. Indien de medewerker de vraag niet onmiddellijk kan beantwoorden, of indien de opmerking zwaarder weegt dan een terloopse opmerking in de loop van een informeel gesprek, dan volgt de medewerker dit verder op totdat er een passend antwoord volgt door de bevoegde persoon. De medewerkers maken gebruik van een intern opvolgsysteem. De hoofdopvoeder en de maatschappelijk werker werken met dit interne opvolgsysteem en zien toe tot een passend antwoord gegeven is door de juiste persoon.
- De maatschappelijk werk(st)ers staan steeds beschikbaar voor informeel overleg met ouders. Er is dagelijks een permanentie in de voormiddag.

### **3.2 Informeel collectief overleg**

- Elke woning houdt jaarlijks een familiebijeenkomst. Tijdens deze bijeenkomst is gezelligheid troef maar wordt er tegelijk een inhoudelijk stukje van de werking gepresenteerd.

### **3.3 Formeel individueel overleg**

- Bij opname of bij transfer naar een andere woning worden ouders uitgenodigd om hun kind zelf voor te stellen op het nieuwe team tijdens een teamvergadering. Zij maken meteen kennis met het voltallige team van de nieuwe woning.
- Drie maanden na opname en verder om de drie jaar worden ouders uitgenodigd voor een uitgebreide bespreking van hun kind samen met het multidisciplinaire team: de BOP of Bespreking van het OndersteuningPlan.
- De medische dienst geven jaarlijks de ouders de gelegenheid tot een individueel gesprek over de gezondheid van hun kind. Zij bespreken tevens hoe ouders de zorg zien voor hun kind wanneer hun kind ernstig ziek wordt of wanneer het levenseinde nadert.
- Er wordt ad hoc overleg gehouden naar aanleiding van probleemsituaties met de bewoner of naar aanleiding van bijzondere vragen of belangrijke beslissingen.

### **3.4 Formeel collectief overleg**

- Ongeveer maandelijks is er overleg met het bestuur van de vzw oudervereniging Zevenbergen, kortweg oudervereniging, die ook optreedt als gebruikersraad
- De gebruikersraad is vertegenwoordigd in de klachtencommissie die de schriftelijke klachten opvolgt.
- De toezichtsraad houdt toezicht over het beheer van gelden en goederen en komt twee keer per jaar samen.

- Ouders zijn vertegenwoordigd in diverse interne werkgroepen zoals de werkgroep voeding, de werkgroep flexibilisering, de ethische reflectiecommissie, de redactieraad van 'Rondom Zevenbergen' enz.
- Er wordt informatie verstrekt over de werking via het tijdschrift 'Rondom Zevenbergen' dat vier keer per jaar verschijnt.

### **3.5 Samengevat**

Zevenbergen streeft naar een rijke cultuur van overleg. Ouders en familie kunnen altijd rekenen op overleg met medewerkers van Zevenbergen. Zij kunnen steeds eender wie aanspreken met hun vragen en bekommernissen en Zevenbergen garandeert de verdere opvolging. Zevenbergen neemt het initiatief tot tal van vormen van overleg tussen ouders en voorziening: formeel of informeel, individueel of collectief. Toch blijft overleg ook maatwerk. Ouders bepalen wat passend is voor hen.