



**Departement Social Work
Afstudeerrichting Maatschappelijk Werk**

VAN ONTANKERING NAAR VERANKERING

**De toepasbaarheid van oplossingsgericht werken bij thuislozen binnen de dienst
Opvang en Woontraining CAW Limburg**

Door Gwendy Steyfkens

**Eindwerk aangeboden tot het bekomen
van het diploma bachelor sociaal werk
(maatschappelijk assistent)**

**Hasselt
Academiejaar 2013- 2014**



**Departement Social Work
Afstudeerrichting Maatschappelijk Werk**

VAN ONTANKERING NAAR VERANKERING

**De toepasbaarheid van oplossingsgericht werken bij thuislozen binnen de dienst
Opvang en Woontraining CAW Limburg**

Door Gwendy Steyfkens

**Eindwerk aangeboden tot het bekomen
van het diploma bachelor sociaal werk
(maatschappelijk assistent)**

**Hasselt
Academiejaar 2013- 2014**

Dankwoord

Dit eindwerk werd gemaakt in opdracht tot het behalen van het diploma 'professionele bachelor in het sociaal-agogisch werk' aan de PXL Hogeschool. Ik heb gekozen voor het onderwerp 'De toepasbaarheid van oplossingsgericht werken bij thuislozen binnen de dienst Opvang en Woontraining CAW Limburg'.

Een eindverhandeling komt nooit helemaal alleen tot stand. Daarom mag een dankwoord aan de mensen die ertoe hebben bijgedragen, niet ontbreken.

Eerst en vooral wil ik Opvang en Woontraining bedanken, en in het bijzonder mijn stage-mentor Kelly Esseldeurs, voor de ondersteuning die ze mij ten alle tijde heeft geboden en de tijd die ze vrijgemaakt heeft om mijn eindwerk na te lezen. Bovendien ben ik dankbaar voor de kansen die ze me heeft geboden om de methodiek uit te proberen bij de cliënten en de interesse die ze toonde in mijn eindwerkverhandeling.

Vervolgens bedank ik mijn eindwerkbegeleider, Bart Broos, voor de bruikbare feedback en al zijn antwoorden op mijn vragen waardoor ik mijn eindwerk steeds kon verbeteren. Ook wil ik hem bedanken voor de ideeën en inzichten die ik dankzij hem heb verworven met betrekking tot mijn eindwerk.

Verder zou ik graag alle geïnterviewden bedanken voor hun medewerking en enthousiasme om hieraan mee te werken.

Tenslotte wil ik mijn vriend Alessandro en goede vriendin Shana bedanken voor het enthousiasme, de interesse en het nalezen van dit eindwerk. Maar ook voor de aanmoediging wanneer ik door de bomen het bos niet meer zag. Ook dank aan mama en Vicky om mij te ondersteunen in het proces. Zonder hen zou dit eindwerk niet tot stand zijn kunnen komen.

Inhoudsopgave

Lijst van afkortingen	6
Algemene inleiding	7
DEEL I Situering Stageplaats	10
1 Inleiding.....	10
2 Centrum Algemeen Welzijnswerk.....	10
3 CAW Limburg.....	11
3.1 Ontstaan CAW Limburg	11
3.2 Missie en visie	11
3.3 Aanbod	12
4 Opvang en Woontraining.....	13
4.1 Historiek.....	13
4.2 Doelgroep	14
4.3 Werkingsprincipes	15
DEEL II Literatuurstudie.....	17
1 Thuisloosheid.....	17
1.1 Inleiding	17
1.2 Thuisloosheid in historisch perspectief	17
1.2.1 Oprichting landbouwkolonies.....	17
1.2.2 Wet ter beteugeling van landloperij en bedelarij	18
1.2.3 De afschaffing van de wet ¹⁶	18
1.3 Begripsomschrijving	19
1.4 Oorzaken	20
1.4.1 Microniveau	20
1.4.1.1 Multicomplexe problematiek	20
1.4.1.2 Maatschappelijke kwetsbaarheid.....	21
1.4.1.3 Proces van ontankering	21
❖ Ontankering met zichzelf	22
❖ Ontankering met anderen	22
❖ Ontankering met de maatschappij.....	22
❖ Proces van verankering	23
1.4.2 Mesoniveau.....	23
1.4.3 Macroniveau.....	23
2 Oplossingsgericht werken	25

2.1	Inleiding	25
2.2	Probleemgericht versus oplossingsgericht	25
2.3	Korte historiek.....	27
2.4	Oplossingsgericht werken	28
2.4.1	Basishouding van de oplossingsgerichte hulpverlener	28
2.4.2	Basisvaardigheden en technieken.....	30
2.4.2.1	Contact leggen	31
2.4.2.2	Context verhelderen.....	31
2.4.2.3	Doelen stellen.....	32
2.4.2.4	Krachtbronnen aanboren	32
2.4.2.5	Differentiatie aanbieden	32
2.4.2.6	Oriënteren naar het heden en de toekomst.....	33
2.4.2.7	Complimenteren	33
DEEL III	Praktisch gedeelte	34
1	Onderzoeksvraag.....	34
2	Onderzoeksmethode	34
3	Analyse interviews	35
3.1	Overzicht respondenten	35
3.2	Opleiding.....	36
3.3	Methodiek	36
3.3.1	Werkzame factoren	37
3.3.2	Tegenwerkende factoren	38
3.3.3	Aangeboden stappen	39
3.3.4	Ambulant versus residentieel.....	40
3.3.5	Kortdurend versus langdurend	40
3.4	Cliënten.....	41
3.4.1	Toepasbaarheid	41
3.4.2	Ervaring van de cliënten	42
3.5	Evaluatie	43
3.5.1	Team	43
3.5.2	Efficiëntie	44
3.5.3	Toekomstgericht.....	44
3.6	Toepassing oplossingsgericht werken bij OWT.....	44
4	Algemene conclusie en aanbevelingen.....	46

DEEL IV Kritische kijk.....	47
1 Kritische reflecties.....	47
1.1 Methodologische reflectie.....	47
1.2 Organisatorische reflectie.....	48
1.3 Persoonlijke reflecties	49
2 Beperkingen van het eindwerk	51
Algemeen besluit	52
Bibliografie	55
1 Geschreven bronnen	55
1.1 Boek.....	55
1.2 Cursus.....	56
1.3 Elektronisch	56
2 Mondelinge bronnen	57
Bijlagen	58
Bijlage I	58

Lijst van afkortingen

a.d.h.v. = aan de hand van

AWW = Algemeen Welzijnswerk

CAW = Centrum Algemeen Welzijnswerk

i.v.m. = in verband met

JAC = Jongeren Advies Centrum

MRI = Mental Research Institute

O.C. Sint-Ferdinand = Openbaar Centrum Sint-Ferdinand

OCMW = Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn

OPZ = Openbaar Psychiatrisch Zorg- en kenniscentrum

KHLim = Katholieke Hogeschool Limburg

OWT = Opvang en Woontraining

POD = Programmatorische Federale Overheidsdienst

t.o.v. = ten opzichte van

TCK = TrainingsCentra voor Kamerbewoning

Vb. = Voorbeeld

Vzw = Vereniging zonder winst

Algemene inleiding

“Thuiskomen betekent dat je een plek hebt die van jezelf is, waar je alleen of samen met anderen weet dat je het goed hebt. Een huis betekent warmte, veiligheid, ... Een huis, een ‘thuis’ is voor ieder van ons zo belangrijk in ons leven.”

(Vervotte Inge, voormalig Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, 2006)

Het is moeilijk te bevatten dat er in een welvarend land als België mensen zijn die van de ene dag op de andere geen dak meer boven hun hoofd hebben. Dak- en thuislozen zijn vrij onzichtbaar in onze samenleving maar hebben evengoed het recht om erbij te horen. Dit wil zeggen recht op een dak boven hun hoofd, of zoals Inge Vervotte dit zegt een ‘thuis’. We moeten meer aandacht vestigen op thuisloosheid, aangezien elke vorm van thuis- of dakloosheid een onrecht is. Niemand mag aan zijn lot overgelaten worden. De samenleving tracht het recht op een menswaardig bestaan te garanderen voor elk individu. Sommige personen zijn niet in staat om voldoende motivatie en zelfredzaamheid te tonen om beroep te doen op de hulpverlening. Deze groep mensen is vaak eerder gekwetst geweest in de hulpverlening en daardoor vermijden ze enige vorm van hulp. Er moet gebroken worden met de traditionele opvattingen over hulpverlening zoals het focussen op tekorten, problemen en gebreken. Er moet gekeken worden naar het positieve, de krachten en mogelijkheden van individuen.

De achterliggende gedachte van dit oplossingsgericht denken is het zich afzetten tegen probleemgerichte benaderingen en de oplossing bij de cliënt leggen. De opzet van dit eindwerk is om de lezer te laten kennismaken met dit verrassend model. Hulpverleners hoeven geen oplossing meer aan te reiken, de cliënt kent het antwoord op zijn hulpvraag zelf al. Dat maakt het oplossingsgericht hulpverleners een stuk eenvoudiger en efficiënter dan de traditionele vormen van hulpverlening.

Mijn centrale vraag luidt: ‘Is oplossingsgericht werken een bruikbare methodiek bij thuislozen binnen de dienst Opvang en Woontraining CAW Limburg?’

Om op deze vraag te kunnen antwoorden is mijn eindwerk opgebouwd uit vier delen, namelijk de situering van mijn stageplaats, de literatuurstudie, het praktisch gedeelte en mijn kritische kijk.

In het eerste deel stel ik mijn stageplaats, Opvang en Woontraining CAW Limburg, voor. Ik kader het ontstaan van CAW Limburg, verduidelijk de missie, visie en het aanbod binnen dit CAW. Verder ga ik dieper in op de dienst Opvang en Woontraining en bespreek ik de doelgroep en de werkingsprincipes die gehanteerd worden.

In de literatuurstudie ga ik dieper in op de twee onderwerpen die mijn onderzoeksvraag bevatten, de doelgroep thuislozen en de oplossingsgerichte methodiek. Als eerste geef ik het historisch verloop van de hedendaagse thuisloze weer, waarna ik het begrip thuisloosheid definieer en hierbij een aantal oorzaken weergeef. Als tweede geef ik een toelichting bij de oplossingsgerichte methodiek. Deze verduidelijk ik aan de hand van een vergelijking met het probleemgerichte denken. Vervolgens een kort historisch overzicht, waarna ik de

basishouding van de oplossingsgerichte hulpverlener en de zevenstappen-dans van Louis Cauffman toelicht.

Aan de hand van interviews bij oplossingsgerichte hulpverleners, die elk op een ander maatschappelijk domein te werk gaan, toets ik mijn theorie af op de praktijk. Eerst is er een korte bespreking van de onderzoeksvraag en onderzoeksmethode. Vervolgens een korte voorstelling van alle geïnterviewden. Hierna een bespreking van de interviews opgesplitst in de thema's: methodiek, cliënten en evaluatie. En als laatste de belangrijke vraag of zij de methodiek toepasbaar zien binnen OWT en op welke manier.

Als laatste geef ik in het vierde gedeelte mijn kritische kijk op mijn onderzoek. Dit is onderverdeeld in een methodologische reflectie, een organisatorische reflectie en een persoonlijke reflectie. Hieruit zal blijken wat mijn visie is op de onderzoeksvraag en de uitkomst van de analyse. Ook zal ik hierin de beperkingen van mijn eindwerk toelichten.



DEEL I Situering Stageplaats

1 Inleiding

In dit deel situeer ik Opvang en Woontraining, de dienst waar ik mijn derdejaars stage Maatschappelijk Werk heb doorlopen. OWT valt onder de cluster 'Opvang en Crisis', het residentiële gedeelte van CAW Limburg. In dit deel verduidelijk ik de ontstaansgeschiedenis van het Centrum Algemeen Welzijnswerk, alsook de missie, visie en het aanbod van CAW Limburg. Verder situeer ik de dienst Opvang en Woontraining binnen CAW Limburg. Om als laatste de doelgroep en werkingsprincipes uitvoerig toe te lichten om een beter beeld te krijgen van OWT. Hierdoor is iedereen mee in het verhaal van mijn stageplaats.

2 Centrum Algemeen Welzijnswerk^{1,2}

Eind jaren '90 van vorige eeuw waren de autonome centra voor algemeen welzijnswerk ontstaan door een fusie van kleine vzw's en centra verspreid over Vlaanderen. Deze werden meestal opgericht door geëngageerde burgers en afgestudeerde menswetenschappers of kwamen tot stand als reactie op het falen van de grote institutionele zorgsectoren. Aangezien er steeds meer centra werden opgericht ontstond er een grote mate van overlapping in het welzijnslandschap. De subsidiëring gebeurde bovendien erg ongelijk. Sommige centra werden 100% gefinancierd, terwijl andere voor een deel forfaitaire loonsubsidies kregen. Hierdoor ging de Vlaamse regering een herstructurering en harmonisering doorvoeren.

Het algemeen welzijnswerk is een verzamelnaam voor voorzieningen die een brugfunctie vervullen tussen mens en maatschappij. Het gemeenschappelijk punt van al deze welzijnsvoorzieningen was dat ze een brede, laagdrempelige dienstverlening aanboden. De Vlaamse overheid wou cliënten de meest geschikte hulp aanbieden, door het vergroten van de toegankelijkheid naar de organisaties. Dit werd gerealiseerd door middel van schaalvergroting, om de versnippering van krachten over verschillende organisaties tegen te gaan.

Verskillende werkvormen werden gegroepeerd door het Decreet op het Algemeen Welzijnswerk van 24/07/1991. Ambulante en residentiële centra bleven gescheiden maar er werd een nadruk gelegd op preventie en de samenwerking tussen de centra. In 1997 volgde er een nieuw decreet wat ervoor zorgde dat er weer een schaalvergroting kwam binnen het AWW. De Vlaamse overheid erkent nog maar drie typen van centra: Centrum voor Tele-Onthaal, Centrum voor Algemeen Welzijnswerk in het kader van de ziekenfondsen en het Autonoom Centrum voor Algemeen Welzijnswerk. Ambulante en residentiële werkingen werden samen gegoten tot één Centrum voor Algemeen Welzijnswerk. De opzet van het decreet was om zich nóg meer te kunnen profileren naar het publiek toe en zo het welzijnswerk beter te kunnen organiseren. De sector van het Algemeen Welzijnswerk bevat tal van organisaties waaronder nu nog steeds het Centra voor Tele-Onthaal.

¹ BROOS, B., *I.M.M.W. Hasselt*, XIOS Hogeschool Limburg. 2011. (niet-gepubliceerde cursus)

² LESCRUWAET, D., PARYS, I., VAN MENXEL, G., *Verbinding Verbroken: Thuisloosheid en Algemeen Welzijnswerk in Vlaanderen*. Steunpunt Algemeen Welzijnswerk, 2004.

3 CAW Limburg

3.1 Ontstaan CAW Limburg

In Limburg ontstonden er na het Decreet Algemeen Welzijnswerk van 19/12/97 twee centra: CAW Sonar en CAW 't Verschil. Deze hebben in de loop der jaren een zeer goede werking uitgebouwd. Vanaf 1 januari 2014 werd ervoor gekozen om één CAW te vormen, namelijk CAW Limburg. Het is zo dat een CAW minimum voor drie kleinstedelijke zorgregio's actief moet zijn en maximum begrensd zijn door de provinciegrenzen. CAW Limburg is het eerste CAW dat zich bevoegd verklaart voor een volledige provincie.³

De fusie kadert in een reorganisatie van het Algemeen Welzijnswerk door Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin Jo Vandeurzen. "Dit plan verzekert een schaalvergroting en een efficiëntere organisatie, samen met een toegankelijk, betaalbaar en kwaliteitsvol aanbod van hulp- en zorgverlening en een duidelijke profilering naar alle burgers", zegt minister Jo Vandeurzen. Om de sector uit te bouwen en zichtbaar te maken, is een sterke en duidelijke identiteit nodig. Dit geldt voor iedereen die nood heeft aan informatie, begeleiding en opvang. De schaalvergroting wil efficiëntere hulp- en dienstverlening aanbieden op mensenmaat. Dit door een laagdrempelig aanbod aan te bieden.⁴

Uiteraard was het niet evident voor CAW Sonar en CAW 't Verschil aangezien zij beide een eigen cultuur en structuur hadden. In het verleden werkten ze al op vele vlakken samen om het welzijn van de Limburgers te vrijwaren. Een voorbeeld hiervan is OWT. Aangezien deze dienst alleen aanwezig was bij CAW Sonar, maar wel gerichte doorverwijzingen kreeg van CAW 't Verschil. Het is belangrijk dat zij zich op elkaar afstemmen en naar de Limburger toe een duidelijk en laagdrempelig aanbod kunnen brengen. Deze fusie is een logische volgende stap in de verdere stroomlijning van de welzijnssector in onze provincie.

3.2 Missie en visie⁵

Een CAW wil laagdrempelig hulp bieden aan volwassenen, jongeren en gezinnen met om het even welke welzijnsvraag. Het CAW staat open voor alle burgers met vragen en problemen en in het bijzonder voor kwetsbare groepen zoals kansarmen, personen in financiële nood et cetera. Bovendien geven ze aandacht aan die mensen die de stap naar de hulpverlening moeilijk kunnen zetten. Dit kan gaan over informatie, advies, ondersteuning, belangenbehartiging, sociaal administratieve hulp tot meer intensievere vormen van hulpverlening en begeleiding. Ze richten zich op personen van wie de welzijnskansen bedreigd of verminderd worden, dit zowel op persoonlijk, psychosociaal, relationeel, juridisch, materieel en/of maatschappelijk vlak.

³ PAULUS, D., PERSBERICHT – CAW Sonar en CAW 't Verschil vormen sinds 1 januari samen CAW Limburg vzw, *Internet*, 11-01-2013. (http://www.cawlimburg.be/sites/cawlimburg/files/pb_fusiesonarverschil.pdf)

⁴ VANDEURZEN, J., Nieuw jasje voor algemeen welzijnswerk, *Internet*, 21-06-2013. (<http://www.jovandeurzen.be/nl/nieuw-jasje-voor-algemeen-welzijnswerk-0>)

⁵ CAW SONAR, *Beleidsplan 2011-2015*, 03-02-2014.

De CAW-hulpverleners zoeken in de eerste plaats samen met de cliënt naar de krachten die in mensen zelf zitten. Welke mogelijkheden en oplossingen kunnen we samen vinden die bij hem en in zijn omgeving te vinden zijn. Indien men binnen de organisatie zelf een oplossing kan bieden, verwijzen ze intern door. Wanneer dit niet het geval is, verwijst men door naar een voorziening die meer gespecialiseerd is.

Het CAW heeft als doel om de mensen sterker te maken en hun basisrechten zelf te laten realiseren. Respect voor diversiteit en geloof in mensen en hun groeikansen zijn de drijfveren van het CAW. Het CAW komt zo op voor een versterkt welzijn, voor de cliënt, de omgeving van de cliënt en de bredere samenleving.

3.3 Aanbod⁶

Iedereen kan met elke vraag terecht bij het CAW. Daardoor kan je het CAW op verschillende manieren bereiken, rekening houdend met de situatie van de cliënt.

Het basispakket aan hulpverlening is in elk CAW hetzelfde. Het hulpaanbod van CAW Limburg bestaat voornamelijk uit gezins-, relatie- en scheidingsbegeleiding en –

bemiddeling, jongerenadvies, crisisopvang, thuislozenzorg, slachtofferhulp, partnergeweld, schuldhulpverlening, opvoedingsondersteuning...

In de eerste gesprekken geven ze de cliënt directe hulp in de vorm van concrete informatie, op maat van de situatie. Ook krijgt de cliënt advies bij het afwegen van de verschillende mogelijkheden die hij heeft om zijn situatie aan te pakken. Ze helpen hem bij administratieve zaken of praktische problemen en wijzen hem de weg naar diensten en organisaties in zijn buurt, die gespecialiseerde hulp geven. Als de medewerkers het nodig vinden om andere hulpverleners in te schakelen kunnen zij, in overleg met de cliënt, de nodige contacten leggen. Ze kunnen hem ook de weg wijzen naar andere diensten of bemiddelen naar instanties die hun sociale rechten kunnen verzekeren.

De aangeboden hulpverlening die het CAW biedt in de onthaalwerking is gratis. Voor sommige ambulante psychosociale begeleidingscontacten wordt een kleine bijdrage gevraagd, dit is afhankelijk van de financiële mogelijkheden van de cliënt. Als de cliënt verblijft in een residentiële voorziening wordt er een protocol-dagprijs⁷ gevraagd.

⁶ CAW SONAR, Jaarverslag 2007, *Internet*, 06-02-2014.

⁷ Vanaf 1 juli 2013 bedragen de dagprijzen in onthaalcentra voor thuislozen voor personen jonger dan 12 jaar € 15,69 met inbegrip van € 2,03 zakgeld. En voor personen van 12 jaar en ouder € 25,50 met inbegrip van € 4,16 zakgeld. DELEENHEER, J., Aanpassing dagprijzen onthaalcentra voor thuislozen vanaf 1 juli 2013. *Internet*, 18 maart 2014. (http://www.vvsg.be/SOCIAAL_BELEID/WONEN/DAKLOZEN_EN_THUISLOZEN/OPVANG/Pages/dagprijs_opvang_caw.aspx)

4 Opvang en Woontraining

4.1 Historiek⁸

Oorspronkelijk bevond de dienst Opvang en Woontraining zich alleen in het aanbod van CAW Sonar. Voor de dienst tot Opvang en Woontraining werd gedoopt bestond het uit twee deelwerkingen, de Kazemat en Pergo. De Kazemat was een opvangcentrum voor thuisloze jongvolwassenen (tussen 18 en 25 jaar) in Genk. De jongeren leefden hier in groepsverband en de begeleiding was altijd aanwezig. Pergo, in Tongeren, had hetzelfde aanbod maar hier verbleven alleen mannen in een leefgroep. Door de begeleiding in leefgroepen aan te bieden was het moeilijk om op maat van de cliënt te werken, aangezien het CAW instaat voor zorg op maat. Iedere cliënt heeft zijn eigen noden en door hier individueel op in te spelen kunnen ze de cliënten gericht helpen en beter laten doorstromen.

Om die reden werd de doelgroep ook verruimd naar zowel mannen, vrouwen als gezinnen en werd de methodiek aangepast in functie van het individuele begeleidingstraject. Hierdoor kunnen ze de cliënten optimale groeikansen tot zelfstandigheid bieden. Zo ontstond er kamer- en studiotraining. Iedere cliënt kreeg zijn eigen kamer of studio. Dit was de opzet voor het team Opvang en Woontraining.

Gedurende de jaren definieerde Opvang en Woontraining zich in verschillende begeleidingsvormen. OWT kan op dit moment niet meer zuiver afgelijnd worden. Zo is er de module zorgwonen bijgekomen. Zorgwonen biedt begeleiding aan oudere en zorgbehoevende thuislozen in Hasselt. Essentieel is de samenwerking met zorgpartners, zoals thuiszorgdiensten, die het mogelijk maken om de zorgwoners zolang als mogelijk in een vertrouwde omgeving te laten verblijven. Het traject wordt niet gezien als de belangrijkste factor, aangezien dat ze voor onbepaalde duur opgevangen worden. Er kan bijvoorbeeld niet verwacht worden van oudere personen om een job zoeken, terwijl dit wel mogelijk zou kunnen zijn binnen het reguliere OWT. Als de zorgwoners al op een zekere leeftijd zijn, wordt er alleen nog gekeken naar een doorstroom in een woon- en zorgcentrum.

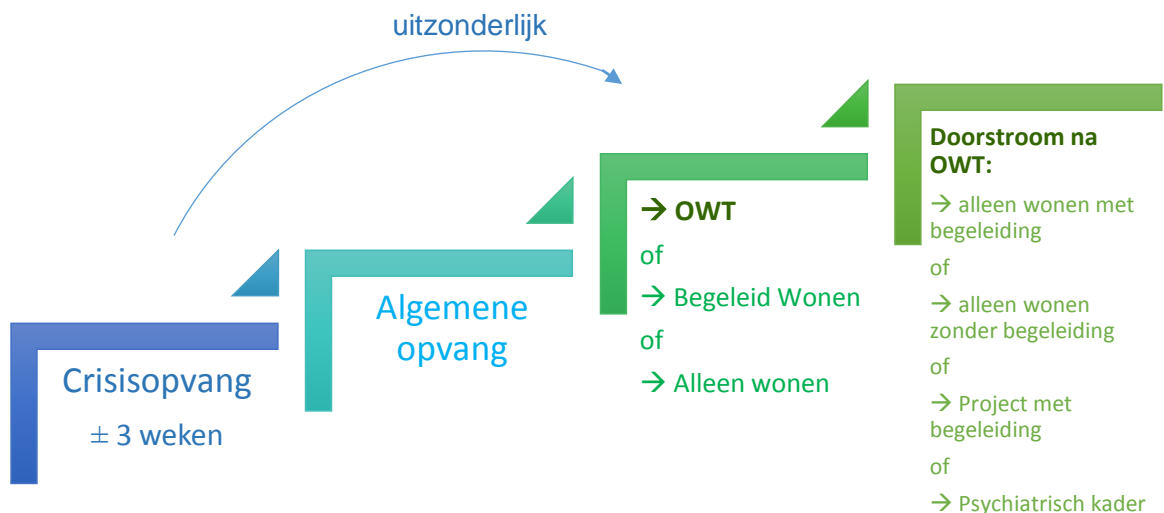
Verder zijn er ook een aantal projecten lopende bij Opvang en Woontraining. In de subsidiëring van het CAW is al dan niet een budget voorzien voor de subsidiëring van projecten. Deze projecten richten zich tot een specifieke doelgroep binnen OWT. Daardoor wordt in de projecten de begeleiding losgekoppeld van de opvang. OWT is in dit plaatje geen huisbaas maar verzorgt alleen de begeleiding. De projecten zijn: het project Nieuw Dak – CAW in Genk en het project Cordium Wonen Welzijn in Hasselt en in Genk.

In dit eindwerk richt ik me specifiek tot de algemene OWT-werking.

⁸ ESSELDEURS, K., *mondelijke mededeling*. Informeel gesprek, 5 maart 2014 en 22 april 2014. (Individueel begeleider OWT) en

4.2 Doelgroep

Om de doelgroep van OWT te kunnen schetsen ga ik eerst kaderen hoe de residentiële woonladder eruit ziet. Dit geeft een beter beeld van hoe cliënten bij OWT terechtkomen en doorstromen. Hieronder een voorstelling van de residentiële woonladder vanuit het opvangperspectief.



Zoals eerder vermeld bestaat de doelgroep van Opvang en Woontraining uit dak- en thuisloze personen. In de literatuurstudie ga ik dieper in op het begrip thuisloosheid. Nu wil ik vooral tonen hoe de doelgroep bij OWT terecht komt.

OWT is een verzamelnaam voor begeleidingsvormen en richt zich tot mensen die zich in een onzekere woonsituatie bevinden of die geen woonst hebben. Ze hebben een vraag naar verdere begeleiding op verschillende domeinen: sociale moeilijkheden, administratieve moeilijkheden of onkunde, behouden van huisvesting, financiële onkunde, schulden, tewerkstelling en persoonlijke of relationele moeilijkheden. Vaak is het een kluwen van problemen die zorgen tot dakloosheid.⁹

Als we de residentiële woonladder in het kader van opvang bekijken is het vaak voorkomend dat cliënten via crisisopvang naar algemene opvangcentra doorstromen. Mensen kunnen in crisisopvang terecht komen door verschillende redenen. Ze kunnen gevlucht zijn, hun huis verloren zijn, uit een andere voorziening gezet zijn, et cetera. De begeleiding gaat in samenspraak met de cliënt inschatten wat het beste is in zijn traject. Een mogelijkheid om door te stromen is Opvang en Woontraining. Personen komen niet altijd vanuit het opvangcircuit. Dit kan ook vanuit hun thuissituatie, door bijvoorbeeld een uithuiszetting of een conflictsituatie. Ook andere diensten kunnen een doorverwijzing doen naar OWT, zoals een OCMW, een JAC, een vrouwenopvangcentrum, een vluchthuis, et cetera.¹⁰

⁹ DEMAERSCHALK, E., HERMANS, K., *Aanbodverheldering Vlaamse thuislozenzorg*, Leuven, Lucas, 2010.

¹⁰ ESSELDEURS, K., *mondelijke mededeling*. Informeel gesprek, 5 maart 2014 en 22 april 2014. (Individueel begeleider OWT)

Er wordt geen onmiddellijke opname voorzien, aangezien ze over een wachtlijst beschikken. Vooraleer ze in aanmerking komen moeten ze aan enkele voorwaarden voldoen.

- een hulpvraag hebben;
- begeleidbaar zijn;
- een zekere mate van aantoonbare stabiliteit hebben (vb.: daginvulling);
- een zekere periode kunnen overbruggen aangezien ze niet direct een opname kunnen plannen;
- zelfredzaamheid: ze moeten zelfstandig genoeg zijn om zonder aanwezigheid van onmiddellijke begeleiding te kunnen functioneren.

4.3 Werkingsprincipes¹¹

Opvang en Woontraining beschikt over verschillende residentiële opvangplaatsen in studio's en kamers over Midden- en Zuid-Limburg. Deze bevinden zich in Hasselt, Genk, Bilzen, Alken en Tongeren. OWT beschikt momenteel over 36 plaatsen. Hiervan zijn er 22 voor mannen, 11 plaatsen voor vrouwen en 3 plaatsen voor systemen. Sommige plaatsen kunnen ingevuld worden door mannen of vrouwen, afhankelijk van de nood en de wachtlijst.

De doelstelling van het verblijf is de cliënten handvaten aan te bieden en de zelfstandigheid te vergroten zodat zij na hun verblijf terug op eigen benen kunnen staan. Dit realiseren ze door de cliënten integraal te begeleiden. Elke cliënt krijgt een individuele begeleider aangemeten die hem gedurende het hele traject ondersteunt. Deze begeleiding verloopt op maat van de cliënt en vertrekt vanuit zijn eigen sterktes. Budgetbeheer is een voorwaarde voor alle cliënten. Afhankelijk van de cliënt, zijn problematiek en zijn hulpvraag kunnen er verdere stappen ondernomen worden in de verantwoordelijkheid over zijn financiën.

De begeleiding is gekoppeld aan de opvang. Een persoon kan dus niet alleen in opvang komen zonder begeleiding. Bij de start van een nieuwe begeleiding wordt er gekeken hoe het traject van de cliënt er mogelijk kan uitzien. Als eerste worden er korte termijn doelen opgemaakt, zoals contacten leggen. Na ± zes weken in het traject wordt er geëvalueerd hoe ver de cliënt staat in zijn doelen. Hierna worden de lange termijn doelen opgemaakt, zoals een huisvesting vinden. Deze zijn de doelen die de cliënt wil bereiken op het einde van zijn traject. De doelstellingen worden opgemaakt a.d.h.v. het 8-fasenplan en tijdens het verblijf wordt er samen met de cliënt gewerkt aan voortgang. Dit is gekoppeld aan de 8 levensdomeinen: het sociaal functioneren, het psychisch functioneren, lichamelijk functioneren, praktisch functioneren, huisvesting, financiën, beroep/opleiding/daginvulling en omgeving. Na 3 maanden maakt de persoonlijke begeleider een persoonsbeschrijving op. Dit is een hulpinstrument om een goed beeld te krijgen van de cliënt en hier kan de begeleider in een later stadium altijd op terugvallen.

De begeleider gaat één keer per week op huisbezoek. Tijdens het huisbezoek wordt a.d.h.v. de levensdomeinen het verloop van het traject, met de mogelijke volgende stappen, besproken.

¹¹ CAW SONAR, Jaarverslag 2007, *Internet*, 10-02-2014.

Het traject bij Opvang en Woontraining is zo kort als mogelijk maar zolang als nodig. Het gemiddelde traject duurt 1 tot 1,5 jaar.

OWT werkt met verblijfsovereenkomsten wat inhoudt dat er geen huurcontract is, maar wel dagprijzen, waarbij er ook budgetbeheer geldt. Cliënten betalen zelf de verblijfskosten, maar bij onvoldoende inkomsten wordt er beroep gedaan op een borgstellend OCMW¹².

¹² POD MAATSCHAPPELIJKE INTEGRATIE, *Gids voor daklozen*, Gids, 28-04-2014.

DEEL II Literatuurstudie

1 Thuisloosheid

1.1 Inleiding

Het algemene beeld dat er heerst onder de bevolking over wat een 'dakloze' of een 'thuisloze' is, houdt meestal een beeld in van een onverzorgde oudere man die met een fles alcohol op de hoek van de straat bedelt. Mensen voelen geen sympathie ten opzichte van hen. Ze denken vaak 'hij heeft het zelf gezocht' of 'hij kan toch werk zoeken en niet zoveel drinken'. Is het correct wat de mensen denken? Is het de thuisloze zijn eigen schuld? Maar wat is eigenlijk het profiel van een thuisloze? Dit ga ik allemaal in dit deel bespreken.¹³

In dit eerste hoofdstuk overloop ik kort de historiek van thuislozen en de maatschappelijke houding ten aanzien van armoede en thuisloosheid. Verder tracht ik in hoofdstuk twee de doelgroep te duiden door middel van de definiëring van het begrip thuisloosheid en de mogelijke oorzaken op vlak van micro-, meso- en macroniveau.

1.2 Thuisloosheid in historisch perspectief ¹⁴

1.2.1 Oprichting landbouwkolonies

Naar aanleiding van het bedelverbod dat in de 16^{de} eeuw werd ingevoerd, werden er in de 18^{de} eeuw tuchthuizen of landbouwkolonies opgericht. Het doel was om de zwervers door middel van tewerkstelling te kunnen omvormen tot nuttige burgers, zo zouden ze leren werken voor hun geld.

Door deze maatregel leek het doel, om goedkope werkkrachten werkwilbig te maken, overschaduwed door de textiel fabrieken die gebruik maakten om deze goedkope werkkrachten in te zetten. Sommigen vonden dit concurrentievervalsing en daardoor werd dit soort van arbeid verboden in de tuchthuizen. In de landbouwsector werd dit soort van arbeid niet gezien als concurrentievervalsing, dus besloot ex-generaal Vanden Bosh in 1818 landbouwkolonies te stichten in het huidige Nederland. Landbouwkolonies waren kleine gemeenschappen waar gezinnen die in armoede leefden, zich mochten vestigen in kleine boerderijen.

Omdat de methode in de beginjaren zo succesvol was paste België¹⁵ het systeem ook toe in 1822, namelijk in Wortel en Merksplas. In 1830, na de onafhankelijkheidsverklaring van België, verdwenen de kolonies. De reden hiertoe was dat de bedelaars die ondergebracht werden in de kolonies afkomstig waren uit de steden. Ze wisten niets van de boerenstiel af en bovendien kregen ze te weinig begeleiding.

¹³ GORIS, R., VAN BRAECKEL, L., *Dossier Thuisloos*, Weliswaar, Internet, november-december 2008. (<http://www.weliswaar.be/modulefiles/magazines/84-thuisloos/pdfs/dossier-thuisloos.pdf>)

¹⁴ VANHEUSDEN, L., *Gezondheid bij bewoners van Limburgse opvangcentra voor thuislozen*. Opglabbeek, Drukkerij Paesen, 2006.

¹⁵ Het België wat hier vermeld wordt, maakte toen nog deel uit van het Verenigd Koninkrijk.

1.2.2 *Wet ter beteugeling van landloperij en bedelarij*¹⁶

Na de verdwijning van de landbouwkolonies konden de landlopers niets anders doen dan terugkeren naar de steden waar ze oorspronkelijk vandaan kwamen. De eerste 30 jaar na het ontstaan van België kwam hier weinig verandering in.

In 1866 werd er een nieuwe wet gestemd: de 'Wet op de Landloperij'. Iedere burger die zich op straat begaf was verplicht om zijn identiteitspapieren bij te hebben, alsook voldoende geld om minstens een brood te kunnen kopen. Anders konden ze je oppakken als landloper en werd je als straf in de gevangenis geplaatst en ter beschikking gesteld van de overheid. Wortel en Merksplas waren aangewezen locaties om deze mensen gevangen te houden.

In 1891 werd de wet die de landloperij en bedelarij verbood, aangepast tot de 'Wet ter beteugeling van landloperij en bedelarij'. Er gebeurden twee grote aanpassingen, de landlopers die geen crimineel feit hadden gepleegd moesten niet meer in de gevangenis ondergebracht worden maar mochten meteen naar de kolonies. Ten tweede werd er een onderscheid gemaakt tussen bedelaars die structureel arm waren (ouderdom, werkloosheid, gebrek of ziekte) en bedelaars die bedelden uit luiheid, losbandigheid of dronkenschap. De eerste groep kwam terecht in Wortel en de tweede groep werd gestuurd naar het strengere regime in Merksplas.

1.2.3 *De afschaffing van de wet*¹⁶

Door het ingrijpen van de overheid verbeterde de situatie in het land. Geleidelijk aan trad er een verschuiving op in het beeld van deze landloper. Het accent verschoof van de repressieve aanpak naar een aanpak gericht op hulp en begeleiding. In 1993 werd de wet ter beteugeling van landloperij en bedelarij geschrapt uit het Belgische Strafwetboek en dit onder Europese druk. België was met deze 102-jaar oude wet één van de laatste landen van Europa die dakloosheid op een strafrechtelijke manier benaderde. Het was niet meer strafbaar om op straat rond te zwerven, ook kon men niet opgepakt worden als men geen geld of geen identiteitsdocumenten op zak had.¹⁷

Dit betekende ook het einde van de kolonies. Wortel en Merksplas zijn geleidelijk geëvolueerd naar hedendaagse gevangenissen. De landlopers werden niet verplicht om op staande voet de kolonies te verlaten, maar eens ze vertrokken, mochten ze niet meer terugkeren.

Deze wet (12/01/1993) werd ook wel de wet 'Onkelinx' of de 'urgentiewet' genoemd. Dak- en thuislozen hadden nu ook recht op maatschappelijke dienstverlening. Dit recht stelt eenieder in de mogelijkheid om een leven te leiden dat beantwoordt aan de menselijke waardigheid. Er werden voor het eerst specifieke maatregelen voor thuislozen in kader van de OCMW-hulp uitgewerkt.

¹⁶ DE COSTER, I., HERMANS, K., VAN AUDENHOVE, C., *Bed Bad Brood. Laagdrempelige opvang van thuislozen*. Antwerpen, Garant, 2007.

¹⁷ GRESHOF, D., *Dakloos door de jaren heen; het Amsterdamse zwerfcircuit. Sociologische gids*, 1997.

Deze maatregelen waren: de toegang tot het bestaansminimum, dringende hulpverlening, een installatiepremie¹⁸, bestaansminimum voor mensen die zonder wettelijke verblijfplaats in het bevolkingsregister worden ingeschreven en ten slotte de mogelijkheid tot opeising van leegstaande woningen voor dringende huisvesting. Dit laatste kon gebeuren via de voorzitter van het desbetreffende OCMW.

1.3 Begripsomschrijving¹⁹

In deze paragraaf ga ik het begrip thuislozen uitwerken. Door het raadplegen van verschillende bronnen heb ik getracht een zo correct mogelijke beschrijving te geven. Maar thuislozen zijn niet eenvoudig te definiëren, 'de thuisloze' bestaat niet, het gaat meestal om een combinatie van meerdere problemen. Een gebrek aan middelen om te voorzien in zijn levensonderhoud door een gebrek aan werk, de afwezigheid van een (leefbare) woonst of onderdak, het ontbreken van een sociaal netwerk, weinig sociale vaardigheden, psychosociale of relationele problemen die leiden tot ontankering, het verlies van het recht op sociale zekerheid en zelfs op een menswaardig inkomen. Vaak domineren psychische en fysieke problemen.

Op de website van Steunpunt Algemeen Welzijnswerk citeren ze de volgende definitie: *"Dak- en thuislozen zijn personen die door financieel-economische, sociale en/of psychologische oorzaken en omstandigheden niet in staat zijn een dak of thuis te verwerven of te behouden."*

Bron: Steunpunt Algemeen Welzijnswerk²⁰

In 'Zonder (t)huis' en 'Verbinding verbroken' worden er een twaalfstal risicofactoren aangehaald die het proces van ontankering in gang kunnen zetten: ²¹

1. Opeenstapeling van negatieve levensgebeurtenissen;
2. Verlies- en scheidingservaringen in de jeugd;
3. Problematische gezinssituatie (eenoudergezin, verlies van ouder(s), intra familiaal geweld, ...);
4. Al meer dan één partnerrelatiebreuk;
5. Afbreken van sociale contacten;
6. Verblijf in residentiële instellingen;
7. Psychische of psychiatrische problematieken;
8. Verslavingsproblematiek;

¹⁸ Daklozen die een woonst vinden, kunnen in kader van de wet 'betreffende het recht op maatschappelijke integratie' een installatiepremie krijgen van het OCMW. De installatiepremie is een geldsom die een dakloze in staat moet stellen een woning te betrekken en hiervoor de hoogst nodige bestaansmiddelen moet kunnen aankopen. POD MAATSCHAPPELIJKE INTEGRATIE, Daklozen en installatiepremies, *Internet*, 23-03-2014. (<http://www.mi-is.be/be-nl/ocmw/daklozen-en-installatiepremies>)

¹⁹ LESCRUAWAET, D., PARYS, I., VAN MENXEL, G., *Verbinding Verbroken: Thuisloosheid en Algemeen Welzijnswerk in Vlaanderen*. Steunpunt Algemeen Welzijnswerk, 2004.

²⁰ STEUNPUNT ALGEMEEN WELZIJSWERK, Thuisloosheid, *Internet*, 25-04-2014. (<http://www.steunpunt.be/onderwerpen/thuisloosheid>)

²¹ DEMEYER, B., VAN DAMME, B., VANDENBEMPT, K., VAN REGENMORTEL, T., *Zonder (t)huis. Sociale biografieën van thuislozen getoetst aan de institutionele en maatschappelijke realiteit*. Leuven, LannooCampus, 2006, pagina 90.

9. Contacten met justitie;
10. Ongunstige materiële leefomstandigheden;
11. Verzeild in administratieve en bureaucratische netten;
12. Stigmatisering in onze samenleving.

Het beeld dat mensen van thuislozen hebben is dat ze drugsverslaafden of gokverslaafden zijn. Dit klopt vaak, maar wat is hier de oorzaak van?. Niet iedereen krijgt evenveel kansen bij de start van zijn leven. Geen dak boven je hoofd hebben kan te maken hebben met armoede, verslaving, ziekte, ... Daklozen hebben geen veilig onderdak, beschikken niet over privacy en hebben of huren geen bezit. Thuislozen hebben wel een verblijfplaats (opvangcentrum, vluchthuis, ...), maar ze beschikken niet over de privacy om het hun eigen bezit te noemen. Thuisloosheid kan iedereen overkomen, het is voldoende om de verkeerde keuze op het verkeerde moment te maken of misschien is het een samenloop van omstandigheden die thuisloosheid als gevolg kunnen hebben. In het volgende deel ga ik verder in op deze oorzaken.

1.4 Oorzaken²²

Thuisloosheid is een complex gegeven dat verschillende oorzaken kan hebben. Ze verliezen binding op mirco-, meso-, en macroniveau. In de volgende paragraaf ga ik dieper in op de kenmerkende oorzaken van thuisloosheid.

1.4.1 *Microniveau*

Ondanks het gegeven dat thuislozen een heterogene groep vormen, kunnen we een aantal gemeenschappelijke kenmerken aanduiden. Hier een aantal kenmerken die ik in de doelgroep van OWT terugvond. Natuurlijk zijn niet alle kenmerken op iedere thuisloze van toepassing. Ieder heeft zijn eigen specifieke achtergrond en problematiek.

1.4.1.1 Multicomplexe problematiek²³

Bij thuislozen valt steeds weer het multicomplexe van hun problematiek op. Het kluwen van problemen is dusdanig verstrengeld dat het elkaar continu beïnvloedt en versterkt. Thuislozen worden geconfronteerd met moeilijkheden die zich vaak situeren op de verschillende levensdomeinen. Ze hebben vaak het gevoel dat hun problemen het gevolg zijn van het lot, anderen, van omstandigheden buiten hen om. Ze hebben het gevoel dat ze de situatie niet meer kunnen veranderen, hieraan gekoppeld is het gevoel van machteloosheid mogelijk. Dit kenmerk is veel voorkomend onder de doelgroep bij OWT.

²² VANHEUSDEN, L., *Gezondheid bij bewoners van Limburgse opvangcentra voor thuislozen*. Opglabbeek, Drukkerij Paesen, 2006, pagina 32.

²³ LESCRAUWAET, D., PARYS, I., VAN MENXEL, G., *Verbinding Verbroken: Thuisloosheid en Algemeen Welzijnswerk in Vlaanderen*. Steunpunt Algemeen Welzijnswerk, 2004.

1.4.1.2 Maatschappelijke kwetsbaarheid²⁴

“Maatschappelijk kwetsbaar zijn diegenen die in contact komen met maatschappelijke instellingen en telkens te maken krijgen met de controlerende en sanctionerende aspecten van deze instellingen en minder genieten van het positieve aanbod ervan.” (Lode Walgrave)

Bron: RENDERS, L., *Kansarmoede en diversiteit*. Hasselt. PXL. 2013. (niet-gepubliceerde cursus)

Iemand is maatschappelijk kwetsbaar als zijn interactie met de maatschappelijke instellingen moeizaam verloopt. Ze hebben moeite om hun eigen kansenaanbod te creëren en uit te bouwen en in stand te houden. Het is een opeenstapeling van negatieve ervaringen en contacten met maatschappelijke instellingen wat leidt tot een ongunstig maatschappelijk vooruitzicht. Ze zien vaak geen uitweg meer en leven van dag tot dag.

Sommige bevolkingsgroepen hebben meer kans om in een maatschappelijk kwetsbare situatie terecht te komen. Eenmaal gekwetst, is men bij het volgend contact met instellingen nog meer kwetsbaar. Hierdoor gaan deze kwetsbaren eigen strategieën ontwikkelen om door de maatschappij begrepen te worden. Veel thuislozen mijden de hulpverlening, ook al bestaat er een ruim aanbod. De hulpverlening is het moeilijkst te bereiken door de groep die de hulp het hardst nodig heeft.

Andere elementen van maatschappelijke kwetsbaarheid:

- structureel gegeven;
- dynamisch begrip;
- bevat een cultureel element;
- is interactief (in relatie tot);
- patroon wat zich herhaalt;
- over de generaties heen.

1.4.1.3 Proces van ontankering²⁵

Parallel aan het begrip maatschappelijke kwetsbaarheid wordt thuisloosheid gezien als een proces van ontankering. Het woonprobleem, financiële situatie en arbeidssituatie zijn de meest acute problemen, maar ontankering is de onderliggende problematiek. Wat er ook voor zorgt dat de thuisloosheid blijft duren. Thuislozen hebben vaak onvoldoende hulpbronnen en raken verstrikt in een negatieve spiraal waar ze op eigen kracht moeilijk uit geraken.

Ontankering staat voor het verlies of afwezigheid van sociale netwerken, maatschappelijke bindingen, houvast, contactpunten en steunfiguren. Al deze kenmerken leiden tot een verbintenisproblematiek als centraal kenmerk, en de psychische gevolgen waarmee thuislozen te maken hebben. Zonder het proces van verankering blijft de thuisloosheid verder aanslepen. Dit kan realiseerbaar zijn door het creëren van positieve bindingen, versterken van het geloof in de eigen mogelijkheden en terug greep helpen krijgen op het eigen leven.

²⁴ RENDERS, L., *Kansarmoede en diversiteit*. Hasselt. PXL. 2013. (niet-gepubliceerde cursus)

²⁵ DEMEYER, B., VAN DAMME, B., VANDENBEMPT, K., VAN REGENMORTEL, T., *Zonder (t)huis. Sociale biografieën van thuislozen getoetst aan de institutionele en maatschappelijke realiteit*. Leuven, LannooCampus, 2006, pagina 89.

De verbintenis is verstoord op verschillende vlakken, op vlak met zichzelf, op vlak met anderen en instanties en op vlak met de maatschappij.²⁶

❖ Ontankering met zichzelf

Verbinding met zichzelf betekent het gevoel voldoende greep over je eigen levensloop te hebben. Het betekent ook voldoende zicht te hebben op eigen mogelijkheden en beperkingen. Eén van de kenmerken van thuisloosheid is, dat men op den duur de band mist met het eigen handelen. Het betreft de persoon maar ook zijn naaste omgeving en gezin.

Een thuisloze heeft een vaak wantrouwen tegenover zichzelf en anderen met als gevolg een angst om relaties aan te gaan. Hij mist dan een aantal gevoelens en is niet in staat zich aan mensen te binden of samen te werken. Er is vaak geen binding met zichzelf, hij praat niet over zichzelf en geeft antwoorden die sociaal wenselijk zijn.

Het primair netwerk van contacten (partner, vrienden en familieleden) is van groot belang voor het welbevinden van personen. Het vormt een soort van buffer tegen eenzaamheid en kunnen bijdragen tot het vinden van hulpbronnen. Thuislozen hebben meestal weinig of geen personen om zich heen waar ze letterlijk kunnen thuiskomen.

❖ Ontankering met anderen

Voorzieningen dragen ook bij aan het proces van ontankering. Je moet vaak aan bepaalde voorwaarden voldoen om opgevangen te worden. Sommige thuislozen hebben een lang instellingsverleden en zijn het vertrouwen in de hulpverlening kwijtgeraakt. Er ontstaan gevoelens van wantrouwen. Gevolgen zijn het in relatie treden met anderen, dit ook in de hulpverlening, wat kan leiden tot problemen op relationeel vlak, angst, schaamte, schuldgevoelens of isolement.

Door hun eigen ervaring liggen de waarden en normen van thuislozen ver van wat maatschappelijk aanvaard is. Het vertrouwen in anderen is weinig of niet aanwezig en het zelfvertrouwen kan zeer laag zijn. Ze willen zichzelf beschermen om niet opnieuw gekwetst te worden, maar gaan hierdoor een muur rond zichzelf opbouwen.

Op mesoniveau kan de strijd tegen sociale uitsluiting pas worden gevoerd als de maatschappelijke sector, en vooral de hulpverlening, meer aandacht heeft voor de problematiek.

❖ Ontankering met de maatschappij

Als derde kunnen de noodzakelijke ankerpunten met de samenleving verbroken zijn. De samenleving van vandaag benadrukt sterk de individuele zelfredzaamheid en biedt te weinig ondersteuning hierin. Vaak weten ze niet waar ze hulp kunnen vinden. Thuislozen vallen vaak tussen de mazen van het net. Het oordeel 'eigen schuld, dikke bult' wordt snel geveld.

²⁶ RENDERS, L., *Kansarmoede en diversiteit*. Hasselt. PXL. 2013. (niet-gepubliceerde cursus)

Thuisloosheid bevindt zich in verschillende maatschappelijke domeinen en moet hierin aangepakt worden: inkomen, arbeidsmarkt, huisvesting, onderwijs, gezondheid, recht en maatschappelijke dienstverlening. De verbintenis met de maatschappij wordt bij thuislozen gekenmerkt door een gedwongen afhankelijkheid, een negatief stigma en er is veel controle en inmenging in de privacy.

❖ Proces van verankering²⁷

Het proces van verankeren is zeer belangrijk bij thuislozen. Het creëren van positieve bindingen, het versterken van het geloof in eigen mogelijkheden, terug greep krijgen op het leven, stabiliteit vinden, ... Hun prioriteit is niet meer overleven maar wel zekerheid en rust vinden. Factoren die kunnen helpen zijn: een langere periode dezelfde verblijfplaats hebben waar hij zich goed voelt en een goede band met een hulpverlener. Terug sociale contacten opbouwen met familie en vrienden is eveneens iets wat vaak terugkomt in het proces van verankeren. Ook een zinvolle daginvulling en de mogelijkheid om positieve ervaringen op te doen zijn een element van verankering.

1.4.2 *Mesoniveau*

Op mesoniveau kunnen oorzaken van thuisloosheid gevonden worden in de volgende zaken. Door vermaatschappelijking van de zorg²⁸ worden mensen niet meer zo snel opgenomen in een instelling. Ze willen mensen met beperkingen, chronisch zieken, kwetsbare ouderen, jongeren met gedrags- en emotionele problemen, mensen die in armoede leven, enzovoort, een eigen zinvolle plek geven in de samenleving en niet in een instelling. Ook de huisvestingsmarkt ligt aan de basis. Een huis huren of kopen wordt voor iedereen duurder. Wonen is gerelateerd aan waarden zoals privacy, familie, gezondheid, geborgenheid, welbevinden, verankering, veiligheid, ... Nu, meer dan vroeger, erkent men de maatschappelijke problematiek achter thuislozen. Het is niet louter het feit geen huis te hebben, maar van ontanking in de samenleving.

1.4.3 *Macroniveau*²⁹

Een echtscheiding, verlies van werk, uithuiszetting, ... kan voldoende zijn om in onze maatschappij in de dak- of thuisloosheid verzeild te raken. De samenleving stelt steeds meer en zwaardere eisen en is daarmee ook minder tolerant t.o.v. afwijkend gedrag. Als personen niet aan deze eisen kunnen voldoen, op eigen kracht of met behulp van anderen, is er een kans dat ze in een vicieuze cirkel van problemen terecht komen. Dit kan leiden tot een

²⁷ DEMEYER, B., VAN DAMME, B., VANDENBEMPT, K., VAN REGENMORTEL, T., *Zonder (t)huis. Sociale biografieën van thuislozen getoetst aan de institutionele en maatschappelijke realiteit*. Leuven, LannooCampus, 2006.

²⁸ DE COSTER, I., HERMANS, K., VAN AUDENHOVE, C., *Bed Bad Brood. Laagdrempelige opvang van thuislozen*. Antwerpen, Garant, 2007.

²⁹ Wektekst Opvang en Woontraining, *interne nota*, CAW Limburg, Genk, 2012.

situatie van thuisloosheid. Doordat de maatschappij zulke hoge eisen stelt is de kans op maatschappelijke uitsluiting aanzienlijk groter. Vroeger werd iemand sneller opgevangen door familie of vrienden, maar dit is nu niet meer het geval. Dit kadert een gebrek aan solidariteit.

Oorzaak en gevolg zijn nauwelijks meer te onderscheiden en men kan zich moeilijk onttrekken aan de indruk dat thuisloosheid voor velen een noodlot blijkt te zijn in een maatschappij waar hoge eisen worden gesteld aan individuele kennis, bekwaamheid en aan psychische en fysieke toestand.

2 Oplossingsgericht werken

2.1 Inleiding

Dit eindwerk handelt over het oplossingsgericht werken binnen het maatschappelijk werk. Het is enerzijds een voorstel van mijn stageplaats CAW Limburg, anderzijds een methodiek die mij reeds werd aangereikt op school. Bij Opvang en Woontraining is deze methodiek een nieuw gegeven, maar ook een nieuwe tendens binnen de hulpverlening in zijn geheel. De achterliggende gedachte van het oplossingsgericht denken is het zich afzetten tegen probleemgerichte benaderingen en de oplossing bij de cliënt leggen.

In het eerste deel zal het probleemgericht met het oplossingsgericht werken vergeleken worden. In de literatuurstudie zal een korte historiek van het oplossingsgericht werken worden aangehaald om daarna over te gaan tot de bespreking van de methodiek zelf. De onderverdeling die hierin gevolgd wordt, is de basishouding van de oplossingsgerichte hulpverlener en de basisvaardigheden en technieken. In het praktisch gedeelte wordt deze theorie aan de praktijk getoetst.

2.2 Probleemgericht versus oplossingsgericht

U hebt honger en besluit in een restaurant te gaan eten. Nadat u een tijd heeft gewacht, wordt u uitgenodigd te gaan zitten. De ober stelt zich voor en begint u vragen te stellen over uw honger: hoe erg is uw honger, hoe komt u eraan, hoe lang heeft u het al, had u vroeger ook honger, welke rol speelde honger in uw ouderlijk gezin of familie, welke nadelen en misschien voordelen heeft het voor u? Als u daarna, nog hongeriger geworden, vraagt te kunnen eten, wil de ober dat u eerst een aantal vragenlijsten invult over honger (en wellicht over andere zaken die de ober belangrijk vindt). Als dat allemaal is gebeurd, krijgt u een menu voorgeschoteld dat u niet zelf gekozen heeft, maar waarvan de ober zegt dat het goed voor u is en eerder hongerige mensen heeft geholpen.

Hoe groot schat u de kans dat u tevreden uit dit restaurant vertrekt?

Bron: BANNINK, F., Oplossingsgerichte vragen. *Handboek oplossingsgerichte gespreksvoering*. Amsterdam, Harcourt, 2007.

Dit voorbeeld toont aan dat het beste resultaat niet altijd bereikt wordt door de focus te leggen op het probleem. Veel hulpverleners denken voornamelijk probleemgericht. Het probleem en zijn oorzaak dient volledig duidelijk te zijn alvorens men kan beginnen nadenken over een mogelijke oplossing. In die probleemanalyse wordt er gekeken naar het verleden en gaat men op zoek naar fouten en schuldigen. Het doel hiervan is om het probleem op te lossen en het te voorkomen in de toekomst. De manier waarop ze dit doen is van groot belang. Probleemgericht werken is niet altijd effectief en efficiënt, gezien praten over problemen, de problemen net doet groeien. Daarentegen zorgt het praten over oplossingen er net voor dat de oplossingen ook gaan groeien. In elk probleem ligt namelijk een oplossing

verscholen. Het is de taak van de oplossingsgerichte hulpverlener om deze samen met de cliënt te duiden en hier naartoe te werken.³⁰

Bij oplossingsgericht werken is het niet belangrijk om zich als hulpverlener in het probleem te verdiepen. Toch wil dit niet zeggen dat de problemen niet serieus moeten worden genomen. Bij oplossingsgericht werken wordt er aan probleemverkenning gedaan, maar er wordt geen probleemanalyse uitgevoerd. Het zich verdiepen in wat fout gaat, niet werkt en hersteld moet worden maakt bijgevolg plaats voor een verdieping in de dingen die wel goed gaan en waar op verder gebouwd kan worden. Hulpverleners gaan op zoek naar de krachten van de cliënt en zijn nieuwsgierig naar de momenten waar het probleem zich niet of minder voordoet. Daarna kan men op zoek gaan naar de reden waarom het probleem zich in die bepaalde situatie niet of minder voordoet om daarop verder te bouwen.³¹

De hulpverlener geeft geen adviezen maar stelt vragen zoals: “Wat wilt u voor het probleem in de plaats? Wat is uw doel? Wat werkt er al goed?”³². De cliënt is in staat om zijn eigen doelen te formuleren en op die manier ook zijn eigen oplossing te vinden, mits ondersteuning van de hulpverlener. De cliënt zal voor zichzelf altijd de kortste en meest nuttige weg aangeven aangezien hij expert is in zijn situatie. In het formuleren van de oplossing wordt de cliënt aan het werk gezet, de ideeën en informatie komen bijgevolg van de cliënt zelf. Het is voor de begeleiders een heel moeilijke taak om de juiste oplossingsgerichte vragen te vinden en te stellen. Ook het zoeken naar uitzonderingen is een hele opdracht.

Oplossingsgericht werken is erg krachtengericht. Het kan niet gezien worden als een samenvoeging van technieken en vaardigheden, maar het is een samenhang van waarden, visies, opvattingen en vaardigheden die veel training en inzet vereisen.

In de volgende voorstelling kan u duidelijk zien hoe men in een probleemgerichte benadering denkt en hoe het oplossingsgericht werken dit ziet.

Probleemgericht		Oplossingsgericht
Ziekte	➔	Gezondheid
Wat is moeilijk?	➔	Wat is mogelijk?
Klacht	➔	Kracht
Oorzaak	➔	Doel
Verleden	➔	Toekomst
Regel	➔	Uitzondering
Taal representeert	➔	Taal scheidt
Visie hulpverlener	➔	Visie cliënt
Weerstand	➔	Samenwerking
Afhankelijkheid	➔	Eigen kracht

Bron: CEULEMANS, L., *Is dit Nuttig? Oplossingsgericht werken met teams*. Brugge, Korzybski, 2012.

³⁰ BANNINK, F., *Oplossingsgerichte vragen. Handboek oplossingsgerichte gespreksvoering*. Amsterdam, Harcourt, 2007.

³¹ LERAAR24.NL, (2010). *Video: Oplossingsgericht werken [video]*. 21 century skills.

³² TOMORI, C., BAVELAS, J.B. *Using Microanalysis of Communication to Compare Solution-Focused and Client-Centered Therapies*, 2007.

De voordelen voor de cliënt, van oplossingsgericht te werk gaan, zijn dat het hoop creëert en dat de cliënt optimistischer wordt. Daarnaast bevordert het ook de emancipatie, verhoogt het de samenwerking en biedt het ruimte in toepassingsmogelijkheden binnen de hulpverlening. Cliënten ontdekken dat ze zelf oplossingen in zich hebben. Hierdoor stijgt hun zelfvertrouwen en tonen ze minder weerstand. Voor de hulpverlener biedt het meer perspectief en kan het een burn-out voorkomen, aangezien dat de verantwoordelijkheden niet volledig bij de hulpverlener liggen.³³

2.3 Korte historiek³⁴

De oplossingsgerichte kortdurende therapie, en hieruit afgeleid de methodiek oplossingsgericht werken, heeft sinds de jaren tachtig meer en meer vorm gekregen. Het Mental Research Institute (MRI), opgericht in 1958 in Palo Alto Californië, heeft hier een grote rol in gespeeld. Bij het MRI werkten verschillende onderzoekers en therapeuten zoals Jay Haley, Janet Beavin, Paul Watzlawick, John Weakland en Richard Fish. Deze laatste drie richtten binnen het MRI in 1966 het Brief Therapy Center team op. Vroeger bepaalde de therapeut waar de therapie over ging, maar hier waren zij het niet mee eens. Ze zouden voortaan luisteren naar wat de cliënt aangaf en dit ook serieus nemen. De therapeuten vonden het niet nodig om lang over de jeugd en diepliggende oorzaken te praten. De oorzaak ligt in het hier-en-nu, net zoals de oplossing. De therapie werd korter en doelgerichter en er werd minder aandacht gegeven aan het probleem, maar meer aandacht voor hetgene wat al eerder heeft gewerkt.

Insoo Kim Berg (1934-2007) was een psychotherapeut in de jaren zestig, die vond dat de traditionele psychotherapie niet goed werkte. Ze wou haar techniek aanpassen en begon boeken te lezen van de onderzoekers van het MRI. Insoo veranderde bijgevolg haar aanpak als therapeut in het begin van de jaren zeventig, maar ze trad nooit toe tot het MRI. Ze kreeg wel intensief contact met John Weakland, die later ook haar mentor werd. John Weakland was ook mentor van een andere therapeut, Steve de Shazer (1940-2005).

In 1978 begonnen Steve en Insoo hun eigen praktijk, het Brief Family Therapy Center in Milwaukee. Ze hechtten veel belang aan de mening van de cliënt. Heeft het gesprek geleid tot een positieve verandering? Vond de cliënt het nuttig? Insoo en Steve stelden het nut gelijk aan de positieve verandering en dus ook aan hetgene 'wat werkt'. Toch werd hier voorzichtig mee omgesprongen want wat werkte bij de ene cliënt was niet noodzakelijk ook effectief voor een andere cliënt. In het Brief Family Therapy Center werd de basis gelegd voor de oplossingsgerichte benadering.

Op dit moment zijn de sleutelfiguren in het oplossingsgericht werken Louis Cauffman, Luc Isebaert, Ben Furman, Peter Szabo, Fredrike Bannink en Coert Visser.

³³ CEULEMANS, L., *Is dit Nuttig? Oplossingsgericht werken met teams*. Brugge, Korzybski, 2012.

³⁴ VISSER, C., Een korte geschiedenis van oplossingsgericht werken, *Internet*, 2008. (<http://artikelencoertvisser.blogspot.be/2008/01/een-korte-geschiedenis-van.html>)

2.4 Oplossingsgericht werken

2.4.1 Basishouding van de oplossingsgerichte hulpverlener³⁵

De basishouding van de hulpverlener die oplossingsgericht werkt is van uiterst belang. De oplossingsgericht werker krijgt een aantal technieken mee, maar dit wil niet zeggen dat, als deze technieken losstaand van de basishouding worden toegepast, dat er oplossingsgericht wordt gewerkt. De attitude, de houding en de emotionele conditie, die er ten opzichte van de cliënten wordt aangenomen, zijn de belangrijkste kwaliteiten van de oplossingsgerichte hulpverlener. De hulpverlener luistert, velt geen oordeel en geeft erkenning. Hij biedt vanuit zijn basishouding een omgeving aan waar de cliënt zich erkend en veilig voelt. De cliënt wordt positief benaderd door de hulpverlener, hij luistert naar hun verhaal en neemt hen serieus. Kenmerken van deze houding zijn nieuwsgierigheid, hoop, respect, gelijkwaardig en krachtengerichtheid. Daarnaast wordt er uitgegaan van 'wat werkt'.

Vanuit de visie van oplossingsgericht werken staat de hulpverlener optimistisch in de hulpverlening en gelooft deze in de krachten en kwaliteiten van de cliënt vanuit hun referentiekader. Wanneer de hulpverlener zich aansluit bij het verhaal van de cliënt, hen accepteert en hen verantwoordelijkheden laat opnemen, voelen cliënten zich sterker.

Er is respect voor de cliënt als mens en niet als probleemdrager. Oplossingsgericht werken bestaat uit een co-experten relatie. De hulpverlener is een expert in het proces en de cliënt een expert binnen zijn werkelijkheid. De cliënt behoudt daarbij de controle over de inhoud van de hulpverlening. Hij bepaalt waaraan hij wil werken en hoe zijn traject eruit ziet. Hierdoor worden de autonomie en zelfredzaamheid versterkt. De kracht van oplossingsgericht werken zit in de afstand en nabijheid met de cliënt. De hulpverlener dient tegenover de cliënt een houding aan te nemen die dicht genoeg is om te kunnen benoemen wat er aan de hand is en op die manier erkenning te kunnen geven. Er dient daarbij wel voldoende afstand te worden gehouden om het mandaat niet uit het oog te verliezen. Dit kan het proces soms vertragen, maar het is afhankelijk van de richtlijnen die de organisatie oplegt.

Doordat de hulpverlener geen expert is op vlak van de inhoud neemt hij een houding aan van 'niet-weten'. Peter de Jong³⁶ beschrijft dit 'niet weten' als het leegmaken van je eigen hoofd en het loslaten van je eigen referentiekader om volledig te kunnen openstaan, zonder (voor)oordeel, voor wat cliënten brengen. Je toont respect en accepteert het verhaal van de cliënt zonder een oordeel te vellen. Het accepteren van het verhaal van een cliënt is niet hetzelfde als het goedkeuren, dit is een belangrijk verschilpunt. Bevraag alles kritisch, maak geen veronderstellingen. Probeer alle details duidelijk te krijgen door naar een uitgebreide beschrijving te vragen. Vat regelmatig samen om na te gaan of je als hulpverlener het verhaal goed hebt begrepen. Elke cliënt is anders en elke cliënt heeft zijn eigen uniek verhaal. Zeg daarom nooit "Ik begrijp u" want iemand echt direct begrijpen is niet mogelijk.

³⁵ JOOSEN, W., VAN DER VAART, W., *Oplossingsgerichte hulp- en dienstverlening. Cirkels van empowerment*. Antwerpen, Garant, 2012, pagina 26.

³⁶ DE JONG, P., KIM BERG, I., *De kracht van oplossingen. Handwijzer voor oplossingsgerichte gesprekstherapie*. Lisse, Harcourt Book Publishers, 2004.

De medewerkers van het Brief Family Therapy Center ontdekten dat drie gedragingen van de hulpverlener ervoor zorgden dat cliënten vaker gingen spreken over oplossingen, verandering en hulpbronnen.³⁷ De eerste gedraging is het stellen van uitdagende vragen: “Wat wilt u voor het probleem in de plaats?” of “Wat is er beter?”. Ten tweede is het van belang om detailvragen te stellen: “Hoe deed u dat precies?” of “Wat deed u toen anders waardoor het beter ging?”. Als laatste is het belangrijk dat er verbale beloningen worden gegeven: “Hoe is u dat gelukt?” of “Hoe heeft u dat al die tijd kunnen volhouden?” of “Hoe kwam u op dat goede idee?”. De hulpverlener stuurt de cliënt aan de hand van zijn vragen. Hij wil samen met de cliënt doelen stellen en daarom wil hij dat de cliënt zo duidelijk mogelijk uitlegt waaraan hij wil werken en op welke manier hij dit wil verwezenlijken. Dit kan hij enkel bereiken door het stellen van de juiste vragen.³⁸

Door het oplossingsgericht werken kijkt de hulpverlener op een andere manier naar het probleem. Bijgevolg worden ook de doelstellingen anders geformuleerd en kijkt men anders naar het verleden en de toekomst. Deze visie kan bijgevolg overgedragen worden op de cliënt waardoor ook deze een positievere ingesteldheid kan ontwikkelen. Als hulpverlener dient men de cliënt voldoende ruimte te bieden om zijn verhaal te kunnen doen en daarbij dient men ook de context te betrekken aan de hand van circulaire vragen. De volgende vragen zijn vragen die veel voorkomen in de oplossingsgerichte hulpverlening en zijn daarbij ook makkelijk toe te passen:³⁹

- Waar wil je het vandaag graag over hebben zodat dit gesprek nuttig kan zijn voor jou? (nuttigheidsvraag)
- Kan je me vertellen hoe je dat hebt gedaan?
- Wat gaat er beter?
- En wat nog?
- Hoe hou je het vol om ...?
- Wat is er anders als je ... ?
- Hoe kan ik je daarbij helpen?
- Wat kan je anders doen zodat ... ?
- Waar ben je nog wel tevreden van, wat wil je zeker niet veranderen?
- Aan wat merk je dat?
- Aan wat merkt je partner, zoon, dochter, moeder, vader dat ...?

Bij het formuleren van de oplossing is het de bedoeling dat de hulpverlener zo veel mogelijk achterover leunt en de cliënt zelf ideeën en informatie aanreikt. Voor de hulpverleners is het wel steeds een uitdaging om de juiste vragen te vinden en te stellen.

³⁷ BANNINK, F., *Oplossingsgerichte vragen. Handboek oplossingsgerichte gespreksvoering*. Amsterdam, Pearson Assessment and Information, 2013.

³⁸ GYBELS, E., *mondelinge mededeling*. Vorming oplossingsgericht werken, 10 en 17-03-2014.

³⁹ CEULEMANS, L., *Is dit Nuttig? Oplossingsgericht werken met teams*. Brugge, Korzybski, 2012.

Nadat de basishouding van een oplossingsgerichte hulpverlener uitvoerig werd toegelicht, wordt er in het volgende deel dieper ingegaan op de vaardigheden en technieken die typerend zijn voor het oplossingsgericht werken.

2.4.2 *Basisvaardigheden en technieken*⁴⁰

Oplossingsgericht werken betekent niet dat men op zoek gaat naar de oorzaken van het probleem, maar wel naar de dingen die cliënten wel nog kunnen, namelijk hun krachten. Hierin ligt dan ook de oplossing van het probleem. Hulpverleners richten zich op de sterke kanten van de cliënt. Daarbij is het niet de taak van de hulpverlener om de oplossing te vinden, maar wel om de oplossingen die in de cliënt zitten naar boven te halen. Als de oplossingen van de cliënt zelf komen, zijn ze sterker en zal de cliënt zich meer zelfzeker voelen. Hieronder worden een aantal stellingen opgesomd die het oplossingsgericht werken kaderen:⁴¹

- ❖ Als iets niet werkt, leer ervan en doe iets anders. Als iets werkt, doe er dan meer van;
- ❖ Wat niet stuk is, moet je niet maken;
- ❖ De klasse van de problemen behoort niet tot de klasse van de oplossingen;
- ❖ Weerstand is een vorm van medewerking;
- ❖ Verandering is onvermijdelijk;
- ❖ Het is niet nodig om veel over het probleem te weten om het te kunnen oplossen;
- ❖ Problemen worden uitdagingen, uitdagingen worden mogelijkheden, mogelijkheden worden oplossingen.

De zeven-stappendans van Cauffman⁴² is een overzichtelijke samenvatting die de hulpverlener kan helpen om de cliënt op een efficiënte en effectieve manier naar zijn doel te leiden. De stappen beschrijven waar de aandacht van de hulpverlener op dat moment op gericht moet zijn en welke interventies daarbij passen. Ze bieden een houvast aan de hulpverlener in het traject binnen de hulpverlening. Er is geen vaste volgorde in de toepassing van de stappen, maar men moet aanvoelen wanneer welke stap nuttig is in het traject. Het is de keuze van de begeleider welke aspecten hij/zij meer of minder naar de voorgrond laat treden.

⁴⁰ JOOSEN, W., VAN DER VAART, W., *Oplossingsgerichte hulp- en dienstverlening. Cirkels van empowerment*. Antwerpen, Garant, 2012, pagina 65.

⁴¹ BANNINK, F., *Oplossingsgerichte vragen. Handboek oplossingsgerichte gespreksvoering*. Amsterdam, Pearson Assessment and Information, 2013, pagina 22.

⁴² MATTHEUS, G., *Signs of Safety*. Hasselt, PXL, 2013. (niet-gepubliceerde cursus)



Bron: CAUFFMAN, L., *To care and not to care, Synopsis Handboek Oplossingsgericht werken in het onderwijs*.

2.4.2.1 Contact leggen⁴³

Elke werkrelatie begint met de eerste stap en dat is contact leggen. De hulpverlener kiest zelf op welke manier dat gebeurt zolang de basishouding van 'niet weten' in het achterhoofd wordt gehouden. Iedereen heeft zijn eigen manier om te socialiseren, maar het initiatief gaat wel uit van de hulpverlener. Het is daarbij van belang om een oprechte belangstelling voor de persoon te tonen en te spreken in zijn eigen taal. Het gebruik van vakjargon kan daarom best tot het minimum beperkt worden. Een goede werkrelatie is namelijk de motor tot verandering. Contact leggen is altijd de eerste stap, de andere stappen kunnen in verschillende volgorde worden toegepast.

2.4.2.2 Context verhelderen⁴⁴

Het verhelderen van de context waar het probleem zich voordoet wil zeggen dat er een duidelijk zicht gecreëerd dient te worden van het ruimere kader van het verhaal. Dit is een fase van probleemverkenning. Er wordt niet onderzocht hoe het probleem is ontstaan of wat de oorzaak ervan kan zijn, maar het probleem wordt serieus genomen en er wordt op zoek gegaan naar wat de cliënt zelf graag in de plaats wil. Aangezien de cliënt de expert is in zijn situatie, is hij degene die het best kan aangeven wat hij als gewenste situatie ziet. Het is belangrijk om een duidelijk beeld te krijgen van de omgevingsfactoren, die zich afspelen tijdens het probleem. Daarbij wordt de focus gelegd op situaties waarbij het probleem zich niet voordoet en wat de omgevingsfactoren hier zijn. Ook relatievragen kunnen verduidelijking brengen. Welke personen in jouw omgeving kunnen je helpen? Wat merkt je man/vrouw? In het verhelderen van de context is het mogelijk dat er uitzonderingen of krachten worden ontdekt. Het is dan van cruciaal belang om hier als hulpverlener dieper op in te gaan. Eens er een duidelijk beeld is ontstaan van de context, kan er worden overgegaan tot het stellen van concrete doelen.

⁴³ JOOSEN, W., VAN DER VAART, W., *Oplossingsgerichte hulp- en dienstverlening. Cirkels van empowerment*. Antwerpen, Garant, 2012, pagina 65.

⁴⁴ MATTHEUS, G., *Signs of Safety*. Hasselt, PXL, 2013. (niet-gepubliceerde cursus)

2.4.2.3 Doelen stellen⁴⁵

Doelen formuleren zijn de richtingaanwijzers van de weg die de cliënt wil afleggen. De hulpverlener wil weten wat het doel van de cliënt is. Zonder doel kan er geen perspectief of vooruitgang worden opgemerkt binnen het hulpverleningsproces. Het biedt de cliënt hoop en verwachting. De eerstvolgende stap in het stellen van een doel is het definiëren van de gewenste situatie. Wat is er anders in het leven van de cliënt als het probleem is opgelost? Wat wilt u dat er voor het probleem in de plaats komt? Hetgeen de cliënt hier beschrijft is het doel om die gewenste situatie te kunnen bereiken. Belangrijk is dat de cliënt het doel zelf bepaalt. Als de hulpverlener de cliënt een doel oplegt zal zijn motivatie verdwijnen. Doelen kunnen het best worden opgesplitst in kleine stapjes. Want hoe kleiner het stapje, hoe makkelijker het is voor de cliënt om deze te zetten en bijgevolg ook te bereiken. Dit zorgt dan ook voor kleine succeservaringen, waardoor de motivatie om verder te zetten elke keer wordt aangewakkerd. Doelen dienen verder altijd positief geformuleerd te worden en realistisch, praktisch en observeerbaar zijn.

2.4.2.4 Krachtbronnen aanboren⁴⁶

Deze stap wordt ook wel 'resources' of 'uitzonderingen ontdekken' genoemd. Een resource kan alles zijn dat een cliënt kan aanwenden om stappen in de richting van een doel te zetten. Elke cliënt beschikt over resources, het is de taak van de hulpverlener om deze te ontdekken en ze te tonen aan de cliënt. Het verleden zit vol met krachtbronnen waar de cliënt op kan terugvallen. Door te bevragen wat er goed gaat, wordt de focus gelegd op een halfvol glas in plaats van op een halfleeg. Krachtbronnen kunnen zich bevinden in onder andere uitzonderingen op het probleem en oplossingen die uit een andere context komen. Een probleem doet zich nooit 24 uur per dag voor, er is altijd een moment waar het niet of minder aanwezig is. In zo een moment zit het vertrekpunt van een oplossing verscholen.

2.4.2.5 Differentiatie aanbieden⁴⁷

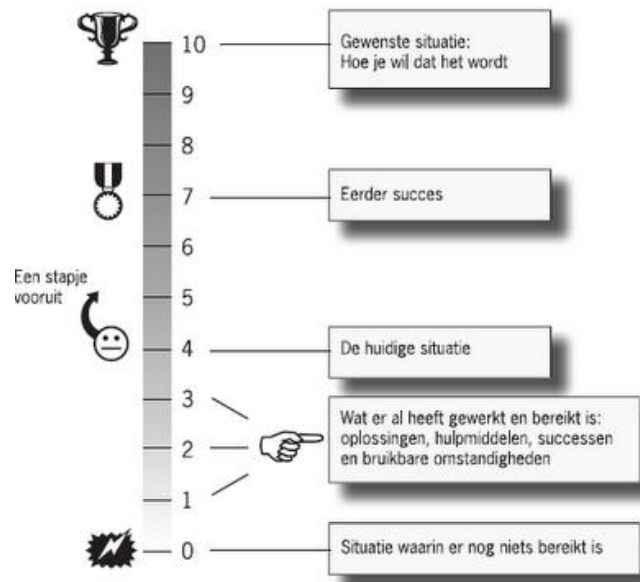
Door differentiatie aan te rijken kan er worden vastgesteld waar de cliënt op een bepaald moment in het proces staat. Schaalvragen zijn daarbij nuttige hulpmiddelen om de cliënt een andere kijk te geven op de realiteit. De cliënt meet, schat en evalueert zijn eigen situatie en geeft zich een score. Het geeft de hulpverlener inzicht in de krachten en vaardigheden die de cliënt al in zijn bezit heeft. Door middel van differentiatie wordt het zwart-wit denken doorbroken en leert men ook denken in grijstinten. Door de cliënt te laten verduidelijken wat

⁴⁵ DE VRIES, S., *Psychosociale hulpverlening in het maatschappelijk werk. Ervaringsgericht, oplossingsgericht, systeemgericht*. Houten, Bohn Stafleu Van Longhum, 2008.

⁴⁶ GYBELS, E., *mondelinge mededeling*. Vorming oplossingsgericht werken, 10 en 17-03-2014.

⁴⁷ JOOSEN, W., VAN DER VAART, W., *Oplossingsgerichte hulp- en dienstverlening. Cirkels van empowerment*. Antwerpen, Garant, 2012, pagina 32.

het cijfer voor hem voorstelt, creëert het afstemming tussen de hulpverlener en cliënt. Verschillende soorten schalen, zoals de successchaal, de motivatieschaal, de zelfvertrouwen-schaal et cetera, kunnen worden toegepast, afhankelijk van het moment en de situatie.



2.4.2.6 Oriënteren naar het heden en de toekomst⁴⁸

Binnen het oplossingsgericht werken is de toekomst belangrijker dan het verleden. In de toekomst liggen namelijk de oplossingen. Indien deze nu al aanwezig zouden zijn, dan was er geen probleem meer. Om tot de juiste oplossingen te komen is het aangewezen om de toekomst te visualiseren. Een handig hulpmiddel hiertoe is de mirakelvraag: *“Stel, je gaat vannacht slapen en er gebeurt een mirakel. En in dat mirakel zijn de problemen waar je nu mee worstelt opgelost. Morgen word je wakker en sta je op. Je weet niet dat er een mirakel is geweest omdat je sliep. Wat zou er anders zijn?”*.

2.4.2.7 Complimenteren⁴⁹

Centraal in de zeven-stappendans staat complimenteren. Een compliment moet zorgvuldig worden gekozen en dit op maat van de cliënt. Daarnaast dient het authentiek, gemeend en relevant te zijn. Complimenten versterken de werkrelatie, geven hoop, vertrouwen en verschuiven de aandacht van het probleem naar de oplossing. In het verhaal dat de cliënt vertelt, benoemt hij een aantal krachten. Door hem een compliment te geven laat je deze inzien dat dit een krachtenbron is en dit geeft de cliënt zelfvertrouwen. De ‘hoe-doe-je-dat’-vraag is een goed voorbeeld om de cliënt te helpen om zijn eigen krachtbronnen te ontdekken waarvan hij niet wist dat hij ze had.

⁴⁸ GYBELS, E., *mondelinge mededeling*. Vorming oplossingsgericht werken, 10 en 17-03-2014.

⁴⁹ JOOSEN, W., VAN DER VAART, W., *Oplossingsgerichte hulp- en dienstverlening. Cirkels van empowerment*. Antwerpen, Garant, 2012, pagina 28.

DEEL III Praktisch gedeelte

1 Onderzoeksvraag

In functie van mijn eindwerk voer ik een onderzoek naar de toepassing van oplossingsgericht werken op de verschillende maatschappelijke domeinen. Daarbij wil ik nagaan hoe per sector de methodiek wordt toegepast, wat de positieve aspecten zijn en hoe ik hieruit naar mijn stageplaats toe een advies kan formuleren dat werkbaar is voor de doelgroep, namelijk thuislozen. Mijn doelstelling is om na te gaan hoe we de oplossingsgerichte methodiek kunnen toepassen bij de doelgroep van OWT. Daarnaast wil ik te weten komen wat de ervaring is van de respondenten in kader van de methodiek. Ik ga navragen in welke situaties het goed of minder goed toepasbaar is. Ook vraag ik of de respondenten de methodiek gebruiken zoals vermeld staat in de theorie. De centrale vraag binnen dit onderzoek is hoe zij de toepassing van de methodiek zien bij de doelgroep van Opvang en Woontraining, CAW Limburg.

Voor Opvang en Woontraining kan dit onderzoek een meerwaarde betekenen gezien ze handvaten aangereikt krijgen voor de implementatie en toepassing van het oplossingsgericht werken bij thuislozen.

2 Onderzoeksmethode

Ik heb ervoor gekozen om een good practice uit te voeren door middel van interviews. Het gebruik van een good practice betekende voor mij het bevragen van de dingen die goed werken en deze terugkoppelen naar de doelgroep thuislozen. Een good practice houdt in dat er wordt gekeken welke methodieken en handelingen effectief zijn en op welke manier dat verloopt binnen andere organisaties om dit bijgevolg over te nemen en toe te kunnen passen binnen de eigen organisatie of werkveldcontext. Dit is ook de essentie van het oplossingsgericht werken, namelijk als er iets werkt, wordt er nog meer op die manier gewerkt. Dit heb ik gerealiseerd aan de hand van kwalitatieve interviews. Door middel van interviews kan ik ook doorvragen wanneer iets niet duidelijk is.

Aangezien de doelgroep van OWT zo uiteenlopend is, was het nodig om telkens een interview af te nemen binnen een andere sector van het maatschappelijk werk. Op die manier kan er een duidelijker beeld worden gevormd van de doelgroepen waar de methodiek makkelijker op kan worden toegepast, in vergelijking met andere doelgroepen. Bijgevolg kan ik een advies formuleren naar de dienst toe, met argumenten om dit advies te ondersteunen en met toevoeging van de ervaringen van een specialist met die bepaalde doelgroep.

Deze bevindingen zal ik linken aan mijn literatuurstudie en de doelstelling van oplossingsgericht werken.

3 Analyse interviews

3.1 Overzicht respondenten

Respondent	Organisatie	Functie	Doelgroep	Toe- passings- periode
A Sofie Magon	1. Vzw Asster 2. Psychotherapeut in groepspraktijk Linda Mommen	1. Verpleeg- kundige 2. Oplossings- gerichte thera- peut	1. Psychiatrische patiënten 2. diverse doel- groep	12 jaar
B Luc Ceulemans	Vzw Nieuwland TCK-afdeling	Psycholoog	Jongeren vanaf 17 jaar die uit de residentiële sec- tor doorstromen met een be- paalde problema- tiek	18 jaar
C Nathalie Kersten	CAW Limburg Preventieve Woon- begeleiding	Individueel begeleider	Personen in een kwetsbare woon- situatie	1 maand
D Joeri Van Looy	OPZ Geel	Teamcoördina- tor 't Poorthuis en 't Knoop- punt	Personen met een psychiatri- sche problema- tiek	12 jaar
E Kristof Vervloesem	De Wiekslag vzw	Verantwoorde- lijke personeel en inhoudelijke werking	Jongeren in een problematische leefsituatie	4 jaar
F Elke Gybels	1. De Context 2. Docent KHLim	1. Oplossings- gerichte thera- peut 2. Docent Op- lossingsgericht begeleiden en hulpverleners	1. Diverse doel- groep 2. Studenten KHLim	4 jaar
G Joke Dekerf	O.C. Sint-Ferdinand	Orthopeda- goge	Jongeren met licht mentale be- perkingen en/of gedragsproble- men en/of soci- aal-emotionele problemen	7 jaar

3.2 Opleiding

Uit de analyse van de interviews blijkt dat vier van de zeven respondenten de opleiding 'Oplossingsgerichte therapie' hebben gevolgd aan het Korzybski instituut in Brugge. De overige respondenten hebben een bijkomende opleiding oplossingsgericht werken gevolgd. Over het algemeen kan worden vastgesteld dat de respondenten intrinsiek gemotiveerd zijn om deze opleiding te starten en zich hier verder in te verdiepen. Deze motivatie werd opgewekt door collega's die met de methodiek werkten en door de setting waar ze tewerkgesteld zijn. Verder kan er ook worden opgemaakt dat de organisatie het ook een zeer grote meerwaarde vindt indien hulpverleners een opleiding rond oplossingsgericht werken hebben gevolgd. Voor respondenten C en E bleek het zelfs een vereiste te zijn om een opleiding oplossingsgericht werken te volgen. Bij *De Wiekslag vzw* is het opmerkelijk dat alle werknemers (inclusief administratief en logistiek personeel) een opleiding hierrond moeten volgen. Niet alle werknemers moesten hetzelfde pakket volgen, maar het doel hiervan is dat iedereen de basishouding kan aannemen en zich kan vinden in het gedachtengoed van deze manier van werken.

3.3 Methodiek

Tijdens het analyseren van de interviews valt het op dat iedere hulpverlener een eigen invulling geeft aan de methodiek en deze aan zijn eigen context aanpast. Toch kan er over het algemeen geconcludeerd worden dat er een basisvisie heerst, namelijk de positieve houding. Cliënten mogen fouten maken en daarbij is het belangrijk dat de hulpverlener die fouten niet overanalyseert. Dit sluit aan bij de basisgedachte van de oplossingsgerichte methodiek, omdat de visie luidt: indien iets niet werkt, er iets anders moet gedaan worden en men altijd vooruit moet kijken. Het is zelfs goed om fouten te maken, want dit zijn momenten waaruit geleerd kan worden. Verder wordt er aangegeven dat de vertrouwensrelatie met de cliënt van cruciaal belang is. De cliënt geeft de hulpverlener een mandaat om oplossingsgericht te werk te gaan. Belangrijk is dat deze het tempo van de cliënt volgt. Daarnaast blijkt, over alle interviews heen, dat het handelen op basis van de eigen intuïtie van de hulpverlener een zeer belangrijk element is in het adequaat hanteren van deze methodiek.

In de methodiek probeert men het probleem, het gedrag en de geschiedenis los van de cliënt te zien en hem als een volwaardige persoon te zien. Het is een vorm van empowerment, omdat je als hulpverlener als supporter aan de zijlijn van de cliënt zijn traject staat. Respondent B verwoordt deze bevinding aan de hand van een voorbeeld waar hij vaak gebruik van maakt tijdens een intakegesprek: *"Je bent 17 jaar en binnenkort mag je je rijbewijs gaan afleggen. Wij zetten je achter het stuur van je eigen leven en wij gaan achter of langs je zitten. Jij moet rijden, schakelen en sturen."* Door het feit dat de hulpverlener naast de cliënt zit kan hij fouten maken en aangestuurd worden waar mogelijk. Dit zijn leermomenten voor de cliënten. Ze kunnen beter fouten maken nu ze nog een vangnet hebben om op terug te vallen. De respondenten vinden dat oplossingsgericht werken gelijk staat aan doelgericht werken en het zet de mensen aan om zelf met antwoorden te komen. Het

is opmerkelijk dat de meerderheid van de respondenten aangeeft dat het hun kijk op de wereld heeft aangepast. Het is een manier van 'zijn' geworden. Niet alleen in de hulpverlening zet je de oplossingsgerichte bril op, maar ook in je dagdagelijkse leven. Er wordt op een andere manier naar problemen gekeken. In plaats van direct op het probleem te springen, wordt er nu een stap achteruit gezet, gekeken of het probleem zichzelf al dan niet kan oplossen en vervolgens wordt besproken hoe ze dit gaan aanpakken.

Over het algemeen kan de conclusie geformuleerd worden dat de oplossingsgerichte methodiek heel wat kapstukken of aangrijpingspunten aanreikt over de manier waarop je iets kan aanpakken. Het biedt een houvast waarop hulpverleners kunnen terugvallen, zowel in begeleiding met een cliënt als voor het functioneren in team. Het blijft voor velen een aandachtspunt om op teamniveau oplossingsgericht te blijven denken. In teamverband gaat men sneller probleemgericht denken en kijken naar wat minder goed loopt in de begeleiding. Daardoor wordt door de respondenten aangegeven dat het belangrijk is om oplossingsgericht te blijven denken tijdens de teamvergadering.

3.3.1 *Werkzame factoren*

Een zeer belangrijke en bepalende factor van de oplossingsgerichte methodiek is dat het hoop en perspectief biedt, voor de cliënt, maar ook voor de hulpverlener. Respondent B geeft aan dat het energiebesparend is. Er wordt gezamenlijk gewerkt naar een doel. Doordat je hetzelfde doel voor ogen hebt, ga je alleen energie steken in dingen die je op weg helpen naar dit doel. Bijgevolg heeft ieder zijn eigen verantwoordelijkheden en komt niet alle last op de schouders van de hulpverlener terecht. Het behoudt een zekere lichtheid in je job. Zowel respondent B, D en F halen deze gezamenlijke verantwoordelijkheid aan. Respondent F voegt er nog aan toe dat het helpt om een burn-out bij de hulpverlener te voorkomen. Dit wordt in de literatuurstudie ook aangehaald.

Alle respondenten geven aan dat de cliënt actief aan het werk wordt gezet. Het zet de cliënt aan het denken doordat het, zoals reeds vermeld werd, de cliënten hoop en perspectief biedt naar de toekomst toe. Wat is zijn doel en hoe wil hij daar naartoe werken? Het geeft de cliënt de kracht om verder te gaan doordat ze anders naar de situatie gaan kijken. Hulpverleners werken vanuit de krachten van de cliënt en geven hen een gevoel van erkenning en waardering. Bijgevolg kan de zelfwaarde, het zelfvertrouwen en zelfbeeld van de cliënt groeien.

Er is gebleken dat oplossingsgericht werken een richting aangeeft. Dit werd eerder al vermeld in de bespreking van de methodiek. Respondent A: *"Ik heb meer vertrouwen gekregen en ben veel geruster geworden tegenover de zware doelgroep. Als verpleegkundige geeft het me een richting. Het is een manier van samenwerking en dit neemt de druk van mijn schouders af. Ik ervaar minder stress."* Voor respondent C biedt de methodiek een ondersteuning wanneer ze vastzit in een gesprek. Er kan namelijk altijd teruggekeken worden naar de zeven-stappendans van Cauffman om te zien wat het beste toepasbaar is op dat moment. Deze zeven-stappendans is terug te vinden in de literatuurstudie van dit eindwerk.

Geïnterviewde C haalde aan dat deze methodiek in vergelijking met de contextuele benadering zeer verschillend is aangezien het contextuele de hulpverlening kadert in begrippen en dus abstracter is. Het oplossingsgericht werken biedt in tegenstelling een aantal interventies die toegepast kunnen worden.

Ten slotte wordt door respondent G als enorm voordeel naar voren gehaald dat door een positieve houding aan te nemen, je ondersteunend kan werken. Het haalt de cliënt uit zijn slachtofferpositie. Respondent G maakt het visueel met de metafoor: *“Ik gebruik bij mijn gasten vaak de metafoor van één hoge berg of zeven kleintjes. Dit is wat ik voor sommige jongeren visueel wil maken. Iemand kan een grote berg niet overzien, maar als je dit verdeelt in zeven kleine bergjes en je kiest er één uit, kunnen we zien hoe we aan dat eerste bergje gaan werken. Dit maakt het voor de gasten overzichtelijker en het leert hen om in kleine stapjes vooruit te kijken.”*. Deze bevinding kan ook gekoppeld worden aan de bevindingen uit de literatuur, namelijk dat doelen best in kleine stapjes opgesplitst kunnen worden. Hoe kleiner het stapje, hoe makkelijker het is voor de cliënt om deze te nemen. Als deze stap behaald is, kadert dit binnen een succeservaring van de cliënt en hierop kan weer verder gebouwd worden.

Uit deze bevindingen kan geconcludeerd worden dat het oplossingsgericht werken aan de cliënten een duidelijk perspectief biedt naar de toekomst toe. Het geeft hen een duidelijk doel om naartoe te werken. Daarnaast brengt het zowel voor de cliënt als voor de hulpverlener duidelijkheid over ieders aandeel tot het bereiken van dit doel. Over het algemeen vinden de respondenten dat het werken vanuit de krachten van de cliënt een sterk punt van de methodiek is. Het biedt hen een onderliggend kader waar ze op terug kunnen vallen.

3.3.2 Tegenwerkende factoren

De grootste tegenwerkende factor in het gebruik van de oplossingsgerichte methodiek is de toepassing in zuivere vorm. De respondenten geven aan dat de puur theoretische vorm van oplossingsgericht werken ongeloofwaardig overkomt in contact met de cliënt. Het feit dat je helemaal niet meer mag kijken naar het probleem is onrealistisch. Het is opmerkelijk dat alle respondenten aangeven dat ze toch een korte probleemverkenning doen. Dit is, volgens respondent C, makkelijk om de gedragingen van de cliënt in het heden ook te kunnen kaderen. Respondent E geeft aan: *“Je moet vaak wel van het verleden weten. Je moet dit in rekening brengen maar het mag niet bepalend zijn, je moet daar niet op focussen.”*. In de literatuur staat vermeld dat oplossingsgerichte hulpverleners niet aan probleemanalyse doen, maar wel aan probleemverkenning. Dit wil zeggen dat ze zoeken naar krachten en nieuwsgierig zijn naar de momenten waar het probleem zich niet of minder voordoet. Dit is tegenstrijdig met wat de respondenten aangeven. Zij doen meer dan enkel een probleemverkenning, maar ze gaan niet zo diep in op het probleem dat je kan spreken van een probleemanalyse.

Uit de interviews blijkt dat de respondenten die de opleiding aan het Korzybski instituut in Brugge hebben gevolgd als eerste antwoordden dat er geen nadelen zijn. Er werden een

aantal oplossingsgerichte spreuken gebruikt. Respondent F zegt: *“Als iets niet werkt, stop ermee en doe iets anders.”*, respondent C zegt: *“Als er nadelen zijn zoek je oplossingsgericht naar de juiste weg.”* En respondent E zegt: *“Als de cliënt nadelig reageert, ligt het aan de manier waarop de hulpverlener het toepast.”* Hoewel dit werd aangehaald kwamen de meeste respondenten, inclusief de opgeleide therapeuten aan het Korzybski instituut, met een aantal nadelen naar voren.

De analyse toont aan dat de oplossingsgerichte methodiek onder de knie krijgen een jarenlang proces is. *“Mensen denken dat het een trucje is en dat iedereen het meteen kan toepassen en dat is niet zo. Het is een model waarin je groeit, elke cliënt is anders, waarbij je eveneens op maat dient te werken. Je dient heel wat vragen in je hoofd paraat te hebben, inspeland op wat nodig is op dat moment.”* Dit vermeldde respondent F in haar interview. Respondent B geeft aan dat de voorbereiding veel energie vergt omdat je je zeer sterk moet focussen en concentreren in de begeleiding. Je moet altijd nadenken over de vragen die je gaat stellen en de houding die je gaat aannemen zodat routinematig handelen vermeden kan worden.

Ten slotte wordt door respondent A aangegeven dat de methodiek momenteel populair is en dat hierdoor mensen snel een oordeel vormen. Dit komt een stukje door de naam en de onwetendheid van personen die de methodiek niet kennen. Het suggereert dat het korte therapie is en dat je oplossingen aanreikt maar dit is niet zo. Het oplossingsgerichte wordt als minderwaardig beschouwd omdat mensen liever vast houden aan gewoontes.

Uit bovenstaande kan men concluderen dat er toch een aantal tegenwerkende factoren zijn aangehaald door de respondenten. De voornaamste factor is het oplossingsgericht werken in puur theoretische vorm toepassen. Hiernaast wordt ook aangegeven dat het vlot hanteleren van de methodiek oefening en voorbereiding vergt. Verder schept de naam van de methodiek een vertekend beeld en zijn de respondenten die les krijgen (of kregen) aan het Korzybski ervan overtuigd dat er geen valkuilen zijn binnen de oplossingsgerichte methodiek.

3.3.3 *Aangeboden stappen*

In de literatuurstudie werd de zeven-stappendans van Cauffman besproken. In het onderzoek werd de vraag gesteld hoe deze stappen toepasbaar zijn in de praktijk en of ze überhaupt wel worden toegepast. Uit onderzoek blijkt dat de meeste respondenten de zeven stappen in het begin gebruikt hebben, maar dat deze naar verloop van tijd een automatisme zijn geworden en dus niet meer beschouwd worden als zeven individuele stappen. Respondent A bevestigt dit: *“In het begin van mijn opleiding had ik het gevoel dat ik niets kon en niets wist. Daardoor ben je in het begin ook meer gefocust op de technieken. Je moet het oplossingsgerichte eigen maken door het te oefenen. Een techniek is maar een hulpmiddel om bepaalde taal te visualiseren, dat mag niet het doel op zich zijn. Ik gebruik alleen een techniek als hij iets zou opleveren.”* Ook respondent C en D zeggen dat ze de stappen niet gebruiken hoewel dit niet wil zeggen dat het hen geen houvast biedt als ze nood hebben

aan een sturend kader tijdens een traject. Respondent D vult dit aan met: *“Je moet de filosofie in je hoofd hebben, Louis Cauffman noemt dat dan een dans waar je van het ene in het andere springt. Voor nieuwelingen is dit wat moeilijk en biedt het stappenplan toch een houvast.”*. Respondent G beschrijft het als een rugzak met verschillende technieken. Af en toe haalt ze er iets uit wat nuttig is. In de organisatie van respondent E proberen ze deze rugzak uit te breiden door de teamleden uit te dagen aan het einde van de teamvergadering. Ze trekken een briefje met hierop een techniek of een vraag. Deze moet de medewerker dan in de volgende week proberen toe te passen. Zo blijft de techniekenkoffer zich uitbreiden. Oude technieken worden niet als minderwaardig aangegeven, maar de oplossingsgerichte technieken zijn hiertoe een aanvulling.

Uit bovenstaande kan men opmaken dat de zeven-stappendans van Louis Cauffman een ondersteunend hulpmiddel is in het begin van de toepassing van het oplossingsgericht werken. Als eenmaal de methodiek voldoende gehanteerd werd, wordt het na verloop van tijd een evidentie. Dan moet er enkel nog geregeld aandacht besteed worden aan de technieken om deze te blijven toepassen zonder uitsluiting van eerder gebruikte technieken.

3.3.4 *Ambulant versus residentieel*

Alle interviews tonen aan dat oplossingsgericht werken zowel in de ambulante als in de residentiele hulpverlening kan worden toegepast. Geen enkele respondent haalde aan dat het ambulant of residentieel niet mogelijk zou zijn. Wel werden de meningen genuanceerd. Respondent A haalt aan dat: *“Het is een levenswijze, een manier van omgaan. Ik zou niet weten waar je het niet zou kunnen gebruiken.”*. Volgens respondent F kan het zowel in de hulpverlening als in coaching als in de profitsector toegepast worden. Belangrijk is te kijken wie voor je zit en op maat van de cliënten te werken, namelijk wat deze als gewenste toekomst zien maar met het mandaat van de organisatie in het achterhoofd. Respondent G is overtuigd dat het zowel in de ambulante als in de residentiele hulpverlening zijn meerwaarde kan hebben.

Respondent A geeft als nuancering dat de problematiek in de residentiële sector zwaarder is ten opzichte van vroeger. Dit is te wijten aan de vermaatschappelijking van de zorg. Zoals aangetoond in de literatuurstudie worden door de vermaatschappelijking van de zorg mensen niet meer zo snel opgenomen in een instelling.

Uit deze bevraging kan ik concluderen dat zowel in de ambulante als in de residentiele sector oplossingsgericht werken een methodiek is die kan toegepast worden. Deze methodiek is niet afhankelijk van de soort van organisatie op basis van hulpverlening.

3.3.5 *Kortdurend versus langdurend*

Er kan worden vastgesteld dat de meerderheid van de geïnterviewden de oplossingsgerichte methodiek in duur kaderde met de spreuk: *“zo kort mogelijk, maar zo lang als nodig.”*

Dezelfde gedachte heerst er ook bij OWT. Hoewel de methodiek ontstaan is als een kortdurend proces, kan het toch zo lang worden toegepast als nodig blijkt. Het is zelfs toepasbaar bij een chronische problematiek zegt respondent A, zoals bijvoorbeeld bij personen die dementie hebben of personen die gaan sterven. Volgens respondent F maakt het oplossingsgericht werken de hulpverlening kortdurend doordat je cliënten opdrachten en vragen meegeeft. Respondent G geeft aan dat als je kortdurend te werk wil gaan dat het oplossingsgerichte altijd efficiënter is dan het analytische.

Het valt op dat er tussen de interviews tegenstrijdigheden zijn, respondent F geeft aan dat je oplossingsgericht kan werken in een paar sessies, maar de meerderheid van de respondenten hebben een wat langere termijn nodig om de vooropgestelde doelen te bereiken. Het blijkt afhankelijk te zijn van de sector en de doelgroep waarmee men werkt. Respondent C bevestigt dit en geeft hier een mogelijke oorzaak aan: *“Als de cliënt één probleem heeft zou kortdurend oplossingsgericht werken perfect zijn. Onze doelgroep is veel complexer dus zie ik het niet kortdurend.”*. De respondenten die zelf werken als oplossingsgerichte therapeut krijgen niet altijd mensen over de vloer die dezelfde mate van complexe problematiek hebben dan in de organisatie van respondent C. Hier kan een mogelijke oorzaak liggen.

Opvallend is dat de methodiek zowel in de kortdurende als in de langdurende hulpverlening kan worden toegepast. De geïnterviewden trachten ernaar te streven om hun cliënten zo snel mogelijk terug zelfstandig, en dus zonder hulpverlening, te kunnen laten functioneren. Daarom dat zij de uitspraak “zo kort als mogelijk en zo lang als nuttig” geregeld aanhalen en in hun achterhoofd houden.

3.4 Cliënten

3.4.1 Toepasbaarheid

Het is opmerkelijk dat vier van de zeven respondenten aangeven dat oplossingsgericht werken bij elke cliënt toepasbaar is. De interviews tonen aan dat de oplossingsgerichte methodiek een manier is om in het leven te staan. In het begin lijkt het een opeenvolging van technieken, maar hoe meer je het toepast hoe meer het een manier van ‘zijn’ wordt. De interviews tonen aan dat er vooral wordt gekeken naar de persoon die voor de hulpverlener zit. De persoon wordt los van zijn probleem gezien en in zijn volle waarde gezet. Respondent D geeft aan dat de cliënten het appreciëren om als mens bekeken te worden en niet als een persoon met een diagnose. Het is belangrijk dat er voldoende ruimte wordt gemaakt om te luisteren naar hun moeilijkheden, maar lettend op hun krachten. Uit het interview van respondent C is gebleken dat de methodiek goed werkt bij cliënten waar je een goede hulpverleningsrelatie mee hebt. Deze cliënten geven de ruimte en openheid om dingen te zeggen en uit te proberen.

Verder geven de respondenten A, B en E aan dat de taal een belangrijk element blijft. De taal moet aangepast worden aan de cliënt die voor de hulpverlener zit. Het wordt namelijk

moeilijker als er een probleem is op vlak van taal zoals bijvoorbeeld intellectuele capaciteiten, anderstalig, beperkingen et cetera. Door middel van de taal geeft een persoon al snel een oordeel mee. De hulpverlener moet daarom gepast taalgebruik hanteren. Respondent B verduidelijkt dit: *“Je kan methodieken en technieken toepassen maar als die basishouding zich niet vertaalt in taalgebruik en communicatie dan werkt het niet.”*

Hoewel de meeste respondenten aangeven dat het bij iedere cliënt toepasbaar is, zijn er een aantal respondenten die dit tegenspreken. Respondent D zegt dat je altijd in bepaalde situaties meer probleemgericht gaat denken. Het is aan de hulpverlener om het oplossingsgerichte altijd in het achterhoofd te houden.

Ten tweede geeft respondent F aan dat als je een cliënt hebt met een verminderd inlevingsvermogen, de hulpverlener zijn strategie moet aanpassen en moet overschakelen naar een andere stap uit de zeven-stappendans.

Daarnaast geeft respondent G aan dat de toepassing van de methodiek bij haar doelgroep alleen werkzaam is als de cliënt over een bepaalde mate van zelfinzicht beschikt. Deze geïnterviewde werkt met jongeren die niet kunnen mentaliseren en moeilijk kunnen terugkijken naar hun verleden. De doelgroep komt vaak niet tot het punt waarop ze inzien dat het probleem bij zichzelf ligt en dat zij zelf stappen moeten ondernemen om hun situatie te veranderen. Ze leggen de oorzaak van het probleem bij een ander. Dit maakt het blijven bevragen van cliënten soms zeer moeilijk. Als de cliënt een mentale achterstand heeft, vergt het een hele reeks vragen om tot een antwoord te komen. Respondent G heeft onder andere gasten die emotioneel zwak zijn waarvoor het moeilijk is om te kijken naar het verleden waar eventueel een uitzondering op het probleem was. Uit bovenstaande kan geconcludeerd worden dat de methodiek niet toepasbaar is op iedereen. Dit sluit niet uit dat respondent G niet een aantal oplossingsgerichte interventies doet. De geïnterviewde ziet de methodiek als een waardevolle aanvulling op haar reeds gekende methodieken en technieken.

In het verlengde van de toepasbaarheid bij cliënten werd er in het interview de vraag gesteld of er een aantal voorwaarden opgelegd worden aan de cliënt voordat men oplossingsgericht te werk gaat. Uit de analyse bleek dat geen enkele respondent voorwaarden oplegt aan zijn cliënt. Het voornaamste is dat het klikt tussen de hulpverlener en de cliënt.

Algemeen kan er gesteld worden dat de meeste respondenten het toepasbaar zien bij alle cliënten zonder dat hier voorwaarden aan worden gesteld. Toch blijkt dat een aantal respondenten hier ook moeilijkheden mee ondervonden. Hieruit blijkt dat de methodiek een aanvulling is op de bestaande methodieken die een hulpverlener al kent. Maar het is niet zo dat het oplossingsgericht werken bij elke hulpverlener in elke situatie even goed toepasbaar is.

3.4.2 *Ervaring van de cliënten*

De uitspraak die de ervaring van de cliënt goed kadert is deze van respondent C: *“Hetgene wat mij voldoening geeft is dat de cliënt achteraf zegt: dat was echt verhelderend, nu weet*

ik terug waar ik naartoe wil!". Deze respondent geeft aan dat je het beste uit elke methodiek moet halen die u aangereikt wordt: *"Je moet gewoon kijken wat werkt en wat niet werkt"*.

Wat naar boven komt uit de analyse van de interviews is dat de oplossingsgerichte methodiek cliënten hoop en kracht biedt. Meestal stellen de cliënten zich er weinig vragen over omdat het zo spontaan toegepast wordt. Daarnaast wordt het door de cliënten als positief ervaren. Het positieve voor de cliënten is het feit dat de hulpverleners aansluiten bij de oplossingen die de cliënten aanreiken. Dit wil niet zeggen dat de hulpverleners het altijd eens zijn met de cliënten, maar ze gaan wel aan de slag met de punten die zij aanreiken als co-expert. In de organisatie van respondent D roepen ze vaak oud-patiënten terug om hun positieve ervaringen te komen vertellen aan de huidige patiënten. Uit analyse blijkt dat belangrijk is dat de hulpverlener tijd maakt om naar het verhaal van de cliënt te luisteren en niet meteen de oplossingsgerichte technieken toe te passen. Het is, volgens respondent A, voornamelijk de fout van de hulpverlener als de cliënten niet willen antwoorden. Dan heeft de hulpverlener de foute vraag op het foute moment gesteld.

Respondent G nuanceert dit opnieuw met de doelgroep binnen haar werking zoals ze dit deed bij de toepasbaarheid van de methodiek. Bij sommige cliënten binnen haar doelgroep is dit té confronterend en té frustrerend omdat ze te veel het probleem bij zichzelf leggen. Het positief kijken, werken vanuit krachten en samen nadenken over oplossingen kan ondersteunend werken voor de cliënt. De gasten hebben het gevoel dat ze zelf op de oplossing zijn gekomen en kunnen daardoor groeien in hun zelfbeeld en zelfvertrouwen. Een juiste inschatting van de jongere is daarbij essentieel.

Algemeen kan er gesteld worden dat de cliënten de oplossingsgerichte methodiek als positief ervaren. Het geeft hen hoop en kracht in de vooruitzichten van hun traject. Belangrijk is om in het achterhoofd te houden dat de hulpverlener eerst voldoende ruimte dient te maken voor het verhaal van de cliënt. Vervolgens kan de methodiek de gasten doen helpen groeien in hun zelfbeeld en zelfvertrouwen.

3.5 Evaluatie

3.5.1 Team

Uit de interviews kan geconcludeerd worden dat er aanvankelijk weerstand was ten opzichte van het oplossingsgericht werken vanuit het team. Dit wordt momenteel nog af en toe ervaren. Bepaalde teamleden voelen zich meteen goed bij de oplossingsgerichte gedachtegang, bij andere duurt dit wat langer en er zijn ook teamleden die het nut van de methodiek niet inzien. Toch staat in alle ondervraagde organisaties de meerderheid van de teamleden wel open voor de methodiek en zijn zij zoekend in de toepassing ervan. Sommigen zien het zelfs toepasbaar tussen andere medewerkers binnen de organisatie. Geïnterviewde B verduidelijkt dit door het feit dat de benadering van oplossingsgericht werken anders is dan de manier waarop ze gewoon zijn van te werken. In de organisatie van respondent E is de methodiek directief opgelegd. De teamleden zijn nu allen mee in het verhaal doordat het een succesverhaal bleek te zijn. Belangrijk is volgens respondent B dat het

team er regelmatig aan herinnerd moet worden dat er naar de krachten van de cliënten gekeken dient te worden. Het is van belang dat men oog heeft voor wat er goed loopt in plaats van wat er niet goed loopt.

Uit de analyse blijkt dat het team in eerste instantie moeilijk kan omgaan met de verandering, maar dat ze na het ervaren van een succes van de methodiek, zich aanpassen en zich erin verdiepen. Het blijft een aandachtspunt om alles vanuit een positieve hoek te blijven bekijken. De respondenten zien het ook toepasbaar in team en met andere medewerkers binnen de organisatie.

3.5.2 *Efficiëntie*

Uit navraag in het onderzoek geven de meeste respondenten aan dat ze vinden dat de methodiek efficiënt is. Dit wordt door respondent E bevestigd, mede door de begeleidingsduur. De begeleidingsduur in de organisatie is vooral in de residentiële setting aanzienlijk ingekort. Ze krijgen meer jongeren sneller terug naar huis. Dit is niet bij iedereen van toepassing. Bij cliënt D doen ze bij de opname en bij het ontslag van een patiënt een meting naar de hoeveelheid veerkracht. Ze concluderen dat de mensen bij het ontslag over veel meer veerkracht beschikken door toepassing van de methodiek. Voor respondent B is het een proces waarin je moet blijven leren en zoeken. Hij blijft het implementeren in de organisatie en het wordt ervaren als zeer efficiënt.

Om samen te vatten blijkt over het algemeen dat de oplossingsgerichte methodiek efficiënt is. Aanvullend hierbij beschikken de cliënten na afloop over meer veerkracht en wordt de begeleidingsduur korter.

3.5.3 *Toekomstgericht*

Alle respondenten geven aan dat ze in de toekomst de oplossingsgerichte methodiek zullen blijven toepassen. Geïnterviewde E geeft aan dat het een bewuste keuze is die hij zeker wilt behouden. In de organisatie van respondent D hebben ze recent een fusie gekend met een andere dienst en hier hebben ze naar aanleiding van het geboekte succes nogmaals bevestigd dat ze verder de oplossingsgerichte methodiek zullen hanteren. Respondent F zegt: *“Ik word alsmaar meer enthousiast, zeker des te meer en beter ik het model zelf blijf inoefenen en dankzij de internationale input die ik krijg. Hoe langer ik er mee bezig ben en hoe meer ik erover lees en hoe meer mensen erover spreek, des te meer ik ervan overtuigd ben dat het werkt.”*

3.6 Toepassing oplossingsgericht werken bij OWT

De centrale vraag van dit onderzoek was hoe specialisten in de oplossingsgerichte methodiek de toepassing van de methodiek zien bij de doelgroep van Opvang en Woontraining

CAW Limburg, namelijk thuislozen. Alle respondenten toonden aan dat de methodiek toepasbaar is binnen het werkveld van Opvang en Woontraining en het zeker werkbaar zien bij de doelgroep thuislozen.

Respondent A herkent veel van de doelgroep van OWT in de organisatie waar zij werkzaam is. Ze geeft aan dat de acht domeinen best langs elkaar worden gelegd en één voor één bekeken of het haalbaar is en waar de prioriteit ligt voor de cliënt. Laat de persoon zelf stappen zetten en zelf ondervinden wat haalbaar is en wat niet.

“Je kan geen mensen helpen, je kan wel mensen zichzelf laten helpen.”. Dit geeft respondent B aan. Hij ziet oplossingsgericht werken toepasbaar, niet alleen met de doelgroep maar ook in de hele organisatie. *“Je kan alle regels en afspraken toetsen aan het oplossingsgerichte. Alles durven in vraag stellen en kijken of dit nuttig is?”*. Dit is de organisatorische kant. De inhoudelijke kant omvat het trachten om de hulpverleners te laten groeien in het anders kijken naar cliënten. Het belangrijkste is dat men de cliënt ziet als een mens, los van zijn problemen. Dan pas worden de mogelijkheden van de cliënt duidelijk en kunnen er doelstellingen worden vooropgesteld waarop men kan voortbouwen.

Respondent C zegt: *“Ik denk dat je gewoon het beste moet halen uit elke methodiek die je aangereikt wordt.”*. Elke cliënt is anders en moet anders benaderd worden. De respondent geeft aan dat bij OWT de situaties zodanig complex kunnen zijn dat deze eerst ontrafeld moet worden alvorens men oplossingsgericht te werk kan gaan. De cliënten van OWT hebben vaak een hele rugzak vol met problemen op alle acht domeinen. Een tip die respondent C meegeeft is om op één domein te beginnen en te bevragen welke voor de cliënt het meest dringend is.

Respondent D ziet het zeker bruikbaar. De enige bemerking die respondent D gaf is: *“Ik denk dat niet iedere cliënt erop staat te wachten dat hij op elk van de acht domeinen moet werken. De insteek moet komen van het oplossingsgerichte en de acht domeinen moeten in uw achterhoofd zitten.”*. Hij geeft aan dat de hulpverlener beter kan vertrekken vanuit de doelen van de cliënt, want dan kan het oplossingsgericht werken pas iets betekenen voor hem. Het is ook belangrijk om zich als hulpverlener niet te verliezen in de multicomplexe problematiek van de cliënt. Respondent D ziet het oplossingsgericht werken niet alleen naar de cliënten toe, maar ook naar het team toe. Voor teamleden is het duidelijker om vanuit dezelfde insteek in contact te gaan met mensen via de visie van de oplossingsgerichte basishouding.

Respondent E ziet een mentale klik als de belangrijkste factor in de toepassing van de methodiek. Hulpverleners zijn opgeleid om te kijken naar problemen bij mensen. *“Iedereen kan het, maar het is een denkproces waar je in mee moet zijn. Je kan niet voor een deel oplossingsgericht werken en voor een deel analytisch te werk gaan.”*. Hij geeft als tip mee om het zo klein mogelijk te maken aangezien een cliënt bij OWT vaak een multicomplexe problematiek heeft. Als een cliënt dan doelen moet formuleren op acht domeinen dan ziet hij daar alleen maar problemen staan. De eerste vraag zou moeten zijn: *“Wat is uw zorg?”*. Door het een zorg te noemen laat je de cliënt nadenken omdat hij natuurlijk geen zorgen wilt hebben.

Doordat het vrijwillige hulpverlening is, geeft respondent E aan dat je er als hulpverlener mee moet kunnen omgaan dat er cliënten zullen zijn die gaan zeggen dat OWT niets voor hen is omdat er een aantal voorwaarden worden gesteld. De beste oplossing hiervoor is om de organisatie, die een echelon lager zit (zoals het thuislozencentrum), de denkwijze van het oplossingsgerichte te laten overnemen. Deze organisatie moet de cliënt 'klaarmaken' om bewust te kiezen voor OWT. Zij moeten de cliënten laten zien dat de voorwaarden om bij OWT te kunnen verblijven, een middel zijn om bij het doel, wat OWT zelf is, terecht te komen. Als de cliënt bewust kiest voor dat middel, komt hij met een heel andere ingesteldheid naar OWT dan wanneer de organisatie zelf het hen oplegt. *“Als je alleen wilt wonen, moet je naar OWT gaan”*. In de ideale situatie zou best het hele bestuur achter de methodiek moeten staan en er het nut van inzien. Maar hij geeft ook aan dat het heel erg moeilijk is om de dingen die tot nu toe altijd gewerkt hebben te veranderen.

Respondent F ziet het ook toepasbaar binnen de doelgroep thuislozen aangezien zij aan de hulpverleners de tweedaagse vorming 'oplossingsgericht werken' heeft gegeven. Tijdens deze vorming is zij steeds meer te weten gekomen over de doelgroep en dit bevestigt ook dat zij het toepasbaar ziet binnen de doelgroep van OWT.

Respondent G ziet het oplossingsgericht werken meer als een aanvulling in haar 'rugzak' met kennis en ervaring. *“Het is elke keer hard werken dus zorg ervoor dat de stap klein genoeg is zodat de cliënt het kan volhouden. En zorg er ook voor dat je nog andere dingen in je rugzak hebt zitten.”*

4 Algemene conclusie en aanbevelingen

De aanbevelingen die naar boven zijn gekomen uit de gesprekken met respondenten zijn onder meer dat er best per levensdomein wordt gekeken naar wat de zorg van de cliënt is. Welke is het meest dringend zodat deze voorrang krijgt. Belangrijk is dat de cliënt aangeeft wat hij prioritair stelt, hoe zijn doel eruit zien en welke het eerste kleine stapje hiertoe gaat zijn. Verder moet men als hulpverlener een klik kunnen maken om een halt toe te roepen aan het probleemdenken. Vervolgens wordt het ook toepasbaar geacht op teamniveau. Het helpt de teamleden namelijk om allen op dezelfde manier naar cliënten te kijken. Tenslotte zien de respondenten het ook toepasbaar op organisatorisch niveau. Idealiter zou de hele organisatie dezelfde gedachtegang moeten hebben zoals in de organisatie van respondent E. Dit kan nog uitgebreid worden naar de andere residentiële voorzieningen waaruit cliënten doorstromen naar OWT. Ten slotte zien sommige respondenten de methodiek als een aanvulling op hun kennis en vaardigheden die ze reeds bezitten van andere methodieken.

DEEL IV Kritische kijk

1 Kritische reflecties

In dit deel geef ik mijn reflecties weer die ik heb naar aanleiding van mijn zoektocht doorheen de oplossingsgerichte methodiek en de kritische kijk naar de toepassing bij thuislozen. Mijn theoretisch deel bestaat uit de doelgroep thuislozen en de oplossingsgerichte methodiek. In mijn praktisch deel pols ik naar de ervaring bij personen die gekend zijn met de methodiek. Door deze twee delen te koppelen wordt het mogelijk om kritisch te kijken naar bepaalde aspecten en deze te bespreken. Mede door mijn stage bij Opvang en Woontraining en het intensieve werk dat in dit onderzoek is gekropen, ben ik in de mogelijkheid om mijn mening en reflecties hieromtrent te funderen. De reflecties zijn in drie delen verdeeld. De methodologische reflecties, de organisatorische reflecties en de persoonlijke reflecties. Als laatste geef ik een aantal beperkingen van het onderzoek mee.

1.1 Methodologische reflectie

Toen ik in november 2013 het onderwerp van mijn eindwerk ging bespreken met de teambegeleider van Opvang en Woontraining, haalde hij aan dat ze binnen OWT van plan waren om zich verder toe te spitsen op de oplossingsgerichte methodiek. Dit was voor mij een kans om hieromtrent een onderzoek te voeren in hoeverre de methodiek nuttig is in de setting van OWT. Daardoor ben ik een good practice gaan afnemen bij oplossingsgerichte 'specialisten'. Ik heb nagevraagd hoe zij het toepassen, wat positief en negatief is en of zij het ook werkbaar zien binnen Opvang en Woontraining

Ik heb door middel van dit onderzoek veel bijgeleerd over de methodiek en ik ben blij dat ik mij kan vinden in de oplossingsgerichte gedachtegang. Tijdens het bevragen van de oplossingsgerichte methodiek heb ik het als een aanvulling ervaren in het werken met de doelgroep van OWT. Voor mij is het oplossingsgericht werken een goed toepasbare methodiek met handige tools en voornamelijk een positieve basishouding. De erkenning die hulpverleners aan cliënten geven zorgt ervoor dat ze zich begrepen voelen. Op dit vlak heb ik ondervonden dat er een groei aan zelfvertrouwen wordt waargenomen bij de cliënten van OWT. Ik bemerkte dat de cliënten opener en spontaner deelnamen aan het gesprek en actiever deelnamen in het bedenken van oplossingen. Doordat de oplossing van de cliënt zelf komt is hij volledig geëngageerd om dit doel te behalen. Ook merkte ik dat de cliënten over een groter probleemoplossend vermogen beschikten dan ik voorheen had ervaren. Het oplossingsgericht werken biedt de hulpverlener een aantal hulpmiddelen en een houvast. Er wordt belang gehecht aan de werkrelatie tussen hulpverlener en cliënt. Ik vind het belangrijk dat de cliënt de touwtjes in handen heeft in plaats van de hulpverlener. Natuurlijk gaat het probleem sneller opgelost zijn als de hulpverlener de oplossing aanreikt, maar de cliënt leert niet om zijn krachten aan te wenden als hij deze het hardst nodig heeft. Dit vind ik één van de meest bruikbare punten uit de methodiek. Het nadelige hieraan is dat het veel inzet vergt van de hulpverlener. Dit is iets wat niet elke hulpverlener kan volhouden. De manier van kijken naar de cliënt en de vraagstelling moet zodanig aangepast zijn dat men kan spreken van een oplossingsgerichte hulpverlener.

Hulpverleners zijn opgeleid om naar het probleem te kijken, het grondig te analyseren en hiervoor een oplossing te vinden. Op die manier is de cliënt er zeker van dat hij direct de juiste oplossing aangeboden krijgt. Het is de snelste manier voor iedereen, zowel de cliënt, de hulpverlener als voor de organisatie. Maar is de cliënt ook wel gebaat met deze oplossing? Volgens mijn mening niet. Als iemand zelf kan inschatten wat zijn valkuilen zijn, wanneer hij zich in een moeilijke situatie bevindt en welke dan de beste oplossing is, dan is iemand ook echt verder geholpen. Dit gebeurt binnen de oplossingsgerichte methodiek. Ik vind dit zeer bruikbaar binnen de doelgroep thuislozen. Aangezien thuislozen vaak een multicomplexe problematiek hebben is het efficiënter dat ze leren om zichzelf te helpen dan voor elk probleem bij een hulpverlener aan te kloppen, of helemaal geen hulp te zoeken.

De respondenten die een opleiding aan het Korzybski Instituut in Brugge hebben gevolgd zien de methodiek als zeer idealistisch. Het is mij opgevallen dat het voor hen een levenshouding is geworden. In de meeste van de interviews met deze personen kreeg ik van hen te horen dat ze het bij iedereen in elke situatie toepasbaar zien. Ze kijken op een andere manier naar mensen en ze krijgen andere dagelijkse gewoontes. Ze zien de dingen die er wel zijn in plaats van de dingen die er niet zijn. De lijn wordt zelfs doorgetrokken tot in hun privéleven. De personen die de opleiding volgen, of hebben gevolgd, hebben er namelijk zelf voor gekozen. Dit is bij de Wiekslag niet het geval. Het bestuur heeft de oplossingsgerichte methodiek opgelegd. Dan ga je een aantal medewerkers krijgen die opstandig gaan worden omdat zij zelf deze keuze niet hebben gemaakt. Dit is iets wat ik bij Opvang en Woontraining niet werkbaar zie en daarmee ook niet aanraad. De methodiek moet op regelmatige basis bewust geïmplementeerd worden, maar daardoor niet op een directieve manier opgelegd worden.

1.2 Organisatorische reflectie

Door de conclusies die ik uit mijn onderzoek trok, kon ik komen tot enkele aanbevelingen voor Opvang en Woontraining. Natuurlijk is het niet evident voor de organisatie om deze aanbevelingen ook effectief in acht te nemen.

De doelgroep van OWT kan, zoals vermeld in de literatuurstudie, erg verschillend zijn in problematiek dat het naar mijn mening toch belangrijk is om even stil te staan bij het probleem. Wie oplossingsgericht werken in de puur theoretische vorm toepast, kijkt helemaal niet naar het probleem en alleen maar naar de toekomst. Dit zie ik niet haalbaar voor OWT. Er moet tot een bepaalde hoogte naar het probleem gekeken worden. Dit is nodig om een inschatting te kunnen maken wat signalen kunnen zijn van het probleem, zodat hulpverleners het kunnen kaderen als deze signalen zich in de toekomst zouden voordoen.

Ik zie het oplossingsgericht werken als een bruikbare methodiek binnen OWT die zijn meerwaarde kan bieden. Momenteel wordt het alleen nog niet zo vaak toegepast. Een aantal diensten van CAW Limburg, waaronder OWT, hebben een tweedaagse vorming oplossingsgericht werken mogen volgen. In mijn opzicht is twee dagen te kort om volledig mee te zijn in de oplossingsgerichte gedachtegang. Hierdoor wordt nu de methodiek ook niet ten volle toegepast, alleen af en toe een oplossingsgerichte techniek. Mijn aanbeveling hierrond

is om zich meer te verdiepen in de basishouding omdat deze zeer bruikbaar is bij thuislozen. Respondent E gaf aan dat ze na iedere teamvergadering een kaartje trekken met een oplossingsgericht begrip op zoals de wenshand, de schaalvraag, et cetera. Hun opdracht is om deze de komende week toe te passen. Dit zou een goed idee kunnen zijn bij OWT, maar dan niet in elke teamvergadering maar wel één keer per maand tijdens de supervisie. Dan kan er op een oplossingsgerichte manier gekeken worden naar elke cliënt die de hulpverlener in begeleiding heeft. En men kan dan vooral aangeven wat er goed verloopt en welke kleine stapjes of welke doelen de cliënt al behaald heeft. Ik zie het op de teamvergadering niet toepasbaar omdat de begeleidingen vrij individueel gebeuren en alleen de dingen die hoogst noodzakelijk zijn, gebracht worden op de teamvergadering. Op zich vind ik het niet nodig om de hele organisatie oplossingsgericht te maken. Ik ben van mening dat je over een rugzak moet beschikken met verschillende methodieken in, om zo op de individuele noden van de cliënt te kunnen ingaan. Bovendien vind ik het gevaarlijk om met één methodiek hoog op te lopen. Er kan niet bewezen worden dat dit dé methodiek is die iedereen gaat helpen, vandaar mijn mening om een goed gevulde rugzak met kennis en vaardigheden te hebben. Niettegenstaande vind ik de basishouding van de oplossingsgerichte hulpverlener iets wat ik persoonlijk wel over zou willen nemen.

Elke organisatie en elke hulpverlener heeft zijn eigen gewoonte om iets aan te pakken. Je kan alleen maar hopen dat ze ervaren dat het oplossingsgerichte een aangename methodiek is die zeer bruikbaar is bij thuislozen. Het blijft altijd een aandachtspunt om vanuit die hoek te blijven kijken naar cliënten. Kijkende naar de mate van toepassing zou ik het zeer appreciëren mocht de basishouding in acht worden genomen bij de hulpverleners van OWT. Deze is er al in beginnende mate aanwezig. Dit zie ik als het eerste kleine stapje naar het doel om oplossingsgericht te kijken in een begeleiding zonder de andere, reeds gebruikte modellen, achterwege te moeten laten. Het is een methodiek die langzaam moet groeien dus door veel te oefenen en regelmatig nog eens aan te halen om met een oplossingsgerichte bril te kijken, moet dit zeker lukken.

1.3 Persoonlijke reflecties

Ik merkte in dit proces een verandering bij mezelf: er is in elke situatie, in elk verhaal, altijd iets wat goed gaat. Er is altijd een moment waar het probleem minder of niet aanwezig is en er is altijd iemand die de persoon hierin kan helpen. Ik ben dit ook in mijn dagelijkse leven gaan toepassen. Dit maakt dat je een veel positievere kijk hebt op dingen. In kader van mijn stage ben ik terughoudender geworden in het aanbrenge van oplossingen naar een cliënt toe. Het was voor mij ook niet van belang dat de oplossingen die de cliënt aangaf dezelfde waren die ik voor ogen zag. Het is veel belangrijker dat hij dit zelf aanreikt. En als het niet werkt, dan zoeken we naar een alternatief doel.

Daarnaast vind ik het u belangrijk dat de krachten van de cliënt worden aangehaald. Dit gebeurt nu te weinig en ik ben ervan overtuigd dat als een cliënt alleen maar te horen krijgt

wat er slecht loopt, hij vrij snel gedemotiveerd raakt. Doordat de doelgroep vaak al maatschappelijk gekwetst is, is het belangrijk om ze te ondersteunen in de groei naar een positief zelfbeeld en meer zelfvertrouwen.

Verder vind ik het zeven-stappenplan van Louis Cauffman bruikbaar als ondersteuning in contact met cliënten. Het is een soort van onrechtstreekse hulp die je krijgt als je vast zit in een gesprek. Je kan altijd een andere stap uit het plan aanwenden. Ik zie het niet als verplichte stappen die je moet doorlopen, het is eerder iets dat je kan gebruiken als beginnend oplossingsgericht werker. Naarmate je iets meer ervaring hebt opgedaan, komen de stappen vanzelf en gebeurt het automatisch. Daardoor heb ik binnen de literatuurstudie deze stappen grondig besproken omdat ik het een meerwaarde vond.

Ik ben zeer blij dat ik gekozen heb voor personen die de oplossingsgerichte methodiek toepassen, om interviews af te nemen. De doelgroep van elke respondent was verschillend. Dit gaf me een helder beeld hoe de methodiek telkens werd toegepast. Het is mij ook opgevallen dat de manier van scholing met betrekking tot de methodiek afhankelijk is van de manier van toepassen. De respondenten bestonden uit personen die het al vele jaren toepassen en uit personen die het nog maar een aantal maanden toepassen. Dit gaf goed weer hoe sterk de personen zijn in deze toepassing. Bovendien heb ik ondervonden dat de respondenten die het nog maar een paar jaar toepassen nog altijd zoekend zijn. Daardoor kan ik het ook begrijpen waarom het nog zo ver op de achtergrond ligt bij OWT. Het heeft zeer veel tijd nodig om het in te burgeren.

Persoonlijk ben ik erg zoekend in de oplossingsgerichte vragenstelling. Het is zeer belangrijk om goede vragen te stellen. Dit is een manier om de cliënt aan het denken te zetten. Het boek *Veranderen in 333 vragen van Lara de Bruin*⁵⁰ is een goede manier om deze vragen in te oefenen. Bij OWT is dit boek aanwezig en wordt het ook toegepast in de begeleiding.

Tenslotte heb ik ondervonden dat de intake-documenten bij OWT vrij probleemgericht zijn. Het intake-document is opgedeeld in acht levensdomeinen, deze zijn: sociaal functioneren, psychisch functioneren, huisvesting, financiële omstandigheden, beroepssituatie (opleidingsniveau & tijdsbesteding), praktisch functioneren, fysieke toestand en zingeving. In het intakegesprek worden alle acht domeinen besproken. De cliënt formuleert, al dan niet, een hulpvraag op ieder domein. Het kan ook dat de cliënt geen hulpvraag heeft op een domein, maar meestal zijn er toch een groot aantal dingen waar aan gewerkt dient te worden bij de opstart van een begeleiding. Concreet is dit voor de cliënt een opsomming van al zijn problemen, heel probleemgericht dus. Deze acht domeinen worden ook gebruikt in de korte en lange termijnplannen. Hierin wordt wel al oplossingsgericht gekeken, aangezien ze doelen voorop stellen en gaan kijken welke mogelijke acties kunnen zijn.

Het zou mogelijk kunnen zijn om de problemen te verwoorden als een 'zorg'. De cliënt zal een aantal zorgen hebben op bepaalde gebieden, maar het klinkt dan niet als één heel grote berg problemen. Belangrijk is om te bevragen wat zijn grootste zorg is, om zo efficiënt

⁵⁰ DE BRUIN, L., *Veranderen in 333 vragen. Oplossingsgericht communiceren voor therapeuten, coaches en managers*. Hogrefe, 2011.

te werk te gaan. De ene zorg kan de andere misschien al verminderen. Hierin is de houding van 'niet-weten' cruciaal. We durven nogal snel veronderstellingen te maken en een situatie in te schatten zoals hij al eens bij een andere cliënt verlopen is. Veel vragen stellen is de boodschap. Ook moeilijke onderwerpen moeten bespreekbaar gesteld worden. Dit geeft aan de cliënt de boodschap dat de hulpverlener bereid is om ook daarover te praten. Elke cliënt is uniek en dient telkens opnieuw met een nieuwsgierige houding benaderd te worden.

2 Beperkingen van het eindwerk

Een moeilijkheid die ik heb ondervonden tijdens mijn onderzoek is het feit dat ik in de vraagstelling tijdens de interviews niet altijd een duidelijk antwoord kreeg. De respondenten zijn zo gedreven in het oplossingsgericht werken dat ze er gemakkelijk uren over kunnen praten. Dit maakt dat ze soms de vraag uit het oog verloren en zo afdwaalden. Ik heb bijvoorbeeld bevraagd in welke situatie ze het oplossingsgericht werken minder toepasbaar zien. Vaak kreeg ik het antwoord dat het op iedereen toepasbaar was. Daardoor probeerde ik toch wat dieper in te gaan op het feit dat OWT een zeer diverse doelgroep heeft en dat deze zeer uiteenlopende problematieken kan hebben. Zo begrepen ze ook waar ik naartoe probeerde te gaan met deze vraag. Naar de toekomst toe zou ik het nog kritischer moeten bevragen ten opzichte van de respondenten.

Er werd naar mijn mening te idealistisch geantwoord op de vraag wat de negatieve aspecten van de methodiek zijn. De reden hiertoe kan ik niet aangeven maar ik heb dit toch telkens verder bevraagd. Ik heb, om een antwoord te krijgen op deze vraag, aandachtig geluisterd naar de zaken die zij 'minder goed' vonden maar daardoor niet 'slecht'. Respondent G was iets kritischer naar de methodiek toe. Zij was van mening dat je nooit één methodiek voor iedereen kunt gebruiken. Het heeft goed geholpen om haar kritische kijk op de methodiek te bevragen. Het heeft mijn mening ook beïnvloed.

Verder had ik in mijn literatuurstudie een bespreking van de flowchart kunnen geven. Aangezien deze maar een beperkte aantal pagina's lang mag zijn heb ik besloten me vooral toe te spitsen op de basishouding en de zeven-stappendans van Cauffman. Deze laatste zie ik ook beter bruikbaar binnen Opgang en Woontraining.

De oplossingsgerichte methodiek is naar mijn mening toepasbaar bij thuislozen binnen het kader van OWT, maar niet in zijn absolute vorm en aanvullend met een korte probleemverkenning. Het is mogelijk om de elementen van de oplossingsgerichte methodiek te integreren in de bestaande manier van werken. Hulpverleners gaan altijd blijven toepassen 'wat werkt' omdat dit ook altijd heeft gewerkt. Dus de enige manier om te zien of de oplossingsgerichte methodiek een goede aanvulling of zelfs een verbetering kan zijn binnen de werking van OWT, is door het te blijven oefenen en steeds dingen uit te proberen.

Algemeen besluit

Dit eindwerk is tot stand gekomen uit een proces van voortdurend zoeken, denken en schrijven. In de inleiding gaf ik aan dat we meer aandacht moeten vestigen op thuisloosheid, aangezien elke vorm van thuis- of dakloosheid een onrecht is. Er wordt gekozen om elke mogelijke drempel te vermijden. Dit wil zeggen dat organisaties zich gaan afzetten tegen de probleemgerichte benaderingen. Dit is een nieuwe tendens binnen de hulpverlening. De oplossingsgerichte methodiek speelt hier een grote rol in. Hulpverleners gaan naar de positieve aspecten van de begeleiding kijken. Iets wat niet altijd even evident is.

Door een literatuurstudie uit te voeren en mijn praktisch gedeelte te analyseren en deze te toetsen aan mijn theorie, ben ik tot een antwoord op mijn onderzoeksvraag gekomen.

Door het analyseren van de interviews die ik heb afgenomen bij de oplossingsgerichte 'specialisten', ben ik tot een aantal conclusies en aanbevelingen gekomen. Ik heb afgetoetst bij de respondenten hoe zij de oplossingsgerichte methodiek ervaren, wat positief en negatief is en of zij het ook werkbaar zien binnen Opvang en Woontraining. De respondenten gaven enkele opmerkelijke aspecten aan, wat zeker bruikbaar kan zijn binnen OWT.

Uit de interviews kon ik concluderen dat de respondenten de methodiek toepasbaar zien binnen de dienst Opvang en Woontraining. Over het algemeen vinden de respondenten dat het werken vanuit de krachten van de cliënt een sterk punt van de methodiek is. Het biedt voor de cliënt een duidelijk perspectief naar de toekomst toe. De oplossingsgerichte methodiek rijkt heel wat kapstokken of aangrijpingspunten aan over de manier waarop je iets kan aanpakken. Het biedt een houvast waarop hulpverleners kunnen terugvallen, zowel in begeleiding met een cliënt als voor het functioneren in team. De voornaamste tegenwerkende factor is het oplossingsgericht werken in puur theoretische vorm toepassen. Daarnaast wordt ook aangegeven dat het vlot hanteren van de methodiek oefening en voorbereiding vergt. Toch blijkt uit het onderzoek dat het niet bij iedere doelgroep even toepasbaar is. De cliënt moet voldoende verbaal zijn en logisch kunnen nadenken.

De voornaamste aanbeveling die zij aangaven naar OWT toe was dat er best per levensdomein wordt gekeken. De problemen van de cliënt kunnen beter als zorg worden vermeld. Belangrijk is dat de cliënt aangeeft welke zorg hij als prioriteit ziet, zodat dit kan omgevormd worden tot een doel met kleine tussenstapjes. Verder moet men als hulpverlener een klik kunnen maken om een halt toe te roepen aan het probleemdenken. Vervolgens wordt het ook toepasbaar geacht op teamniveau en op organisatorisch niveau. Ten slotte zien sommige respondenten de methodiek als een aanvulling op hun kennis en vaardigheden die ze reeds bezitten van andere methodieken.

In deel vier geef ik mijn kritische kijk over de methodiek en over de toepassing binnen OWT. Ik vind het zeer belangrijk dat de krachten van de cliënt worden aangehaald. Ik ben ervan overtuigd dat als een cliënt alleen maar te horen krijgt wat er slecht loopt, hij vrij snel gedemotiveerd raakt. Doordat de doelgroep vaak al maatschappelijk gekwetst is, is het belangrijk om ze te ondersteunen in de groei naar een positief zelfbeeld en meer zelfvertrouwen. Ik vind het belangrijk dat de cliënt de touwtjes in handen heeft in plaats van de hulpverlener.

Natuurlijk gaat het probleem sneller opgelost zijn als de hulpverlener de oplossing aanreikt, maar de cliënt leert niet om zijn krachten aan te wenden wanneer hij deze het hardst nodig heeft. Dit vind ik één van de meest bruikbare punten uit de methodiek. Daarom zie ik het ook toepasbaar binnen OWT. Dus zoals ik hierboven al vermeld had, is de enige manier om te zien of de oplossingsgerichte methodiek een goede aanvulling of zelfs een verbetering kan zijn binnen de werking van OWT, door het te blijven oefenen en steeds dingen uit te proberen.

Ik hoop dat mijn eindwerk een meerwaarde is voor mijn stageplaats en dat ik een bijdrage heb kunnen leveren om de oplossingsgerichte methodiek aan te bevelen in de werking met thuislozen binnen Opvang en Woontraining.



Bibliografie

1 Geschreven bronnen

1.1 Boek

BANNINK, F., *Oplossingsgerichte vragen. Handboek oplossingsgerichte gespreksvoering*. Amsterdam, Pearson Assessment and Information, 2013.

CAW SONAR, *Beleidsplan 2011-2015*, 19-03-2014

CAW SONAR, *Jaarverslag 2009*, 06-02-2014 en 10-02-2014.

CEULEMANS, L., *Is dit Nuttig? Oplossingsgericht werken met teams*. Brugge, Korzybski, 2012.

DE BRUIN, L., *Veranderen in 333 vragen. Oplossingsgericht communiceren voor therapeuten, coaches en managers*. Antwerpen, Hogrefe, 2011.

DE COSTER, I., HERMANS, K., VAN AUDENHOVE, C., *Bed Bad Brood. Laagdrempelige opvang van thuislozen*. Antwerpen, Garant, 2007.

DE JONG, P., KIM BERG, I., *De kracht van oplossingen. Handwijzer voor oplossingsgerichte gesprekstherapie*. Lisse, Harcourt Book Publishers, 2004.

DEMEYER, B., VAN DAMME, B., VANDENBEMPT, K., VAN REGENMORTEL, T., *Zonder (t)huis. Sociale biografieën van thuislozen getoetst aan de institutionele en maatschappelijke realiteit*. Leuven, LannooCampus, 2006, pagina 89 en 90.

DE VRIES, S., *Psychosociale hulpverlening in het maatschappelijk werk. Ervaringsgericht, oplossingsgericht, systeemgericht*. Houten, Bohn Stafleu Van Longhum, 2008.

GRESHOF, D., *Dakloos door de jaren heen; het Amsterdamse zwerfcircuit. Sociologische gids*, Brussel, 1997.

JOOSEN, W., VAN DER VAART, W., *Oplossingsgerichte hulp- en dienstverlening. Cirkels van empowerment*. Antwerpen, Garant, 2012, pagina 26, 28, 32, 65

LESCRAUWAET, D., PARYS, I., VAN MENXEL, G., *Verbinding Verbroken: Thuisloosheid en Algemeen Welzijnswerk in Vlaanderen*. Steunpunt Algemeen Welzijnswerk, 2004.

POD MAATSCHAPPELIJKE INTEGRATIE, *Gids voor daklozen*, Gids, 28-04-2014.

TOMORI, C., BAVELAS, J.B. *Using Microanalysis of Communication to Compare Solution-Focused and Client-Centered Therapies*, Cleaveland, 2007.

VANHEUSDEN, L., *Gezondheid bij bewoners van Limburgse opvangcentra voor thuislozen*. Opglabbeek, Drukkerij Paesen, 2006, pagina 32.

WERKTEKST Opvang en Woontraining, *interne nota*, CAW Limburg, Genk, 2012.

1.2 Cursus

BROOS, B., *I.M.M.W. Hasselt*, XIOS Hogeschool Limburg. 2011. (niet-gepubliceerde cursus)

MATTHEUS, G., *Signs of Safety*. Hasselt, PXL, 2013. (niet-gepubliceerde cursus)

RENDERS, L., *Kansarmoede en diversiteit*. Hasselt. PXL. 2013. (niet-gepubliceerde cursus)

1.3 Elektronisch

DELEENHEER, J., Aanpassing dagprijzen onthaalcentra voor thuislozen vanaf 1 juli 2013. *Internet*, 18 maart 2014.

(http://www.vvsg.be/SOCIAAL_BELEID/WONEN/DAKLOZEN_EN_THUISLOZEN/OPVANG/Pages/dagprijs_opvang_caw.aspx)

DEMAERSCHALK, E., HERMANS, K., Aanbodverheldering Vlaamse thuislozenzorg, *Internet*, Leuven, Lucas, 2010.

(http://www.kuleuven.be/lucas/pub/publi_upload/2010_7_ED_KH_EindrapportVlaamseThuislozenzorg.pdf)

GORIS, R., VAN BRAECKEL, L., Dossier Thuisloos, Weliswaar, *Internet*, november-december 2008.

(<http://www.weliswaar.be/modulefiles/magazines/84-thuisloos/pdfs/dossier-thuisloos.pdf>)

PAULUS, D., PERSBERICHT – CAW Sonar en CAW 't Verschil vormen sinds 1 januari samen CAW Limburg vzw, *Internet*, 11-01-2013.

(http://www.cawlimburg.be/sites/cawlimburg/files/pb_fusiesonarverschil.pdf)

STEUNPUNT ALGEMEEN WELZIJNSWERK, Thuisloosheid, *Internet*, 25-04-2014.

(<http://www.steunpunt.be/onderwerpen/thuisloosheid>)

VANDEURZEN, J., Nieuw jasje voor algemeen welzijnswerk, *Internet*, 21-06-2013.

(<http://www.jovandeurzen.be/nl/nieuw-jasje-voor-algemeen-welzijnswerk-0>)

VISSER, C., Een korte geschiedenis van oplossingsgericht werken, *Internet*, 2008.

(<http://artikelencoertvisser.blogspot.be/2008/01/een-korte-geschiedenis-van.html>)

2 Mondelinge bronnen

ESSELDEURS, K., *mondelinge mededeling*. Informeel gesprek, 5 maart 2014 en 22 april 2014. (Individueel begeleider OWT)

GYBELS, E., *mondelinge mededeling*. Vorming oplossingsgericht werken, 10 en 17-03-2014.

LERAAR24.NL, (2010). *Video: Oplossingsgericht werken [video]*. 21 century skills.

Bijlagen

Bijlage I

Interview: Oplossingsgericht werken op de verschillende maatschappelijke domeinen

Algemeen:

Naam en voornaam:

.....

Welk diploma heeft u?

.....

.....

Waar werkt u?

.....

.....

.....

Kan u uw functie binnen de organisatie kort omschrijven?

.....

.....

.....

.....

.....

Wat is de doelgroep van de organisatie

.....

.....

.....

.....

.....

Specifieke vragen:

OPLEIDING

1. Hebt u een **opleiding** gevolgd i.v.m. oplossingsgericht werken? **Waar** hebt u deze opleiding gevolgd?
2. Zo ja, was dit een **initiatief** vanuit uzelf of vanuit de organisatie?

METHODIEK

3. **Hoelang** past u de methodiek al toe?

4. In uw ervaring met de doelgroep, in **welke situatie(s)** werkt oplossingsgericht werken **goed**, en in welke situatie(s) **minder**? Bij **welke cliënten** past u de oplossingsgerichte methodiek toe?
5. Als u oplossingsgericht werkt, volgt u nauwgezet de **aangeboden stappen** en technieken of gebruikt u een aantal aspecten uit deze stappen?
6. Ziet u de methodiek eerder toepasbaar in de **ambulante** hulpverlening of in de **residentiële** hulpverlening of in beiden? Waarom wel/niet?
7. Is deze methodiek eerder toepasbaar in **kortdurende** hulpverlening, of in **langdurende** hulpverlening of in beiden? Waarom wel/niet?

CLIËNTEN

8. Zijn er **voorwaarden** waaraan de cliënt moet voldoen opdat u oplossingsgericht kan werken?
9. Hoe **ervaren de cliënten** de methodiek? Wat is de reactie van de cliënten?
10. Kan u een **voorbeeldcasus** geven waarin u oplossingsgericht werkte met een cliënt uit uw organisatie? Hoe bent u tewerk gegaan?

EVALUATIE

11. Wat is uw **ervaring** met oplossingsgericht werken? Hoe ziet u oplossingsgericht werken?
12. Wat zijn de **voordelen** van oplossingsgericht werken? Wat vindt u positief? Welke dingen werken volgens u goed en hoe zie je dat het werkt?
13. Wat zijn de **nadelen** van oplossingsgericht werken? Wat vindt u negatief? Wat kan een valkuil zijn?
14. Hoe reageert uw **team** op het feit dat u oplossingsgericht werkt met cliënten? Probeer je anderen hiervan te overtuigen? Of was er weerstand van het team?
15. Is deze methodiek **efficiënt** volgens u en dit ook op een langere termijn?
16. Ziet u uzelf de oplossingsgerichte methodiek in de **toekomst** verder toepassen?
17. Ziet u de oplossingsgerichte methodiek toepasbaar op de cliënten die in begeleiding zijn bij CAW Limburg dienst **Opvang en Woontraining**?