

**Triple-C,
tot hier
en verder**



Voorwoord

Beste lezer,

Dit boek beschrijft hoe wij denken over, kijken naar en samenwerken met mensen met een verstandelijke beperking. Daarbij gaat het vooral over mensen die naast hun beperking gedrags- of psychische problemen ervaren. We beschrijven niet alleen de behandelvisie van Triple-C, maar ook hoe je Triple-C invoert en organiseert. Daarbij gaat het steeds om *menswaardigheid*. In de begeleiding én in de organisatie.

In 2011 publiceerden we ons eerste boek over het Triple-C Behandelmodel: *Triple-C Gewoon is anders*. In 2015 verscheen een vervolg: *Het gewone leven ervaren*. Daarin introduceren we het Triple-C Behandelhuis, waarmee we ons model verder uitdiepen, en beschrijven we praktijkvoorbeelden van zorgprofessionals binnen en buiten ASVZ.

Dit nieuwe, derde boek is een uitgebreide herziening van én een aanvulling op de eerste twee boeken. Ook na dertig jaar Triple-C doen we nog elke dag nieuwe inzichten en ervaringen op. Als we de afgelopen dertig jaar iets geleerd hebben, is het dat 'een beetje Triple-C' niet werkt.

Het is essentieel dat iedereen in de begeleiding en de organisatie denkt, kijkt en handelt vanuit menswaardigheid en de universele menselijke behoeften. Alleen dan kun je samen bouwen aan het gewone leven. Daarom gaan we in dit derde boek niet alleen in op de theorie en de praktische vertaling naar begeleiding van cliënten, maar ook op de organisatorische randvoorwaarden. Wat vraagt het van een organisatie om 'Triple-C' te worden en te blijven? Hoe organiseer je verbinding, vertrouwen, veiligheid en ontwikkelmogelijkheden voor cliënten én medewerkers?

Inmiddels werken zorgorganisaties in heel Nederland met ons behandelmodel. Omdat we ervan uitgaan dat dit boek voor sommige lezers een eerste kennismaking is met Triple-C, beginnen we bij de basis. Dertig jaar geleden was ernstig probleemgedrag ons startpunt. Hoe kwam het toch dat we almaar vastliepen met cliënten? Kon dat niet anders? Gelukkig weten we inmiddels: ja, het kan anders! Over dat *anders denken*, en de menswaardigheidstraditie die eruit voortvloeit, gaat het eerste hoofdstuk.

‘Daar waar het schuurt, knelt of pijn doet, ontstaat een ontwikkelverlangen: het moet anders, het kan anders en we willen het anders!’

Hoofdstuk 2 behandelt Triple-C in een notendop: het Triple-C Behandelhuis, met daarin het fundament van menselijke behoeften, de drie pijlers, de daaruit voortvloeiende doelen en het perspectief.

In hoofdstuk 3 laten we zien hoe je die theorie in praktijk brengt. We zoomen in op relatie- en competentieopbouw. Ook laten we zien hoe je de begeleidingsvraag van de cliënt scherp krijgt en vertaalt in hoofd- en werkdoelen. Verder lees je in dit hoofdstuk over de drie fasen van behandeling en de drie begeleidingsstijlen van Triple-C, waar-tussen begeleiders steeds schakelen om zo goed mogelijk aan te sluiten bij wat cliënten nodig hebben.

In hoofdstuk 4 gaan we in op de invoering van Triple-C. Organisaties die met Triple-C willen werken, beginnen natuurlijk niet bij ‘nul’. Elke organisatie heeft zijn eigen tradities, gewoontes, lessen en successen. Een succesvolle invoering van Triple-C vraagt in eerste instantie om (zelf)reflectie. Wat is je visie, wat zijn je waarden en tradities? Hoe menswaardig zijn je begeleiding en behandeling, je organisatie en de coaching van professionals?

Daar waar het schuurt, knelt of pijn doet, ontstaat een ontwikkelverlangen: het moet anders, het kan anders en we willen het anders! Als iedereen in de organisatie weet en voelt *waarom* je Triple-C invoert en wat je ermee wilt bereiken, kun je samen een nieuwe behandel- en organisatietraditie opbouwen. Zonder deze verdieping wordt Triple-C het zoveelste trucje en werkt het niet.

In hoofdstuk 5 beantwoorden we de vraag hoe je Triple-C verbindend organiseert. Wat vraagt dat aan leiderschap? En welke inhoudelijke en organisatorische randvoorwaarden zijn daarvoor nodig? Daarbij maken we gebruik van het nieuwe Triple-C Organisatiehuis, de organisatorische tegenhanger van het Triple-C Behandelhuis. Tot slot beschrijven we in hoofdstuk 6 wat Triple-C vraagt van professionals en welke coaching zij daarbij nodig hebben. Hier zullen we zien dat veel elementen uit het behandelmodel ook toepasbaar zijn in de begeleiding van medewerkers. Logisch ook, want of je nu cliënt of (zorg)professional bent: we zijn allemaal mensen.

Net als zijn groene en blauwe voorgangers is dit boek een publicatie vanuit de praktijk. Je zult dan ook weinig voetnoten tegenkomen. Achterin vind je een lijst met inspiratiebronnen en verdiepende literatuur. We beginnen het boek wél wetenschappelijk, met een inleiding van prof. dr. Petri Embregts van de Academische Werkplaats Leven met een verstandelijke beperking (Tilburg University). Vanuit die werkplaats publiceerde Tess Tournier MSc haar onderzoek over Triple-C aan de hand van het Logic Model. Triple-C heeft zich daarmee niet alleen in de praktijk, maar ook wetenschappelijk bewezen. Daar zijn we natuurlijk trots op!

Een boek over Triple-C is per definitie niet volledig. Vergelijk het met een anatomieboek; dat beschrijft alle afzonderlijke delen van het menselijk lichaam, maar kan nooit werkelijk laten zien hoe een lichaam ademt, loopt en leeft. Zoals de verschillende onderdelen van het lichaam onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn en invloed op elkaar hebben, geldt dat ook voor de elementen uit ons behandelmodel. Omwille van de helderheid zijn we genoodzaakt om

termen en begrippen wat ‘uit elkaar’ te trekken – al leggen we zo veel mogelijk dwarsverbanden. Gelukkig zien we dat in de praktijk ook gebeuren: begeleiders, behandelaren en managers bouwen samen aan Triple-C. We hopen dat dit boek daar-aan bijdraagt.

Hans van Wouwe en Dick van de Weerd
mei 2021



Inleiding door prof. dr. Petri Embregts	10
1 Probleemgedrag als het topje van de ijsberg	17
2 De kern van Triple-C	33
3 Bouwen aan relaties en competenties	47
4 Triple-C invoeren	73
5 Triple-C verbindend organiseren	83
6 Medewerkers coachen	109
Epiloog	134



HOOFDSTUK 2

De kern van Triple-C

Triple-C is een behandel- en organisatie-model dat menswaardigheid bevordert. Het bestaat uit een visie en methodiek voor de begeleiding en behandeling van mensen met een beperking, die daarnaast gedragsproblemen of psychische problemen hebben. De drie C's van Triple-C staan voor cliënt, coach en competentie. Want het zijn altijd een *cliënt* en zijn *coach* (begeleider) die door middel van gezamenlijke, dagelijkse taken bouwen aan hun vertrouwensrelatie en *competenties*.

Bij Triple-C gaat het erom dat mensen met een verstandelijke beperking het gewone leven ervaren. Dat betekent dat ze zich veilig en verbonden voelen. Een fijne plek hebben om te wonen. Anderen om zich heen hebben die niet bang voor hen zijn, die betrouwbaar zijn en hen vertrouwen geven. Dat ze 's morgens opstaan, zich aankleden, eten op gezette tijden en een betekenisvolle invulling geven aan hun dag. Net als ieder mens.

Je kunt de Triple-C-methodiek tekenen als een 'huis' met verschillende bouwstenen. Dit noemen we het Triple-C Behandelhuis.

Het huis bestaat uit een **fundament**, **pijlers**, **doelen** en het **perspectief**. In dit hoofdstuk komen alle bouwstenen van het Triple-C Behandelhuis aan de orde.

Anders denken, anders kijken, anders doen

Het Triple-C Behandelhuis begint bij 'anders denken': uitgaan van de menselijke behoeften. In de middelste pijler gaat het om 'anders kijken': probleemgedrag zien als resultaat van onvervulde menselijke behoeften.



In de pijlers links en rechts gaat het om 'anders doen': onvoorwaardelijk begeleiden en zorgen voor een betekenisvolle invulling van het dagelijks leven. Deze twee pijlers zie je ook terug in de Triple-C Driehoek en de Triple-C Begeleidingspiramide op pagina 40–41.

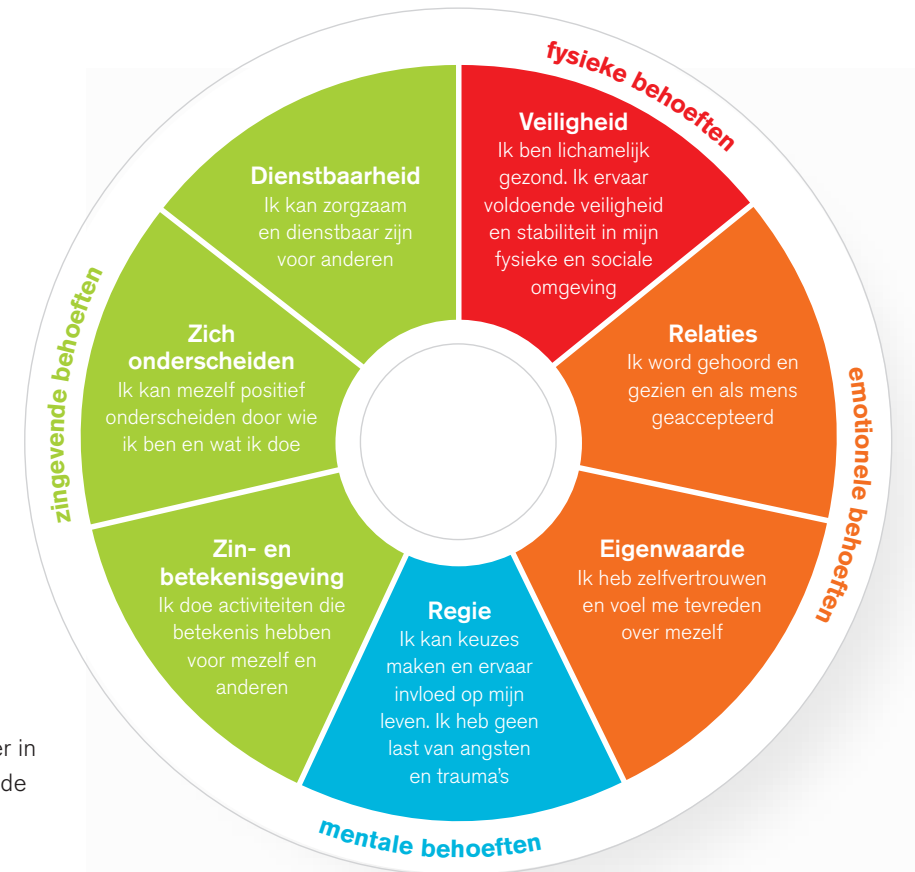
Het fundament: de menselijke behoeften

Mens worden gaat niet vanzelf (Langeveld 1979). Iemand gaat pas rechtop lopen, praten en zich menselijk gedragen als anderen dat voordoen. We hebben dus anderen om ons heen nodig, om mens te worden én te blijven.

Als we het hebben over menswaardigheid, praten we over menselijke behoeften. In navolging van Barrett (2002) onderscheiden we zeven behoeften:

- Fysieke en emotionele veiligheid
- Relaties, bij anderen horen
- Eigenwaarde
- Regie ervaren
- Zin en betekenis
- Zich onderscheiden
- Dienstbaarheid

Deze behoeften zijn wezenlijke kenmerken van de mens. Mensen met een verstandelijke beperking hebben dezelfde behoeften als ieder ander.



De Triple-C Behoeftencirkel

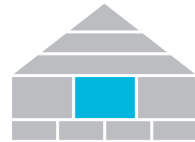
Barrett deelt de menselijke behoeften onder in vier 'soorten', die we elk een kleur geven in de Triple-C Behoeftencirkel:

- Fysieke behoeften (rood)
- Emotionele behoeften (oranje)
- Mentale behoeften (blauw)
- Zingevende behoeften (groen)

Bij Triple-C is alles wat we doen terug te voeren op deze menselijke behoeften. We laten ons niet leiden door het uiterlijke gedrag van mensen, maar kijken naar wat zij *nodig hebben*. Hoe beter het ons lukt om aan de menselijke behoeften van cliënten te beantwoorden, des te menswaardiger is onze begeleiding. Daardoor nemen spanningen, stress en probleemgedrag af, en kunnen cliënten het gewone leven ervaren.

Levenslange begeleiding

Een ander wezenlijk kenmerk van de mens is dat hij opvoeding nodig heeft. Langeveld noemt de mens een 'animal educandum': een wezen dat opgevoed moet worden. Alle mensen hebben tot hun volwassenheid opvoeding en begeleiding nodig. En ook daarna blijven we sociale wezens die niet zonder andere mensen kunnen. In de woorden van psycholoog David Pitonyak (2012): 'We are hardwired to belong.'



De meeste mensen kunnen, als ze volwassen zijn, zelf bepalen hoe ze leven en daar verantwoordelijkheid voor dragen. Dat geldt niet voor mensen met een verstandelijke beperking. Zij blijven hun leven lang – in meer of mindere mate – aangewezen op begeleiding en ondersteuning van anderen.

Relationele autonomie

Mensen met een verstandelijke beperking hebben per definitie ondersteuning nodig van hun omgeving (American Association on Intellectual and Developmental Disabilities, 2010) – op het gebied van bijvoorbeeld communicatie, sociale vaardigheden of zelfzorg. Daarom schetsen we hun perspectief niet met woorden als zelfstandigheid, zelfredzaamheid, autonomie en onafhankelijkheid. We spreken over *relationele autonomie*. Daarmee bedoelen we: optimale zelfstandigheid binnen de begeleidingsrelatie. Begeleiding van mensen met een beperking is relationeel, vanuit respect en wederzijdse afhankelijkheid.

Gedrag voorleven

Voor mensen met ernstige gedragsproblemen is het van levensbelang dat ze menswaardige begeleiding krijgen. Ook – of misschien wel juist! – als ze zich agressief gedragen. Daarom is mensen afzonderen binnen Triple-C ondenkbaar. In plaats van cliënten in moeilijke situaties te straffen of te isoleren, blijven we hen onvoorwaardelijk begeleiden. We brengen cliënten in een sociale omgeving, waar we normaal menselijk gedrag ‘voorleven’.

Drie pijlers, twee doelen, één perspectief

Uit het fundament van menselijke behoeften komen de **drie pijlers** van Triple-C voort:

- Probleemgedrag zien als resultaat van onvervulde menselijke behoeften.
- De onvoorwaardelijke begeleiding.
- Betekenisvolle invulling van het dagelijks leven.

De drie pijlers vertalen we vervolgens in **twee doelen**:

- Doorbreken van ineffectieve actie-reactiepatronen bij probleemgedrag.
- Relatie- en competentieopbouw.

In de nieuwe versie van het Triple-C Behandelhuis hebben we relatie- en competentieopbouw bewust als één doel geformuleerd. Relatie- en competentieopbouw zijn in Triple-C onlosmakelijk met elkaar verbonden. Het een kan niet zonder het ander.

Pijler: Probleemgedrag zien als resultaat van onvervulde menselijke behoeften

In hoofdstuk 1 schreven we dat we probleemgedrag zien als het ‘topje van de ijsberg’. We kunnen oneindig veel lezen over agressie, automutilatie, dwanggedrag, anorexia of seksueel grensoverschrijdend gedrag, maar uiteindelijk hebben die ogenschijnlijk verschillende vormen van probleemgedrag dezelfde kern. In alle gevallen is het gedrag een resultaat van onvervulde menselijke behoeften. Daarom gaan we met die menselijke behoeften aan de slag.

In een voorspelbaar dagprogramma (zie pagina 65) ervaren cliënten houvast in de relatie met hun begeleider en aan de betekenisvolle activiteiten die ze samen doen. Ze ervaren meer successen, hun zelfvertrouwen groeit en ze ontwikkelen competenties. Ze ervaren minder stress en daardoor vermindert ook het probleemgedrag. Zo doorbreken we de ineffectieve actie-reactiepatronen.

Dat wil niet zeggen dat probleemgedrag bij Triple-C nooit meer voorkomt. Zeker niet. Het verschil zit ‘m in hoe we erop reageren: we begrenzen het gedrag – en gaan vervolgens zo snel mogelijk over tot de orde van de dag. We straffen niet, omdat we zien dat iemand niet agressief is uit kwade wil, maar bijvoorbeeld doordat hij angstig is of zijn omgeving te onvoorspelbaar is. Zijn onderliggende menselijke

behoefte is om zich fysiek en emotioneel veilig te voelen. De sleutel tot het doorbreken van het probleemgedrag zit dus in het beantwoorden aan die behoefte: je sluit iemand niet op, maar blijft hem begeleiden.

Van begeleiders vraagt dit dat ze anders naar probleemgedrag kijken. Juist in moeilijke of bedreigende situaties is het nodig om duidelijkheid, herkenbaarheid en nabijheid te bieden, terwijl hun gevoel misschien wat anders zegt. Als je probleemgedrag ziet als dreiging, lok je ‘instinctieve’ reacties als vechten, vluchten en verstarren uit (zie pagina 121). Het voelt dan niet logisch om dichterbij te komen en aansluiting te zoeken. Maar als je kunt zien dat een cliënt zich juist bedreigd voelt en jouw troost en begeleiding nodig heeft, voel je je niet bedreigd en is nabijheid en begeleiding bieden juist *wel* een natuurlijke reactie. Die verschuiving gaat niet vanzelf; daar hebben professionals goede begeleiding bij nodig. In hoofdstuk 6 gaan we verder in op de coaching van professionals.



Pijler: De onvoorwaardelijke begeleiding

Bij Triple-C kunnen cliënten altijd terugvallen op hun begeleider, wat er ook gebeurt. De dialoog tussen cliënten en begeleiders is een van de belangrijkste instrumenten in de behandeling. In die dialoog ontstaan contact, wederkerigheid, afstemming, wederzijds begrip en vertrouwen. Omdat de begeleiding onvoorwaardelijk is, maken we geen als-dan-afspraken met cliënten en gebruiken we geen straffen. We gaan er vanuit dat cliënt en begeleider sámen succes hebben en ook af en toe samen falen. Dat is geen strafbaar feit; het is leren en ontwikkelen door vallen en opstaan.

Mensen bouwen een relatie op doordat ze iets met elkaar *doen*. Juist dat sámen doen is belangrijk. Een begeleider die toekijkt terwijl iemand zijn tanden poetst of brood eet, is niet aan het begeleiden maar aan het bewaken. Menselijk gedrag voorleven wil zeggen: samen tandenpoetsen, samen eten en samen de tuin doen.

Een begeleider werkt aan vertrouwen en gehechtheid door:

- aan te voelen welke vraag achter gedrag van de cliënt ligt (sensitiviteit);
- aan te sluiten bij de behoeften van de cliënt, en daar door begeleiding aan tegemoet te komen (responsiviteit);
- hierin betrouwbaar en onvoorwaardelijk te zijn.

Cliënt, coach, competentie... en de ouders dan?

In dit boek richten we ons op professionals: begeleiders, behandelaars, leidinggevenden en bestuurders. Daarmee willen we niets afdoen aan de cruciale rol van ouders en verwanten in het leven van mensen met een beperking. Zij zijn vaak de belangrijkste 'coaches' voor hun zoon, dochter of familielid. Gelukkig geven ouders en verwanten ook aan dat zij baat hebben bij de orthopedagogische principes van Triple-C. Om ervoor te zorgen dat onze professionele begeleiding en de begeleiding van ouders en verwanten zo goed mogelijk op elkaar aansluiten, stemmen we steeds met hen af. Zo bouwen we samen aan het gewone leven.



Pijler: Betekenisvolle invulling van het dagelijks leven

'Het gewone leven' betekent niet dat de cliënt een gewoon leven moet leiden. Of dat hij met zijn beperkingen of stoornissen 'gewoon' moet doen. Behalve dat er altijd iemand is om op terug te vallen, betekent het dat we de omgeving zo gewoon en menswaardig mogelijk inrichten, met thema's die voor ons allemaal gewoon zijn: **Zelfzorg, Wonen, Werk of Scholing** en **Vrije tijd**. Deze vier gebieden noemen we competentiegebieden.

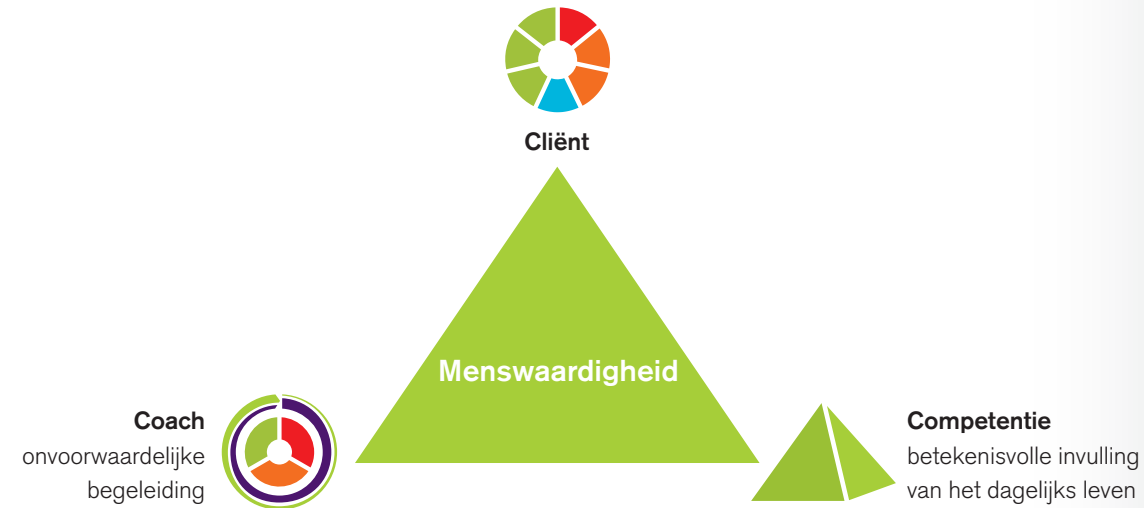
De vier competentiegebieden geven ons leven structuur. Ze dienen als kapstok om op een gezonde en menswaardige manier te leven. Dat geldt ook voor mensen met een beperking en gedragsproblemen. Zij kunnen die kapstok extra goed gebruiken.

Triple-C biedt cliënten houvast met een volledig en herkenbaar dagprogramma (pagina 65), waarin we betekenis geven aan de competentiegebieden. Een herkenbaar, en daardoor voorspelbaar programma draagt bij aan de invulling van alle menselijke behoeften.

Het biedt cliënten veiligheid en stabiliteit (fysieke behoeften), hun eigenwaarde groeit en ze bouwen relaties op met anderen (emotionele behoeften), ze krijgen meer grip op hun leven (mentale behoeften), ze zijn zinvol bezig en betekenen iets voor een ander (zingevende behoeften).

Samen de dag beginnen

Als het 's morgens tijd is om het bed van Jelle op te maken, staat begeleider Paul niet met zijn armen over elkaar in de deuropening te zeggen wat er moet gebeuren, te controleren en te corrigeren als het niet goed gaat. Paul maakt samen met Jelle het bed op: 'Als jij nu even het kussen doet, dan schud ik het dekbed op! Worden de ritmes van het bed opmaken herkenbaarder en voorspelbaarder, waardoor Jelle meer kan, dan zegt Paul: 'Als jij nu even je bed doet, dan leg ik je kleding in de kast.' In elk geval werken ze samen aan een activiteit, waardoor Jelle voortdurend ondersteuning voelt. Daardoor voelt hij zich meer gehecht en verbonden. Bovendien doet hij succeservaringen op; dat versterkt zijn gevoel dat hij iets kan.



De Triple-C Driehoek

De basis van dagelijkse begeleiding volgens Triple-C visualiseren we in de Triple-C Driehoek van cliënt, coach en competentie. De driehoek symboliseert de houvast die de cliënt heeft aan de relatie met zijn begeleider en de betekenisvolle activiteiten.

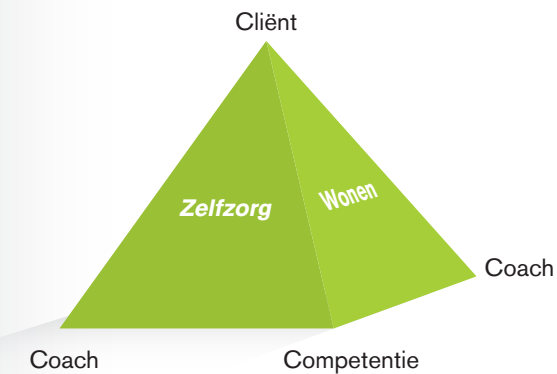
De verschillende hoeken van de driehoek zijn in de begeleiding alle drie even belangrijk en houden verband met elkaar. Het gaat dus niet alleen om het relationele aspect. De relatie heeft houvast en richting nodig, de activiteiten geven deze richting.

De cliënt heeft houvast aan zijn begeleiders en aan de ritmes van activiteiten – vanaf het moment van opstaan totdat hij naar bed gaat.

De Triple-C Begeleidingspiramide

We noemden al de vier competentiegebieden: Zelfzorg, Wonen, Werk of Scholing en Vrije tijd. Samen met de Triple-C Driehoek vormen de competentiegebieden de Triple-C Begeleidingspiramide. De piramide laat zien dat cliënt en begeleider op elk van de vier gebieden samenwerken, zodat de cliënt op dat gebied competenties kan ontwikkelen.

De Triple-C Begeleidingspiramide

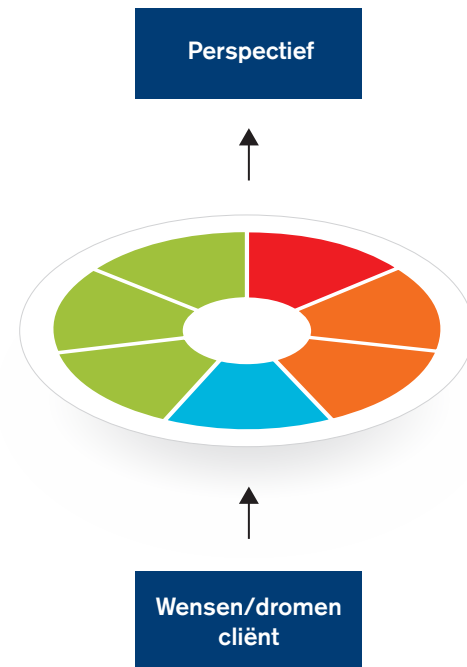


Je kunt de Begeleidingspiramide zien als een driedimensionale versie van de Triple-C Driehoek. De cliënt vormt altijd het topje van de piramide, de coach en competenties zijn de andere hoeken. In het midden staat steeds het competentiegebied waar het op dat moment om gaat.

De Begeleidingspiramide geeft begeleiders en cliënten structuur en richting voor de dagelijkse praktijk. Het is geen keurslijf, maar een kader. De precieze invulling van de piramide ontstaat in het directe contact tussen cliënt en begeleider.



De Begeleidingspiramide is driedimensionaal; elke zijde gaat om één competentiegebied.



Perspectief

Het 'dak' van het Triple-C Behandelhuis noemen we het perspectief: daar waar we naartoe willen. Bij Triple-C komt dat altijd neer op *het gewone leven ervaren*. Dit algemene perspectief werken we per cliënt uit. We beschrijven zijn wensen of dromen op elk van de vier competentiegebieden, gekoppeld aan de waarden van Triple-C. Het resultaat is een perspectief op het gebied van wonen, op het gebied van werk, et cetera.

Op het perspectief ligt geen tijdsdruk of deadline; het is een stip aan de horizon. Ook het ervaren van perspectief kun je zien als een menselijke behoefte. Als er geen perspectief (meer) is, houdt het leven op.

Triple-C gaat uit van menswaardigheid. Daarmee is het model ook normatief. We begeleiden geen wensen van cliënten die niet aansluiten bij hun behoeften. We willen het perspectief dat iemand zelf heeft nooit van tafel vegen, maar wel altijd onderbouwen vanuit de Behoeftencirkel.

'Pas op voor inkakken, maar vermijd doorpakken'

Vroeger kwam het vaak voor dat begeleiders weinig met cliënten deden. Vooral bij probleemgedrag ging men activiteiten vermijden en werd het bestaan van mensen met een beperking steeds leger. Ga nou iets *doen*, zeiden we dan. Nu zien we dat begeleiders daarin soms doorschieten. Dat ze 'doorsturen in de activiteit' of 'doorpakken'; het dagprogramma leidend maken en koste wat het kost afwerken, maar daarbij de aansluiting met de cliënt uit het oog verliezen. Daardoor komen de gehechtheid en de relatie weer onder druk te staan. Zoals vaker bij Triple-C gaat het erom de balans te vinden die nodig is om het gewone leven te ervaren.

REFLECTIEOPDRACHT

Wat bekrachtigt het probleemgedrag?

Pak de reflectieopdracht uit hoofdstuk 1 er nog eens bij (pagina 26). Beantwoord nu individueel of met je team de volgende vragen.

1

Welke cliëntgebonden factoren zie je als oorzaak van het probleemgedrag?

Bijvoorbeeld: lichamelijke gezondheid, niet kunnen of durven vertrouwen op anderen, niet kunnen inleven in anderen, moeite hebben met overgangsmomenten.

2

Welke omgevingsfactoren zie je als oorzaak van het probleemgedrag?

Bijvoorbeeld: probleemgedrag managen in plaats van aansluiten bij de menselijke behoeften, de omgeving is niet betrouwbaar, er zijn vaak nieuwe begeleiders, de cliënt heeft niemand om op terug te vallen, het dagprogramma is niet gevuld.



De Triple-C Waardencirkel

Triple-C Waardencirkel

Hoe ziet begeleiding op basis van menswaardigheid en menselijke behoeften er concreet uit? Dat verbeelden we in de Triple-C Waardencirkel, die een set uitgangspunten bevat. De Triple-C Waardencirkel helpt begeleiders om te checken: zijn we met deze cliënt op de goede weg?

'De waarden van Triple-C geven mij houvast in mijn werk. Ik sta voor die waarden en ben blij dat we ze in onze organisatie delen en uitdragen. Dat we met elkaar, samen met de cliënt en zijn netwerk, richting geven aan begeleiding en behandeling. Samen bouwen aan een menswaardig bestaan voor iedereen; dat betekent Triple-C voor mij. Ik probeer dat iedere dag weer een beetje beter te doen.'

– **Maarteke Erkens, manager zorgondersteuning en ontwikkeling bij ASVZ**

Het verschil tussen wensen en behoeften

Inge: *'Ik heb geen zin om naar mijn werk te gaan. Die stomme kringloopwinkel! Ik blijf liever alleen op mijn kamer, niemand die zich met me bemoeit. Lekker een blowtje roken, niks mis mee.'*

Soms doen we niet wat cliënten willen – we doen wat ze nodig hebben. Dat is niet altijd hetzelfde. Alleen op je kamer met een blowtje? Welke behoeften worden dan vervuld? Fysieke veiligheid misschien? Maar hoe zit het met erkenning en waardering, zelfvertrouwen ontwikkelen, invloed hebben op je leven, betekenisvol bezig zijn? Misschien is het dan toch niet zo'n goed idee om op je kamer te blijven. Tegelijkertijd zoeken we natuurlijk wel uit waarom die kringloopwinkel stom is. Wat zit daarachter? Voelt Inge zich er bijvoorbeeld wel gewaardeerd, en is het werk voor haar betekenisvol?

Tot zover dit tipje van de sluier...

Benieuwd naar de rest van het boek?

Ga naar www.asvz.nl/triple-c
en bestel 'm daar!