

# GRENZEN STELLEN IN DE AMBULANTE ZORGE

Duidelijkheid  
bieden,  
veilig zijn

# Inhoudsopgave

Voorwoord	04
Verantwoordelijkheid en verwachtingen	07
De positie van de ambulante hulpverlener	10

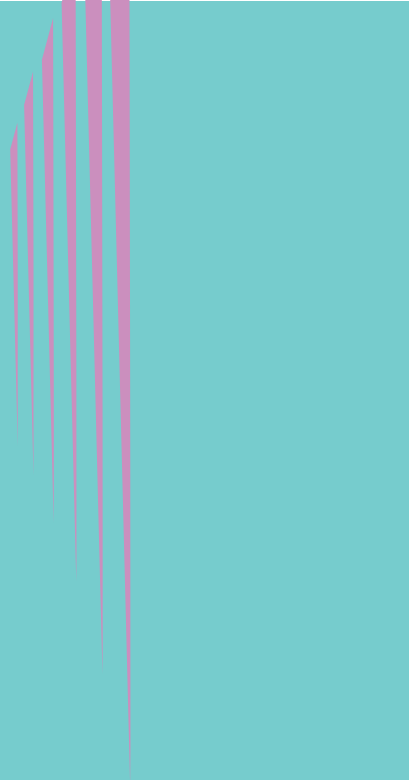
## DEEL I – ONVEILIGHEID

Wat is grensoverschrijdend gedrag?	15
Verbaal grensoverschrijdend gedrag	19
Bijnaam of koosnaam	19
Emoticons	20
Ondermijning	20
Aan de haal met persoonlijke informatie	23
Seksuele toespelingen of avances	24
Discriminatie	27
Schreeuwen en schelden	29
Non-verbaal grensoverschrijdend gedrag	31
Negeren	31
No shows	32

No shows	32
Niet respecteren van lichamelijke integriteit	33
Fysiek geweld in jouw bijzijn	35
Onveiligheid in de thuissituatie	38
Onveiligheid in contact met de cliënt of derden	41

## DEEL II – OP WEG NAAR VEILIGHEID

De grootste valkuilen herkennen	45
Valkuil 1: compensatie van ellende	47
Valkuil 2: het wordt van mij verwacht	48
Valkuil 3: te groot verantwoordelijkheidsgevoel	49
Valkuil 4: het gedrag is het gevolg van de problematiek van de cliënt	51
Hoe maken we het veilig?	52
Het begint bij de intake	53
Ingrijpen bij de eerste stap	57
Terugvallen op de gemaakte veiligheidsafspraken	60
Beschikbaarheid inperken	62
De ik-boodschap	65
Je bent de enige niet	67
Nawoord	68



# Voorwoord

Stichting De Paarse Pelikaan biedt ambulante begeleiding aan mensen die in een problematische thuis-situatie verkeren. Dit is breed gedefinieerd, en daarom komen wij een breed scala aan problematiek tegen: huiselijk geweld, dreigende huisuitzetting, vervuiling/hoarding, psychiatrie, verslavingsproblematiek en vele andere zware thema's in allerlei hoedanigheden.

Doorgaans werken wij vanuit de WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning), die vanuit de gemeente wordt beheerd en aangestuurd. Daarnaast werken wij vanuit het budget Nazorg Ex-gedetineerden en op basis van een specifiek budget voor outreachende zorg als gemeenten dat zo hebben ingericht. Wij zijn gecontracteerde zorgaanbieder in de regio's Gooi en Vechtstreek en Zuid-Oost Utrecht.

Wij hebben twee panden met spreekkamers, waar gesprekken met cliënten kunnen plaatsvinden. Soms geven cliënten daar zelf de voorkeur aan; dan vinden ze het prettig om even weg te zijn uit hun eigen omgeving. Bijvoorbeeld omdat het daar druk is met kleine kinderen. Of omdat ze daar niet vrijuit kunnen praten in verband met huisgenoten. Soms heeft het laten plaatsvinden van een gesprek op kantoor een praktische achtergrond. Omdat er documenten geprint moeten worden bijvoorbeeld. Of omdat er een overleg moet plaatsvinden op neutraal terrein.

Het grootste gedeelte van onze begeleidingen vindt echter in de thuisomgeving van de cliënt plaats.

Omdat dit prettig is voor de cliënt om wat voor reden dan ook, of omdat er ook daadwerkelijk iets fysieks in de thuissituatie moet gebeuren. Denk hierbij bijvoorbeeld aan dozen administratie uitzoeken, het huis opruimen of het leren toepassen van aangeleerd gedrag in de thuissituatie.

Binnentreden in iemands leefomgeving geeft de begeleider veel informatie over de mogelijkheden en onmogelijkheden van de cliënt. Hoe handhaaft de cliënt zich daar, tegen welke problemen loopt hij (soms letterlijk) aan? Wij staan als De Paarse Pelikaan voor een veilige thuisbasis voor al onze cliënten, dat is onze missie. Onze hulpverlening is er dus op gericht om de cliënt in staat te stellen thuis orde op zaken te stellen. Bijvoorbeeld door de financiën weer op orde te krijgen, door keuzes te maken, doelen te stellen en/of gepaste hulp te (leren) accepteren.

Zoals gezegd: de problematiek is heel divers. Er is ook één gemene deler: al onze cliënten gaan gebukt onder hun situatie. Cliënten ervaren stress, voelen zich soms heel onmachtig of waardeloos. In een complexe maatschappij die ingesteld is op prestatie, voelen ze zich vaak niet gezien of gehoord. Voelen ze dat ze niet of onvoldoende mogen meedoen aan de samenleving of regelrecht tegengewerkt worden door de overheid. Door zulke gevoelens ervaart de cliënt regieverlies, vaak ook over de eigen emoties. Iemand die stress ervaart, reageert anders dan iemand die zich prima voelt. En daar zal de begeleider dus ook op moeten anticiperen. Onze begeleiders hebben hier veel besef van, en begrip voor. De cliënt moet zich gehoord en gezien weten.

Dat is de eerste stap in het opbouwen van een vertrouwensrelatie. Als de cliënt voldoende vertrouwen in de begeleider heeft, is er een basis om de cliënt uit te nodigen om stappen te zetten. Stappen om uit de situatie te komen, of de omstandigheden ten minste aanzienlijk te verbeteren.

De factoren die hebben geleid tot het regieverlies, zijn ook factoren die kunnen meespelen in het contact tussen cliënt en begeleider. Niet alleen vakinhoudelijk, maar – want daar gaat dit boek over – vooral ook in afwegingen over de eigen veiligheid en het stellen van duidelijke grenzen.

## **Veiligheid wordt bepaald door de mate waarin de begeleider...**

**... in staat is om zeer duidelijke grenzen aan te geven én te handhaven**

**... zich bewust is van potentiële factoren van onveiligheid en daarnaar handelt**

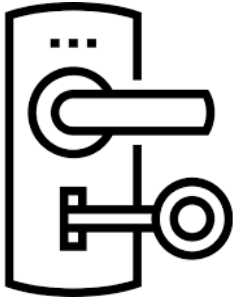
Aan de hand van deze twee factoren willen wij, als professionals verbonden aan De Paarse Pelikaan, jou laten delen in onze ervaringen. Wellicht kan het je helpen in een bewustwordingsproces, en inzicht geven over hoe jij als ambulante begeleider zelf grenzen stelt. We zullen nader ingaan op het stellen van grenzen die betrekking hebben op fysieke veiligheid. En daarnaast gaan we uitgebreid in op de manier waarop je je als begeleider opstelt om grensoverschrijdend gedrag van je cliënt te voorkomen en, indien nodig, te corrigeren.

We hebben dit boekje met een zekere stelligheid geschreven: in de gebiedende wijs omwille van de helderheid. Maar lees onze aanbevelingen als suggesties, niet als commando's. Het is uiteraard aan de lezer om zelf te bepalen waar hij het wel of niet met ons eens is, of welke andere keuzes hij zou maken. We pretenderen zeker niet op alles een antwoord te hebben of de waarheid in pacht te hebben. We delen onze visie en ervaringen, en niet meer dan dat. Uiteraard staat iedere 'hij' ook voor 'zij' of 'die', ook omwille van de leesbaarheid is gekozen om voor één schrijfwijze te kiezen.



# Verantwoordelijkheid en verwachtingen

In dit boekje zullen we hameren op de machtspositie die een hulpverlener heeft ten opzichte van een cliënt. En we hebben het over grenzen stellen. Dat zijn geen woorden die de meeste hulpverleners na aan het hart liggen. Ze roepen weerstand op, omdat we graag in termen van 'gelijkwaardigheid' en 'mensen helpen' denken. Een hulpverleningsrelatie is echter niet gelijkwaardig, zoals een vriendschap of een liefdesrelatie kan zijn. Dat wil niet zeggen dat je als hulpverlener bóven een cliënt staat, helemaal niet. Het wil zeggen dat je verantwoordelijk bent voor de relatie, omdat de relatie zelf een essentieel onderdeel is van wat je de cliënt als professional te bieden hebt. De helende werking van de vertrouwensbasis, de oprechte betrokkenheid en het daadwerkelijk zien en horen van de cliënt: dát zijn de ingrediënten van een vruchtbare relatie tussen hulpverlener en cliënt.



En de wederkerigheid dan? Je leert en krijgt toch ook heel veel van je cliënten? Jazeker, en dat maakt dit werk zo mooi. Deze wederkerigheid maakt dat er sprake is van een relatie, en niet van eenrichtingverkeer. Het is heel mooi als het lukt om in een wederzijdse dankbaarheid te komen: voor het vertrouwen dat je als hulpverlener ontvangt, en de hulp die je als cliënt ontvangt. Dan is de relatie meer dan twee mensen bij elkaar voegen; dan is één plus één drie.



Vanuit deze visie hebben we al het volgende opgesteld: het welzijn van zowel hulpverlener als cliënt moet in de relatie geborgd zijn. Je hebt als hulpverlener een verantwoordelijke taak om deze relatie goed te managen. Jij bewaakt de grenzen, en dat kan alleen als je daarover zelf volledige helderheid hebt. Daarvoor is het van belang dat je heel duidelijk hebt wat de verwachtingen zijn van jouw rol als hulpverlener.

Verwachtingen van:

- ◆ Jezelf
- ◆ Je cliënt
- ◆ Je opdrachtgever/werkgever
- ◆ Andere betrokken professionals
- ◆ Betrokkenen van je cliënt

Als het je lukt die verwachtingen te managen, dan heb je een werkbare situatie gecreëerd voor jezelf, en zal je cliënt de beschikbare ruimte kunnen benutten om zichzelf verder te helpen.

**JIJ BEWAART DE GRENZEN, EN DAT KAN ALLEEN  
ALS JE DAAROVER ZELF VOLLEDIGE HELDERHEID HEBT.**

