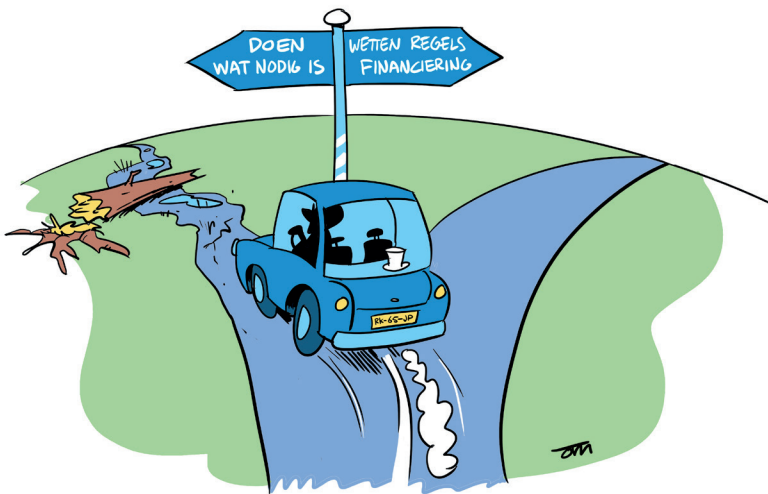


van / voor



van / voor

Verleden, heden en toekomst verbinden

Ken je ze? “Wat we vandaag nog niet in huis hebben, kan morgen heel gewoon zijn”, “hoe zou je het thuis doen?” en misschien wel de bekendste “doen wat nodig is”. Uitspraken die in de dagelijkse praktijk bij de JP van den Bent stichting regelmatig voorbijkomen. Maar het zijn niet zomaar uitspraken, ze ‘vangen’ de visie van onze organisatie, de waarden die we belangrijk vinden en onze manier van werken in woorden.

Deze uitspraken komen ergens vandaan, ze hebben geschiedenis. Ze maken deel uit van ons collectieve verleden, zijn actueel in het heden en vormen de basis voor keuzes die van betekenis zijn voor de toekomst. Met elkaar ‘leven’ we deze uitspraken in de praktijk en daarmee zijn ze onlosmakelijk met de JP verbonden. In de ruim 25 jaar dat de JP nu

als zelfstandige stichting bestaat, is de visie steeds hetzelfde gebleven en werken we vanuit dezelfde waarden. De wijze waarop we vorm geven aan visie en waarden is eigenlijk continu in beweging, door de tijd of door (maatschappelijke) ontwikkelingen.

Met het boek dat je nu in handen hebt, willen we de JP in woord en beeld aan je laten zien. In een twintigtal korte verhalen kom je meer te weten over onze organisatie: hoe we geworden zijn wie we nu zijn en hoe het komt dat we doen wat we doen. Woord en beeld zijn daarbij een hulpmiddel, want taal is soms niet toereikend genoeg om iets uit te leggen, toe te lichten of te verklaren. Dit is hoe we het nu zien, op dit moment. Maar als de woorden op papier staan en de cartoons ingekleurd zijn, is de realiteit alweer veranderd, hecht je er op een andere manier waarde aan of zie je het ineens vanuit een ander perspectief dan eerst.

Dit boek kan helpen om samenhang te zien in de veelheid aan gebeurtenissen en ontwikkelingen die binnen de JP spelen, want

vrijwel niets gebeurt zomaar. Gebruik het voor je eigen beeld van de JP, om met elkaar van gedachten te wisselen en om elkaar te scherpen in de geest van de letter.

We wensen je veel lees- en kijkplezier toe!

‘In het verleden ligt het heden, in het nu wat worden zal’

(Willem Bilderdijk (1756-1831), Nederlands geschiedkundige, taalkundige, dichter en advocaat)

Inhoud

Verleden, heden en toekomst verbinden	5
Over deze uitgave	10
Waar ons verhaal begint ...	13
Zo normaal mogelijk	17
Zie je de ander écht?	23
Systemen hebben een gezicht	29
Mens, durf te leven!	35
Ruimte om te regelen	41
Je eigen baas zijn	47
Blijven doen wat nodig is	53
De moed om te stoppen	59
Zeggenschap is van iedereen	65
Gewoon doen	71
Leren van McDonald's	77
What's in a name?	83
Het huishoudboekje	89
Je bent je eigen instrument	95
Hoe zou je het thuis doen?	103
Een tafel vol verantwoording	109
De krachten bundelen	117
Groeien en bloeien	123
Vele tinten grijs	129
We zijn slechts passanten	135

Over deze uitgave

In de verhalen die in dit boek staan, zijn de meeste namen van medewerkers van de JP van den Bent stichting en van mensen die ondersteuning van de JP krijgen gefingeerd. In een enkel geval worden mensen met voor- en achternaam omschreven. Dat zijn de daadwerkelijke namen van deze personen.

De verhalen zijn bedoeld om gebeurtenissen in een context te plaatsen, een beeld te schetsen van de situatie op een bepaald moment. Alles is vanuit het perspectief van de JP geschreven.

Dit boek is gemaakt bij het afscheid van Ruud Klarenbeek van de JP. Ruud was 26 jaar directeur/bestuurder en maakte meer dan veertig jaar deel uit van het verhaal van de JP. Bij zijn pensionering kreeg Ruud een boek aangeboden met daarin verhalen van de JP.

Hij droeg zelf aan die verhalen bij, dus het boek is ook van Ruud voor de JP. Bij de JP vormt de mens het uitgangspunt: we zijn een organisatie van mensen voor mensen. Daarom heet dit boek van / voor.

Wil je meer weten of iets gebruiken uit deze uitgave? Neem dan contact met ons op: 0570 66 57 70 of secretariaat@jpvandenbent.nl.

Voorjaar 2022, JP van den Bent stichting
Najaar 2024, tweede druk

Waar ons verhaal begint ...



We schrijven het jaar 1964: The Beatles geven hun twee enige optredens in Nederland, Martin Luther King ontvangt de Nobelprijs voor de Vrede en met Nederland 2 krijgt ons land er een tweede publieke televisiezender bij.

In 1964 begint ook het verhaal van de JP. 't Polletje, een mooie witte villa in Olst, is – achteraf gezien – onze bakermat. In die tijd werden hier kinderen met een beperking tijdens vakanties of in crisissituaties opgevangen. Het verhaal van de JP is een verhaal over het met oprechte aandacht en interesse zien van de ander, een verhaal over het steeds goed blijven kijken naar dat wat de ander écht nodig heeft.

Als Frida te Veldhuis, de kersverse directrice van 't Polletje, aankomt, ziet ze een statig wit gebouw in de zogenaamde Zwitserse

chaletstijl. Zo mooi als het pand van buiten is, zo troosteloos ziet het er binnen uit. In de grote woonkamer zitten zo'n twintig kinderen met een beperking bij elkaar. Het is er kaal, er hangen geen gordijnen en er is, op een paar houten vormenpuzzels na, geen speelgoed. Waarom? Meer speelgoed of gordijnen kunnen deze kinderen niet aan, wordt gezegd. Frida heeft daar andere ideeën over. Ze zorgt ervoor dat er meer speelgoed komt, dat de plaatselijke stoffeerder de gordijnen weer ophangt en ze kleedt de boel binnen juist meer aan. Net zoals je het thuis zou doen.

Maar de belangrijkste verandering toen in Olst is Frida's visie op de mens. Door meer en beter naar ieder individueel kind te kijken, te ontdekken wat hij of zij wel of niet kan en daarop aan te sluiten, is de verveling snel voorbij én blijven de gordijnen voortaan op hun plek. 't Polletje wordt al snel een écht thuis voor iedereen die er – tijdelijk – verblijft. Hoe Frida naar kinderen kijkt, is fundamenteel anders dan in die tijd gebruikelijk was en vormt de basis van de visie van de JP. Onze kern is ook

nu nog om goed naar ieder mens te kijken. Wat heeft hij of zij aan ondersteuning bij leven nodig? De ander zien is essentieel om goede ondersteuning te kunnen bieden.

In Olst is heel wat van ons gedachtegoed ontstaan, principes van waaruit we nu nog steeds met elkaar samen werken. We kijken goed naar de mens, luisteren naar zijn of haar verhaal en vervolgens doen we dat wat nodig is. We doen gewoon, letterlijk en figuurlijk. Als je bij de JP werkt, zul je dat vast herkennen en er waarschijnlijk je eigen invulling aan geven. Want je werkt niet vóór de JP, jij máákt de JP. En daarom vragen we je om te blijven doen wat jij denkt dat nodig is. Om daar het gesprek over te blijven voeren en vanuit die houding samen met je collega's mensen te ondersteunen bij leven.

Zo normaal mogelijk



De mens zien loopt als een rode draad door de geschiedenis, de cultuur en de werkwijze van de JP heen. Waren de woningen vroeger meestal ingericht op groepswonen, tegenwoordig heeft vrijwel iedereen die ondersteuning van de JP krijgt een eigen appartement, ongeacht de ondersteuningsvraag. We hebben het heel bewust over individueel wonen en niet over zelfstandig wonen, want iemand die individueel woont kan 24/7 ondersteuning hebben. René, die ondersteund wordt door de JP, zei daar ooit treffend over: “Ik woon individueel, want als ik zelfstandig zou wonen, zou ik hier niet wonen.”

We gaan terug naar een JP-locatie ergens in het jaar 1995. Op een vrijdagmiddag zitten een paar cliënten en begeleiders bij elkaar. Het is bijna weekend en wat is er leuker dan dat

's avonds gezellig samen in te luiden met wat lekkers? Zo doet het 'hapjesgeld' zijn intrede. Dus hup, naar de winkel voor lekkere hapjes. Iedereen is enthousiast: zo zouden ze het thuis ook doen! Met het succes van het hapjesgeld in het achterhoofd bedenken de begeleiders dat ze op de woensdagen wel met cliënten willen koken. Tot die tijd werd er meestal door koks in een centrale keuken gekookt. Van lieverlee wordt er steeds minder gekookt vóór mensen en meer mét mensen. Je eigen potje koken, of daar in ieder geval bij helpen, is belangrijk voor iedereen. Het is een wezenlijk onderdeel van het dagelijks leven.

Sommige mensen die ondersteuning krijgen kunnen zelf koken, anderen kunnen een handje helpen en voor weer anderen is dat niet mogelijk. Toch vinden we dat er bij iedereen in het appartement gekookt moet kunnen worden. Want eten is meer dan alleen het naar binnen stoppen van voedsel. Het gaat om geur, om meemaken, om het zien van het werk dat nodig is om een maaltijd te bereiden. Juist de zintuigelijke ervaringen die bij het koken

horen, zijn een uitgelezen kans om mensen te prikkelen. Als begeleiders bijvoorbeeld met Henk koken, gooien ze de geschildre aardappels op zo'n manier in de pan dat hij een beetje nat gespetterd wordt. Het is Henks favoriete activiteit!

Inmiddels hebben vrijwel alle mensen die individueel wonen hun eigen keuken én hun eigen wasmachine. Of ze nu kunnen koken, kunnen wassen of niet, we gaan voor zo normaal mogelijk. Dat betekent niet dat ze er alleen voorstaan. Het betekent dat ze de mogelijkheid hebben om het zelf te doen of zelf iets te regelen. Dat is niet altijd perfect, want bij niemand is het thuis áltijd netjes en soms is een afhaalpizza ook prima.

Door die eigen keuken ontstaat er van alles. Zo komt de zus van Jacob elke week op dinsdagavond langs om samen met hem te koken. "Koken moet je toch," zegt ze en zo hebben ze wekelijks samen tijd om bij te praten, zonder dat het voelt als een verplichting. Of neem Jacky, een jonge meid van begin twintig.

Op het aanrecht in haar eigen keukentje staat een nieuw zachtroze Senseo-apparaat te blinken. Op één van de eerste dagen in haar nieuwe huis biedt ze haar vader een bakkie aan en zet dat vervolgens zelf. Voor haar vader een onbeschrijfelijk moment: zijn dochter zet koffie voor hem. Een gevoel van trots, een brok in zijn keel. Zo hoort het te zijn als je even langs komt bij je dochter. En Jacky? Zij heet haar vader zo welkom in haar thuis.

Merel heeft een eigen appartement met een eigen voordeur en beneden in de hal een eigen brievenbus. Ze heeft moeite met de overgang van haar werk naar huis. Het liefst wil ze die overgangen niet, dus niet meer naar haar werk of – als ze daar eenmaal is – “nooit meer naar huis”. In het zoeken naar positieve overgangen krijgen begeleiders een idee: wat als Merel haar eigen brievenbus gaat legen? Vanaf dat moment drinkt ze elke dag na werktijd eerst thuis rustig koffie en daarna gaat ze naar beneden om haar brievenbus te legen. Ze loopt vol trots door de gangen met haar eigen sleutel om haar nek. Merel krijgt meer en meer post

en ook begeleiders stoppen wel eens wat in haar bus. De overgangen tussen werk en huis zijn nu positief voor haar en bevestigen haar in wat ze zelf kan.

Begeleiders ondersteunen in het individueel wonen daar waar iemand dat nodig heeft en vaak terwijl ze ondertussen een praatje maken. Zo is er tijd en aandacht voor de ander binnen de dagelijkse, huiselijke routines. Ondersteuning buiten het appartement is vervangen door leven in en rondom de woning. Zelf koken, zelf wassen of je eigen brievenbus legen gaat daarmee over volwaardig leven. Het gaat over meedoen, over gezien worden, over zelf beslissingen nemen en ten diepste over leven en zijn wie je bent.

Zie je de ander écht?



Als je binnen de JP de vraag stelt wat de belangrijkste principes zijn, zul je ongetwijfeld ook antwoorden krijgen als: elkaar zien, de mens zien, mij zien. “Zie je de ander écht?” is een belangrijk uitgangspunt in ons dagelijks werk. Dat klinkt eenvoudig, maar dat is het niet. Het is iets waar je je steeds bewust van moet zijn en waar je aan moet blijven werken, zelf, met je collega’s, in je team, als organisatie.

Neem bijvoorbeeld Jan uit Genemuiden, een flinke jongeman van net achttien jaar, maar hij functioneert als een pasgeboren baby. Jan komt uit een grote en betrokken familie. Zijn ouders, broers en zussen dragen hem op handen. Zijn ouders raken op leeftijd en ze willen voor hem een veilige plek voor als zij er zelf niet meer zijn. Sinds een paar jaar woont Jan op een locatie van de JP. Dat is

een heel proces geweest, want vooral voor zijn ouders was het spannend toen Jan uit huis ging. Met name voor zijn moeder, want zij weet precies wat Jan nodig heeft, een bepaalde blik in zijn ogen zegt haar direct wat haar te doen staat.

Elke zondagochtend na kerktijd komt de hele familie van Jan bij elkaar in zijn appartement. Het is er dan een gezellige boel met zijn ouders en broers en zussen, die op hun beurt weer hun kinderen meenemen. Ze spelen op de galerij of buiten op straat. Zo'n ochtend is voor Jan uiterst vermoeiend. Er komen zoveel prikkels binnen, dat hij de rest van de dag uitgeput op bed ligt. Is dat goed voor Jan? Wat betekent het bezoek voor hem? Waar doe je als begeleider goed aan?

Als begeleider neem je jezelf mee in je werk, je bent zogezegd je eigen instrument. Ben je in staat om je eigen ideeën, overtuigingen, normen en waarden aan de kant te zetten om Jan zo écht te kunnen zien en hem recht te doen? Bedenk maar eens door hoeveel

verschillende brillen je naar dezelfde situatie kunt kijken. En wat die brillen vervolgens doen met Jan en zijn familie.

Kijk je door de bril van afspraken en regels, dan zoek je eerst uit of er iets is afgesproken over familiebezoeken. Is dat niet het geval, dan zal er dus een nieuwe regel opgesteld moeten worden. Dan wordt de regel waarschijnlijk dat de bezoeken aan Jan beperkt worden tot een 'juist niveau van vermoedelijkheid'.

Denk je vanuit alle mensen die op de locatie wonen, dan komen er vragen naar boven als 'wat als iedereen zoveel bezoek zou ontvangen?' of 'wat betekent het voor de andere mensen die hier wonen?' Denkend aan de drukte op de galerij en buiten zouden er waarschijnlijk minder mensen mogen komen.

Kijk je door je bril van eigen normen, waarden en overtuigingen, dan zou je misschien zeggen 'dat doe ik thuis toch ook niet?' of 'het is toch niet normaal om elke week vijftien familieleden op bezoek te krijgen?'

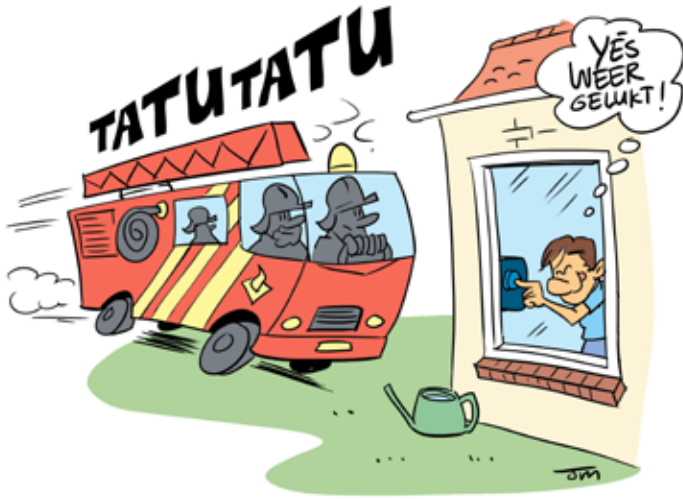
En tenslotte kun je je nog afvragen wat anderen van deze situatie zouden vinden, je collega's, medebewoners, de locatiecoördinator of verwanten bijvoorbeeld. Wellicht is er dan nog een andere reden waarom er niet zoveel bezoek bij Jan mag komen.

Ben je benieuwd wat de begeleiders van Jan deden? Zij stelden de vraag 'wat zou Jan nu écht willen?' Om dat te weten te komen, gingen ze in gesprek met zijn moeder, zij die hem beter dan wie ook kent en begrijpt. Want Jan kan het zelf niet vertellen, zijn moeder geeft de woorden die hij niet heeft.

Zijn ouders organiseren met die familiebezoeken een manier van betrokkenheid rondom hun zoon die blijft, ook als zij er zelf niet meer zijn. Na veel indringende gesprekken, bezoeken van begeleiders aan de ouders van Jan en moeder die na de verhuizing dagelijks op de locatie blijft komen, begrijpen de begeleiders wat het voor Jan betekent. En zo blijft het in Genemuiden elke zondagochtend na

kerktijd een drukte van belang in en om het appartement van Jan en daarmee het hoogtepunt van de week voor hemzelf.

Systemen hebben een gezicht



Systemen zijn er om ons te helpen in ons dagelijks leven. Vaak zijn ze echter leidend gemaakt en wordt er vergeten om te kijken naar de gevolgen van de toepassing ervan. Door abstracte – vaak papieren – situaties weer klein, eenvoudig en persoonlijk te maken, veranderen inzichten en veranderen daarmee ook de uitkomsten. Als iemand ziet, ervaart of voelt wat bijvoorbeeld het effect van een bepaald besluit is voor een ander zet dat soms onverwacht iets in beweging.

Kijk maar eens mee met deze situatie in het noorden van het land. In 2015 gaat een deel van de zorg naar de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Vanuit de Wmo mogen alle gemeenten zelf over zorg beslissen. De gemeente Drachten besluit dan – als enige gemeente in Friesland – dat ze de logeerszorg die de JP in Drachten aanbiedt niet meer

vergoedt. Daardoor ontstaat een vreemde situatie: alle inwoners van Friesland kunnen bij de JP in Drachten logeren, behalve de inwoners van de gemeente Drachten zelf ... Tamara zit daardoor ineens met haar handen in het haar. Haar dochter Loes ging wekelijks bij de JP logeren. Dat gaf lucht in het gezin. En het gaf Tamara de mogelijkheid om haar twee zoontjes van en naar de sportclub te brengen, zodat zij ook voor hen een betrokken moeder kan zijn. Dat is met het besluit van de gemeente Drachten ineens over.

De begeleiders willen met de gemeente in gesprek over deze concrete situatie en natuurlijk over het genomen besluit. Ze nodigen de medewerkers van de gemeente én Tamara uit op de locatie in Drachten. Tamara vertelt welke gevolgen het besluit op haar gezin heeft. Nu de medewerkers van de gemeente zien wat het effect is, wordt het besluit al snel teruggedraaid. En zo kunnen ook de inwoners van Drachten gelukkig weer gebruik maken van de ondersteuning die ze zo goed kunnen gebruiken.

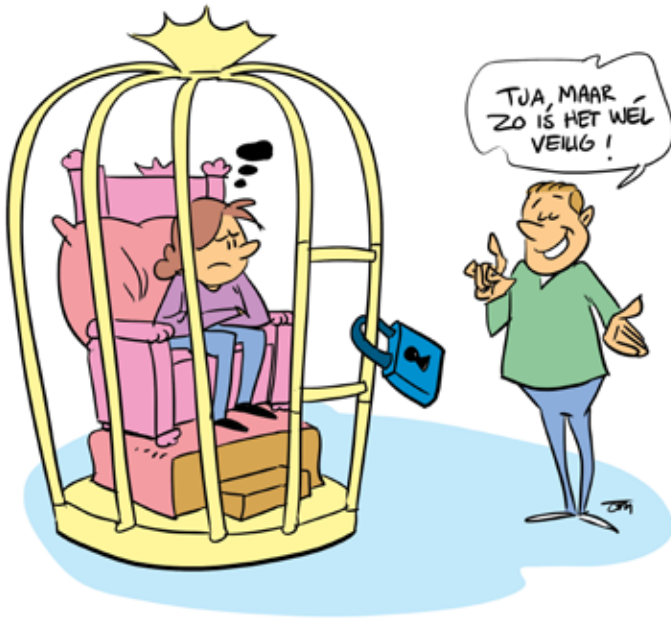
En dan is er Joop. Joop woont bij de JP en houdt wel van wat leven in de brouwerij. Gebeurt er naar zijn smaak te weinig, dan organiseert hij dat zelf wel. Zo ontdekt Joop dat er bij hem op de gang een rood kastje hangt met daarop een zwarte knop. En als je hard op die knop duwt, komt de brandweer! Joop kan zijn geluk niet op, want de brandweermannen komen in vol ornaat hard aanrijden met de zwaailichten aan. En daarvoor is gewoon een knop bij hem op de gang!

Joop drukt meermaals op de knop en die valse brandmeldingen leveren de JP een boete op. Die wordt betaald en natuurlijk wordt Joop toegesproken. Alleen blijkt die knop grote aantrekkingskracht te hebben, want hij drukt er nog eens op. Als we opnieuw een boete krijgen, sturen we Joop zelf naar het gemeentehuis met een zware zak met geld. De burgemeester spreekt hem streng, maar vriendelijk toe. Joop antwoordt daarna zachtjes: "Sorry, meneer de burgemeester. Ik zal het nooit meer doen ..."

Joop gaat naar huis en vanaf dat moment lukt het hem beter om van die verleidelijke knop af te blijven.

Je kunt te maken krijgen met een situatie zoals je hierboven leest. Een belangrijke vraag is dan: waar moet er wat veranderen? Heb ik iets te doen of is er iemand anders die in beweging moet komen? Herken je zo'n situatie? Dan is het mooi om eerst een stap terug te doen en jezelf in alle rust dit soort vragen te stellen. Want alleen als de verantwoordelijkheid op de juiste plek ligt, komt er beweging op de juiste plek en ontstaan de échte oplossingen.

Mens, durf te leven!



‘Leven is het meervoud van lef’, schreef Loesje jaren geleden al. En zo is het. Leven zoals jij wilt, vraagt soms moed om keuzes te maken, dingen wel of juist niet meer te doen, iets onbekends aan te gaan of afscheid te nemen van bekende gewoonten. Kortom, het vraagt bewustzijn van jezelf en jouw idealen.

Als je anderen ondersteunt bij hun leven komen dit soort wezenlijke vragen daarbij ook voorbij. Wat voor de één heel normaal is, is voor iemand anders een enorme stap. En waar de ander niet van verblijft of verbloost, kan voor weer iemand anders een groot risico zijn. Mensen ondersteunen bij leven betekent weloverwogen keuzes maken, passend bij de persoon die je voor je hebt en steeds in dialoog met iedereen die betrokken is.

Dat je keuzes maakt, betekent ook dat je daarin dilemma's tegenkomt. Elk vraagstuk kun je namelijk vanuit verschillende gezichtspunten bekijken. Vaak is er niet één juiste manier, er zijn een aantal alternatieven en daar kies je er uiteindelijk één van. Het is ideaal als de keuzes die je samen maakt de persoon in kwestie bijvoorbeeld gelukkig maken én dat er weinig risico's zijn. Het is vrijwel onmogelijk om en/en te doen. Er moet dus een keuze gemaakt worden tussen geluk en/of veiligheid. Opvallend is dat als we voor onszelf kiezen, we geluk vaak verkiezen boven veiligheid. Vanuit onze professionele verantwoordelijkheid willen we niet dat de ander iets overkomt. Als het gaat om de mensen die we ondersteunen, hebben we de neiging om eerder voor veiligheid te kiezen.

Zo is er Afra, een vrouw met epilepsie die ondersteuning van de JP krijgt. De vraag is of ze met haar epilepsie aan het verkeer deel kan nemen. "Ik ga niet met die 'mongolenbus' naar m'n werk," zegt ze. Ze wil zelf op haar eigen driewielige fiets, maar ja ... Hoe veilig is

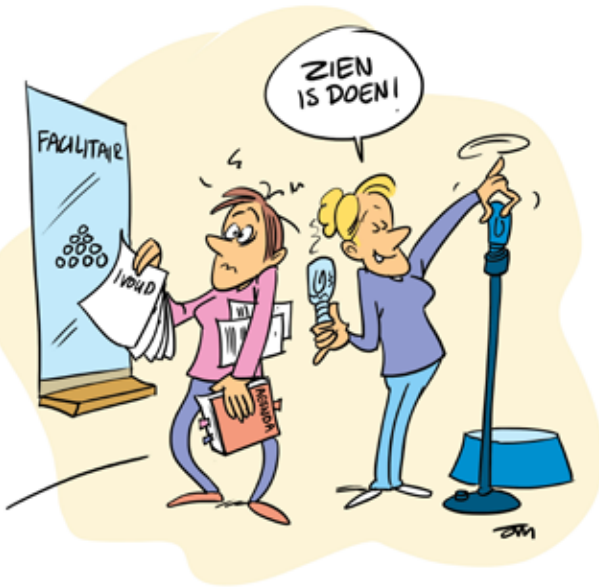
dat? Samen met Afra, haar ouders, broers en zussen besluiten we na intensieve gesprekken dat ze fietsend naar haar werk kan. Het risico dat ze onderweg een epileptische aanval krijgt en er iets ergs gebeurt wegen we gezamenlijk af. Jaren fietst Afra zelf naar haar werk en geniet ze van de vrijheid en de zelfstandigheid die haar dat biedt. Toch gebeurt het ergste ... Op een dag krijgt ze onderweg een epileptische aanval. Haar fiets kantelt en ze valt voorover in een bijna droge sloot. Afra verdrinkt. Een vreselijke gebeurtenis die veel oproept: verdriet, boosheid, onmacht, vertwijfeling, onzekerheid, angst ...

Eén van de eerste reacties kan zijn: hebben we de verkeerde keuze gemaakt door Afra zelf te laten fietsen? Als je bij deze vraag stilstaat, is het antwoord daarop 'nee'. We hebben in goed overleg met Afra en alle mensen die om haar heen stonden deze keuze gemaakt. Het is tragisch wat er is gebeurd, maar we vinden dat we met elkaar een goede afweging hebben gemaakt van wat voor Afra belangrijk is in haar leven en wat zij het liefste zou willen. We

kunnen de ouders van Afra recht in de ogen kijken en zij ons. Dat levert de openheid en het vertrouwen tussen ons op. Ze vinden het mooi dat Afra zo lang zelf naar haar werk kon fietsen en wat haar dat bracht.

In de afwegingen in dit vraagstuk gaat het in feite om het herkennen van de veilige en de gelukkige optie. Want met dat extra risico is er meer ruimte voor leven. Die bewuste afwegingen vragen tegelijkertijd verantwoordelijkheid, het met elkaar het goede gesprek voeren en het maken van eerlijke afspraken. Het vraagt elkaar recht in de ogen kunnen kijken, wat de uitkomst ook is. Het vraagt met elkaar de verantwoordelijkheid willen en kunnen dragen, met de cliënt, met ouders, met collega's, maar vooral met jezelf.

Ruimte om te regelen



Een belangrijk jaartal in de geschiedenis van de JP is 1964. Er is er nog zo eentje: 1998. In dat jaar baart Prins Claus opzien door tijdens een toespraak zijn stropdas los te maken en van zich af te gooien. Hij vergelijkt het dragen van een stropdas met een slang die om zijn hals gedraaid is. Ook de JP ervaart al jaren een toenemende beknelling onder de vleugels van de Algemene Stichting voor Verzorging en Verpleging van Zwakzinnigen (ASVZ). Daarom maakt de JP zich in 1998 los van de ASVZ. Dat levert onafhankelijkheid, vrij kunnen denken en het kunnen maken van eigen keuzes op.

Als onderdeel van de ASVZ waren veel organisatorische zaken voor de JP centraal geregeld. Onder meer op dat vlak begon de schoen te wringen. De medewerkers van de JP merkten dat het centraal regelen de boel vertraagde en zaken onnodig ingewikkeld

maakte. Al die verschillende afdelingen op het hoofdkantoor in Utrecht bijvoorbeeld belemmerden de individuele regelruimte voor medewerkers. Daardoor was het moeilijk om te kunnen doen wat nodig was in de ondersteuning van mensen, om maatwerk te kunnen bieden. Dat stond een goede kwaliteit van dienstverlening dus in de weg. En waartoe is een organisatie in de zorg op aarde? Juist, om goede ondersteuning te kunnen bieden.

Dat moest dus anders ... Toen de JP in 1998 als zelfstandige organisatie verder ging, kreeg dát gedachtengoed daadwerkelijk vorm. Het primaire proces – mensen ondersteunen bij leven – kwam centraal te staan en al het andere is daar ondersteunend aan. Vanuit een locatie wordt integraal gewerkt en ondersteuning geboden aan mensen bij leven. Het hoofdkantoor – oftewel het centraal bureau – richtten we zo in dat JP-medewerkers maximale professionele regelruimte kregen. Tegenwoordig zouden we dat ‘lean’ noemen. Of ‘met zo min mogelijk overhead’. Termen die we binnen de JP niet gebruiken, want we doen in

feite niets anders dan dat wat er echt nodig is, ook in de inrichting van onze organisatie dus. De werkzaamheden op het centraal bureau bestaan uit de basisadministratie en de beschikbaarheid van expertise op het gebied van cliëntregistratie, personeelszaken en financiën ter ondersteuning van de locaties. Want als mensen de ruimte krijgen om zélf zaken te organiseren, als ze eigenaarschap ervaren, zijn ze veel beter in staat om maatwerk te leveren. En dat komt de kwaliteit van dienst-verlening en de kwaliteit van arbeid ten goede.

We willen het eenvoudig houden en geen dingen organiseren die al in de samenleving aanwezig zijn. De JP heeft dus geen centrale IT-afdeling of afdeling inkoop, facilitaire zaken of communicatie. Er is geen afdeling vastgoed en ook geen kwaliteitsafdeling. We hebben geen eigen medische dienst met artsen of fysiotherapeuten. Wel hebben we gedragkundigen in dienst. Zij weten veel over het gedrag van mensen met een beperking en begeleiden de medewerkers van de locaties in hun ondersteuning aan deze mensen.

Het is niet zo dat we niet zonder al die specialistische kennis kunnen, maar we kiezen er bewust voor om die uit de samenleving te halen op het moment dat wij het nodig hebben en het ons past. Zo blijven ook onze bedrijfsprocessen ondersteunend aan onze – ja, ja, weer zo’n woord – ‘core business’: het samenspel tussen medewerker en cliënt.

Een kenmerkend voorbeeld is hoe we de rol van preventiemedewerker binnen de JP hebben vormgegeven. In 2005 wordt het vanuit arbowetgeving verplicht om ten minste één preventiemedewerker te hebben. Dat zorgt voor een dilemma, want het sluit niet aan bij onze visie om een preventiemedewerker aan te stellen of hier bijvoorbeeld een afdeling voor in te richten. Daarmee verliezen medewerkers verantwoordelijkheid en regelruimte en daalt de kwaliteit van de arbeidsomstandigheden in onze optiek juist.

De tijd verstrijkt en dan komt er een onverwacht pragmatische oplossing: we maken al onze medewerkers preventiemedewerker! Dat

besluit delen we intern. Zo lukt het ons om aan de wet te voldoen zonder onze visie geweld aan te doen. En op die manier voelt elke medewerker zich verantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn werkomgeving. Licht er bijvoorbeeld een stoeptegel los voor de deur? Dan leg je die weer goed of je regelt dat het zo snel mogelijk gerepareerd wordt. Dat vraagt van iedere medewerker bewustzijn.

Net als preventiemedewerker zijn alle JP-ers bijvoorbeeld ook inkoper en communicatiemedewerker. Dat is de verantwoordelijkheid daar laten waar de ondersteuning wordt geboden en op die manier regelruimte bieden. Zo is de organisatie het meest dienend aan waar het om draait: mensen ondersteunen bij hun leven.

Je eigen baas zijn



Bij de JP draait het om mensen. Mensen die ondersteuning krijgen én mensen die ondersteuning bieden, onze medewerkers dus. Medewerkers met hart voor anderen, die kunnen zien wat iemand nodig heeft, die hun handen uit de mouwen steken. Mensen met verschillende achtergronden, ervaringen en kwaliteiten, maar zonder uitzondering medewerkers met verantwoordelijkheden. We geven alle medewerkers het vertrouwen om zelf besluiten te kunnen nemen.

We noemen dat eigenaarschap, omdat we geloven dat als mensen zelf de ruimte voelen om verantwoordelijkheid te nemen de ondersteuning aan mensen er beter van wordt én het het werkplezier vergroot. Dat klinkt mooi, maar het is niet altijd zo makkelijk als dat het op papier staat. Deze manier van werken geeft vrijheid, maar het vraagt ook

wat. Je steeds bewust zijn van wat jij zelf kunt doen bijvoorbeeld en niet op een ander wachten als er iets nodig is.

Door bewust keuzes te maken – op basis van kennis, ervaring, inzicht of intuïtie – kun je er met anderen over praten en je ervaringen en dilemma's delen. Je kunt je niet 'verschuilen' achter een protocol, een lijstje of bijvoorbeeld een klusjesman die éérst iets moet doen. Het vertrouwen dat je krijgt, brengt verantwoordelijkheid met zich mee. Die manier van werken – of misschien wel die manier van 'zijn' – moet je passen. We proberen het werk zo in te richten dat het in alles ook ondersteunend is aan die visie, zodat je jezelf niet aan verantwoordelijkheid kúnt onttrekken.

We hebben bijvoorbeeld geen facilitaire dienst. Medewerkers gaan zelf naar de lokale bouwmarkt, stoffeerder, meubelzaak of wat dan ook om het probleem op te lossen. Of ze vragen een lokale handige Harry. Er is geen afdeling communicatie. Nee, als de pers

belt, staan medewerkers hen zelf te woord. Natuurlijk krijgen ze daar ondersteuning bij als dat nodig is, maar medewerkers kennen het verhaal zelf het beste.

Ook aan centrale inkoop doen we niet. Iedere locatie zorgt zelf voor de inrichting, hoodschappen en zelfs inkoop van energie. Op die manier kun je het regelen zoals het het beste bij die situatie past, maatwerk dus. Denk maar aan het kopen van een pot pindakaas. Het is ongetwijfeld goedkoper als je bij een groothandel dertig dezelfde potten inkoopt, maar niet iedereen houdt van pindakaas, laat staan dat iedereen precies dát merk het lekkerst vindt. En die potten pindakaas moeten ergens centraal bewaard worden, iemand moet de voorraden bij gaan houden en zo komt er alleen al bij een simpel potje pindakaas veel meer kijken. Door zelf in te kopen, geef je keuzevrijheid en regelruimte. Het vergroot dus iemands eigenaarschap en daarmee zowel de kwaliteit van arbeid als de kwaliteit van dienstverlening. Natuurlijk gaat er ook wel eens wat mis. Achteraf gezien was jam toch een

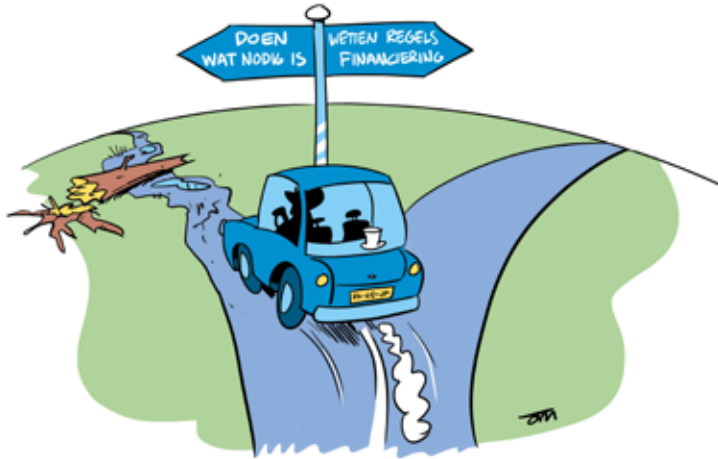
betere keuze geweest of waren de luxe nootjes in de pindakaas minder lekker dan gedacht. Dat is jammer, maar juist daar leer je van. En doe je het een volgende keer anders.

Een laatste voorbeeld is dat van de klachtenfunctionaris. Uiteraard is er iemand nodig bij wie mensen terecht kunnen als ze niet tevreden zijn, maar de oplossing van een klacht of probleem ligt meestal dichtbij. Vaak voelen mensen zich niet gezien of gehoord. Door ervoor te zorgen dat mensen weer met elkaar in gesprek gaan en gezien en gehoord worden, blijft de verantwoordelijkheid voor de oplossing ook daar waar hij hoort. Onze 'klachtenfunctionaris' faciliteert dat proces. Het probleem wordt niet overgenomen, maar er wordt geprobeerd om in de situatie zelf gezamenlijk tot een oplossing te komen. En daarom is de rol van klachtenfunctionaris een rol naast andere werkzaamheden.

Zo zie je dat we in alles verantwoordelijkheid zoveel mogelijk bij de medewerkers zelf houden, zodat zij kunnen doen wat zij in die

situatie het beste vinden. Natuurlijk staan ze daarin niet alleen. Naast die medewerkers staan andere professionals die met hen meedenken, het gesprek aangaan en het hebben over dilemma's. Eigenaarschap in dialoog met elkaar dus. Op die manier blijven we leren en ons ontwikkelen, net als de ondersteuning die we anderen bieden.

Blijven doen wat nodig is



Bij de JP is 'doen wat nodig is' een belangrijk uitgangspunt. Dat simpele zinnetje vertelt ons twee dingen: we kijken en luisteren goed naar iemand om die persoon op een voor hem passende manier te kunnen ondersteunen én we houden de zaken eenvoudig. We doen wat nodig is en laten dus ook wat niet nodig is, we sluiten aan bij de vraag.

Soms ontstaan er situaties waarin we dat niet (meer) kunnen doen, bijvoorbeeld door veranderende regelgeving of door nieuwe vormen van financiering. Dan blijven we de ondersteuning bieden die vanuit onze visie nodig is, ook als dat bijvoorbeeld betekent dat we er geen vergoeding meer voor krijgen of dat we buiten de gebaande paden treden.

Heel soms komen we er met andere partijen niet uit. Dan is de vraag: conformeren we ons

of blijven we werken vanuit dat waar we in geloven en voor staan, onze visie? Welke kant het opgaat is altijd anders, want geen enkele situatie is gelijk. Dit soort besluiten vraagt om een weloverwogen aanpak, bekeken vanuit verschillende perspectieven. Soms maken we pas op de plaats. We vertrouwen er dan op dat we – door niet direct te doen – uitkomen bij dat wat bij de cliënt en bij ons past.

Zo openden we midden jaren '80 in Hengelo het eerste logeerhuis van Nederland. Het stond in een woonwijk en kinderen met een beperking konden er in de weekenden en door de week logeren. Ouders waren zo enthousiast over de opzet dat ze zich afvroegen of hun kinderen ook zo konden wonen. Midden in een woonwijk dus, waarbij ze in hun vertrouwde omgeving konden blijven wonen, waar ze de weg kennen en buurtgenoten hen kennen. Als je ouder wordt en op jezelf gaat wonen, heb je meestal een eigen slaapkamer, keukentje en toilet. In die tijd waren grote instellingen met slaapzalen en gedeelde voorzieningen nog de norm en

niet veel mensen geloofden dat zo'n manier van wonen haalbaar was. Toch zetten we door, omdat we vonden dat we moesten doen wat nodig was. De eerste jaren schreven de locaties rode cijfers, maar dat veranderde met de tijd. Als je gelooft dat iets wél kan, moet je het gewoon doen en de buitenwereld laten zien dat het werkt.

Een vergelijkbare situatie zien we rond 2010: er komen steeds meer moeders met kinderen bij de JP. Andere zorgaanbieders wijzen deze moeders af, omdat hun kinderen geen indicatie hebben. Omdat iedereen die de situatie kent kan zien dat er ondersteuning nodig is, blijven we moeders én hun kinderen ondersteunen. Ondertussen gaan we het gesprek met de betrokken partijen aan. Het blijkt een gevolg van een hiaat in de toenmalige regelgeving te zijn. Zodra de gemeenten daarvan op de hoogte zijn, passen ze het aan en ontvangen we met terugwerkende kracht passende financiering voor de kinderen.

In 2021 krijgen we te maken met een gemeente die tevreden is over onze ondersteuning, maar die wil dat wij voldoen aan hun kwaliteitseisen. Zo zouden wij onze medewerkers elke drie jaar om een actuele Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) moeten vragen en moeten ze een bepaald opleidingsniveau hebben. Vanuit onze visie kunnen we ons daar niet vinden, want het zijn geen zaken die bijdragen aan de kwaliteit van dienstverlening, het is een papieren werkelijkheid. Het gaat om de kwaliteit van ondersteuning en die ontstaat in het samenspel tussen begeleider en cliënt. We willen het gesprek met de gemeente graag inhoudelijk voeren, maar blijven tegen een bureaucratische muur botsen. Het gevolg is dat de samenwerking stopt en dat betekent dat de ondersteuning van de JP aan mensen in deze gemeente dus ophoudt. Maar we laten niet alles zomaar uit onze handen vallen, in sommige situaties blijven we mensen ondersteunen zonder daarvoor gefinancierd te worden. Omdat we vinden dat we moeten blijven doen wat nodig is.

Als organisatie en als begeleider handelen we vanuit onze visie op ondersteuning bij leven. Meestal gaat dat heel natuurlijk, soms vraagt het moed of een lange adem. Of je moet even pas op de plaats maken om vanuit de ruimte die dan ontstaat weer verder te kunnen. Als professional ken jij de situatie vaak het best. Je weet wat er speelt en wat de vragen zijn. Als je in staat bent om daarbij aan te blijven sluiten, kun je doen wat nodig is en mensen écht ondersteunen bij leven.

De moed om te stoppen



Vanuit onze visie op ondersteuning bewegen we als organisatie mee met ontwikkelingen in de samenleving. Dat geeft nieuwe inzichten. Die inzichten vertalen naar de dagelijkse werkprijktijk is niet altijd eenvoudig. Het vraagt om een stevige professionele basis gevoed door cultuur en waarden waar je op moet durven vertrouwen. Ook als je weerstand ervaart of keuzes maakt die minder of niet voor de hand liggend zijn.

We geven je een voorbeeld dat illustreert dat doen waar je voor staat dilemma's met zich mee kan brengen en weerstand op kan roepen, dat het kortom niet altijd de makkelijkste weg is. Vóór de eeuwwisseling is het binnen Nederlandse zorginstellingen heel gebruikelijk om cliënten af te zonderen in een aparte ruimte als ze onacceptabel gedrag vertonen. Na de eeuwwisseling wordt dat steeds minder

toegepast. Bij de JP is het uitgangspunt dat iemands vraag niet beantwoord wordt als diegene gedrag laat zien waardoor je gaat denken aan afzonderen. Want daardoor ben je niet meer in staat om de mens en zijn behoeften écht te zien.

Als er in 2006 een nieuw kortverblijfhuis wordt gebouwd, komt er toch een afzonderingsruimte in, ondanks dat het niet meer standaard is. De wet schrijft het nog wel voor en volgens medewerkers is die ruimte soms nog nodig. Als bijvoorbeeld Jeroen, een jongen van net achttien jaar, zijn energie niet kwijt kan en iemand daar niet goed op reageert, ontploft hij en escaleert de situatie. Hij moet dan naar de afzonderingsruimte, totdat hij weer rustig is.

Inge, de locatiecoördinator, vindt dat de afzonderingsruimte niet meer gebruikt zou moeten worden, omdat het niet past binnen de visie van de JP én niet meer binnen de ontwikkelingen in de samenleving. Binnen het team levert dat weerstand op. Er zijn

medewerkers die de ruimte nooit gebruiken. Dat zijn vaak jonge vrouwen voor wie zo'n situatie met spierkracht oplossen geen optie is. Zij vertellen dat je met Jeroen ook gerust even kunt gaan voetballen, zodat hij zijn energie kwijt kan. Eigenlijk werkt dat zelfs veel beter, maar het vraagt van medewerkers dat ze zichzelf opzij kunnen zetten en hun professionele houding op zo'n moment kunnen bijstellen.

Op een dag besluit Inge dat de afzonderingsruimte niet meer gebruikt moet kunnen worden. Ze overlegt niet, maar verzamelt al het papierwerk van de locatie en zet daar de hele afzonderingsruimte mee vol. Collega's reageren boos: "Stel dat we daar met iemand hadden gestaan?" "Tja," antwoordt Inge. "Kijk naar wat iemand écht nodig heeft, daar gaat het om."

Het vraagt moed om met iets te stoppen, zeker als je nog niet weet hoe het wél moet. Het voorbeeld hierboven is een duidelijke vertaling van onze visie in de dagelijkse praktijk. Een

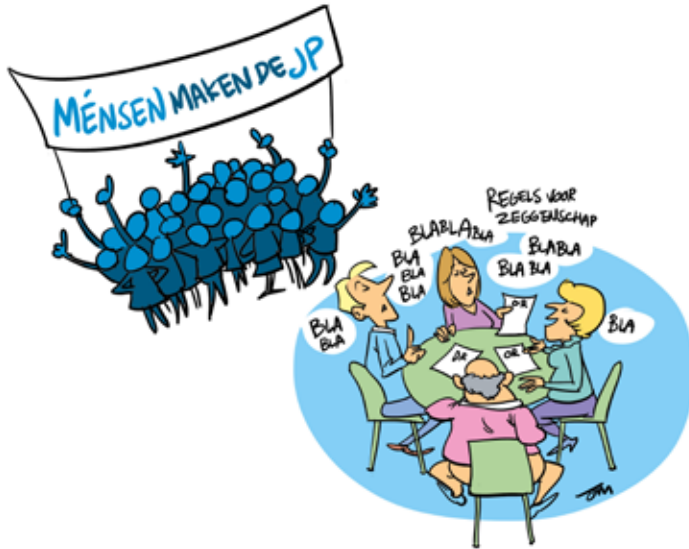
ingrijpender besluit is de afsplitsing van de ASVZ in 1998. We merkten dat onze visies op ondersteuning en daarmee inrichting van de organisatie niet meer op elkaar aansloten. Als zelfstandige stichting verder gaan, gaf ons meer bewegingsvrijheid én leverde tegelijkertijd onzekerheden op. Maar blijven staan voor onze visie op ondersteuning bleek zwaarder te wegen dan dat.

Moed om te stoppen betekent bijvoorbeeld ook grenzen stellen of 'nee' zeggen. Bijvoorbeeld als blijkt dat we een bepaalde ondersteuningsvraag niet kunnen beantwoorden, omdat we daar de juiste expertise niet voor in huis hebben. Of als blijkt dat de vraag achter de vraag anders is dan we in eerste instantie dachten. Het vraagt moed om tegen mensen te zeggen dat er een einde komt aan de dienstverlening. Als het niet (meer) aansluit, is dat wel de weg die we moeten gaan, hoe moeilijk dat ook is of hoe tegennatuurlijk dat ook voelt.

Binnen de JP zijn er veel mensen met een sterk innerlijk kompas die daar ook op durven

te vertrouwen. Zij zien met hun professionele blik en voelen van binnenuit wat in een bepaalde situatie het beste is om te doen, ook al weten ze nog niet wat de uitkomst gaat zijn. Dat ontstaat vaak uit een vraag als 'hoe zou dit zijn voor bijvoorbeeld Jeroen?' We nodigen je uit om die vraag te stellen en naar het antwoord te handelen. Dat doe je met elkaar. Soms heb je daarbij iemand nodig die een knoop doorhakt, iemand die vertrouwt op het stevige fundament dat er ligt, iemand die het aandurft om te stoppen met iets dat niet meer passend is, óók als er nog geen alternatief is. Want weglaten en het even niet weten, is vaak de beste manier om te leren zien wat er écht nodig is.

Zeggenschap is van iedereen



Een Ondernemingsraad (OR) behartigt de collectieve belangen van medewerkers. Zo krijgen ze een stem, medezeggenschap. Ook de JP had een OR, met de nadruk op 'had', want sinds 2018 is zeggenschap bij ons anders georganiseerd. Ervaren medewerkers meer medezeggenschap als er een OR is? Helpt het dat pak 'm beet twaalf mensen zeggenschap hebben over thema's die invloed hebben op de dagelijkse praktijk van al hun bijna 2900 collega's? Wij vinden van niet. We willen dat álle medewerkers de kwaliteit van hun werk en de kwaliteit van hun dienstverlening kunnen beïnvloeden.

Jarenlang is de OR een vertrouwd gegeven en organiseren we alles zoals het van ons gevraagd wordt. Ergens tussen 2005 en 2010 komt er een kantelpunt: we stellen steeds vaker de 'waarom-vraag'. Waarom hebben we een OR? De OR is er voor zaken die alle medewerkers aangaan,

maar hoeveel collectiviteit is er eigenlijk? We willen juist elke individuele medewerker met al zijn kwaliteiten, meningen en eigen gezichtspunten zien. Net als hoe we naar mensen die ondersteuning krijgen kijken. Hoe kunnen we dat organiseren?

Het OR-keurslijf begint meer en meer te knellen. Er zijn zoveel regels en verplichtingen over de installatie van een OR, over de vierjaarlijkse verkiezingen, over hoe er gestemd moet worden. Eén van de leden verwoordt het treffend: “Niet de regel dient ons, maar wij dienen op deze manier de regel.” Het besef dat de regels niet helpend zijn in het vinden van nieuwe vormen maakt dat de OR andere mogelijkheden gaat onderzoeken. De leden vertrouwen daarbij op hun ervaringen en inzichten van voorgaande jaren.

Een eerste verandering komt met het besef dat de bestuurder – op dat moment Ruud Klarenbeek – en de OR hetzelfde voor ogen hebben: als het goed gaat met de medewerkers en met de mensen die ondersteuning krijgen,

gaat het goed met de JP. Daarom besluiten ze in gezamenlijkheid om vanaf dat moment alleen nog maar samen te overleggen. De vergadering zonder de bestuurder wordt daarom afgeschaft. Ook worden de OR-leden direct bij het begin betrokken bij belangrijke thema's binnen de organisatie. De gebruikelijke verhoudingen tussen OR en bestuurder worden dus losgelaten en van daaruit ontstaat in 2017 iets nieuws: de centrale werkgroep JP-ers. Geen OR meer, maar een groep medewerkers die anderen inspireert en aanmoedigt om hun stem binnen en over de JP te laten horen. Zeggenschap op een manier die aansluit bij onze waarden: mensen écht zien, hun verhaal horen en aandacht voor elkaar hebben.

We houden het bij de JP graag klein en eenvoudig, met een open, eerlijke en transparante communicatie. Binnen het werk is er veel gelegenheid om met elkaar in gesprek te gaan en verantwoordelijkheid te nemen. Gesprekken waarin je kunt delen wat je ziet en hoort, waarin geluisterd en bevraagd wordt en overwegingen en dilemma's gedeeld worden.

Vanuit die basis wordt in 2018 een volgende stap gezet: de centrale werkgroep JP-ers gaat over in 'Jij maakt de JP!'. Dat betekent dat we binnen de JP (thema)bijeenkomsten organiseren over onderwerpen die passen bij dat moment. Alle medewerkers worden daarvoor uitgenodigd. We betrekken hen nog actiever bij belangrijke ontwikkelingen, zoals de keuze voor een nieuw digitaal cliëntendossier, het roosterprogramma of de benoeming van een nieuwe bestuurder. Zo werken we met elkaar aan de ontwikkeling van de JP en bouwen we samen aan kwaliteit van arbeid, de ondersteuning van mensen en wordt helder waar we middelen inzetten.

Zeggenschap anders organiseren doe je niet van de ene op de andere dag. Daar gaat heel wat aan vooraf. Ook al hebben we nu geen 'traditionele' OR meer, er zijn nog steeds mensen binnen de JP die zich inzetten om bepaalde onderwerpen bij collega's onder de aandacht te brengen en te houden. Maar het is niet van hen alleen, zeggenschap is van iedereen die bij de JP werkt. En het is ook niet vrijblijvend: we hebben het als organisatie nodig om kwaliteit te blijven bieden.

We vinden zeggenschap belangrijker dan hoe we het zouden moeten organiseren. Het effect belangrijker dan de vorm. Het waarom belangrijker dan de regels en de richtlijnen. We willen vooral in verbinding zijn, niet omdat dat van iemand moet, maar omdat we willen horen wat iedereen te zeggen heeft. Als we merken dat iets niet soepel loopt, is dat meestal een teken dat we terug moeten naar die verbinding. Het helpt dan om even stil te staan en jezelf af te vragen: 'waarom is dit belangrijk?' Een systeem kan best helpen om in de waan van de dag tot een gesprek te komen. We zijn niet wars van systemen, zoals een herhalende afspraak met collega's of een maandelijks overleg, maar wel altijd vanuit het besef dat het effect belangrijker is dan de vorm. Zodra het effect niet meer bereikt wordt, moet je de vorm wijzigen of schrappen. Zo bouwen we samen aan de JP.

Gewoon doen



In het eerste verhaal in dit boek las je al dat het allemaal begon bij 't Polletje in Olst. Hier werden kinderen met een beperking tijdelijk opgevangen tijdens vakanties of in crisissituaties. In 1986 verhuisde 't Polletje naar de Ruusbroecstraat in Zwolle, omdat kinderen daar eigen, kleine slaapkamertjes kregen in plaats van de slaapzalen die er in Olst waren. Waar in Olst nog de toevoeging 'short-stay-home' aan de naam was toegevoegd, veranderde dat in Zwolle in 'kortverblijftehuis' (kvt).

Sommige kinderen die tijdelijk in het kvt verbleven, gingen in het weekend en tijdens de vakanties terug naar huis. Gevolg? Lege bedden. De kvt-medewerkers vonden dat zonde. Zou het mogelijk zijn dat er op die momenten andere kinderen kwamen logeren? Er waren vast gezinnen die ontlast zouden

worden als ze op zo'n manier even de zorg voor hun kind uit handen konden geven. Die ideeën kwamen ouders van kinderen met een beperking ter ore. Ze namen contact op en vroegen of hun kinderen niet eens een weekend konden komen logeren. Het idee: vrijdagmiddag werden ze gebracht en ze waren zondagavond vóór Studio Sport weer thuis. Dat was het eerste begin van de logeeropvang bij de JP.

Het bleek een win-win situatie voor kinderen, ouders én begeleiders! Dit initiatief verdiende een vervolg. Omdat de meeste kinderen uit Twente kwamen, was het logisch om daar op zoek te gaan naar een tweede plek voor logeeropvang. De keus valt op Hengelo en de dag na de gewonnen EK-finale in 1988 stappen Theo aan de Stegge en Ruud Klarenbeek – op dat moment respectievelijk hoofd en waarnemend hoofd op 't Polletje in Zwolle – in de auto op zoek naar een nieuwe locatie. Gewoon aan de gang om mogelijkheden en vraag met elkaar te verbinden. De eerste stop is een verpleeghuis. Zijn hier mogelijkheden

voor logeeropvang? De koffie is er goed, maar het gesprek verloopt stroef. Logeren kan misschien wel op de zolder die leeg staat, maar dan moet daar eerst over vergaderd worden ... Dat kost Theo en Ruud veel te veel tijd en energie, het verpleeghuis is dus geen geschikte plek.

Al rijdend door het lommerrijke Hengelo ontmoeten ze midden in een woonwijk een gezin dat aan het verhuizen is. Dit is de plek die ze zoeken! Ze knopen een praatje aan en al snel wordt duidelijk dat de woning gehuurd is van de plaatselijke woningcorporatie en oh ja, prima als jullie de vloerbedekking overnemen. Op dus naar de woningcorporatie. Die ziet direct iets in dit idee en binnen een paar uur is alles in kannen en kruiken. Het huis aan de Johan Buziastraat in Hengelo is het eerste weekendhuis van de JP.

Al een week later rijden de twee met een geleende aanhanger naar een depot van de ASVZ om meubels op te halen, want veel geld is er niet. Weer een week later gaan ze samen

met de klusjesman en een paar cliënten van het kvt in Zwolle aan de slag in Hengelo om er een fijne plek van te maken. “Dat vind ik mooi, gewoon doen!” roept een toevallig langsfietsende ouder van één van de kinderen. Om alles zo simpel mogelijk te houden, wordt gevraagd of ouders willen bijdragen in de voeding en de huur, de JP regelt het personeel. Indertijd was het een stuk normaler dan nu dat vrouwen stopten met werken als ze kinderen kregen, omdat parttime werken nog niet vaak voorkwam. Als verschillende collega's, veelal jonge moeders, de vraag krijgen of ze in de weekenden willen werken, is het personeel ook zo geregeld.

Dit stukje JP-geschiedenis is een mooi voorbeeld van de uitspraak die we vaak gebruiken: wat we vandaag nog niet in huis hebben, kan morgen heel gewoon zijn. Door de mogelijkheden die zich voordoen te verbinden aan de vraag van ouders ontstaan de logeer- en weekendhuizen. In plaats van te blijven denken, te blijven praten en te proberen alle risico's uit te sluiten, kun je ook

gewoon gaan doen. Als je vertrouwen hebt én houdt in dat wat je doet, kom je daarmee een heel eind.

Leren van McDonald's



Een internationale keten versus een Nederlandse zorginstelling. Fastfood versus de vraag achter de vraag. De gouden bogen versus de spetter. Kortom, wat hebben McDonald's en de JP met elkaar te maken? Op het eerste gezicht denk je misschien dat dat niet veel kan zijn, maar dan vergis je je. Lees maar hoe de trainingen bij de JP ontstaan zijn en wat er van deze kijk op leren nog steeds aanwezig is.

Als JP-medewerker neem je jezelf altijd mee in je werk, je bent zagezegd je eigen instrument. Daarom is het belangrijk dat je je als professional én als mens blijft ontwikkelen. Training en opleiding waren altijd al belangrijke onderwerpen binnen de JP, maar het thema zelf is binnen de organisatie in de loop der jaren ook steeds verder ontwikkeld.

Maar ... hoe zit het dan met die McDonald's? De

eerste training die we voor de JP ontwikkelden – Klantgericht werken – is ontstaan na een snelle hap bij de McDonald's! Want wat zagen we daar? De medewerkers zijn er gericht op de klant die voor hen staat en op zijn of haar wensen. Je wordt gezien en op basis daarvan wordt er direct gehandeld. Elke medewerker van McDonald's weet waarom hij of zij er is en iedereen doet weliswaar verschillende dingen, maar samen helpen ze klanten naar volle tevredenheid.

Indertijd kregen de 'hoofden' van de locaties van de JP de vraag wat volgens hen het belangrijkste voor JP-medewerkers was om te leren. Het antwoord was vrij unaniem en kernachtig: het zou mooi zijn als medewerkers meer klantgericht gaan werken. Het woord 'klant' was in die tijd nieuw in de zorg. Toen was het nog normaal om te praten over 'zwakzinnigen' en zonder overleg met ouders te zeggen "wij weten wel wat goed voor u en voor uw kind is." Na dat bezoek aan de McDonald's vielen een aantal puzzelstukjes op hun plek en kreeg de training Klantgericht werken z'n vorm. De inhoud ging voornamelijk

over de bewustwording van wie je 'klant' is en je een klantgerichte houding eigen maken.

De training Klantgericht werken werd in de loop der jaren bijgesteld naar Vraaggericht werken, omdat we merkten dat mensen ondersteunen niet alleen het leveren van een dienst is. Het gaat om wederkerigheid, de 'klant' geeft ook iets terug. Het begint bij samen in gesprek zijn over behoeften en wensen. Vraaggericht werken betekent iemands vraag leren ontdekken, soms zelfs de vraag áchter de vraag. Het gaat om samen tot goede ondersteuning komen.

Na de training Vraaggericht werken zijn er tientallen trainingen binnen de JP ontwikkeld. Een vijftigtal trainers werkten aan de professionele en persoonlijke ontwikkeling van collega's. En dat ging meerdere jaren prima. Ook werden we licentiehouder van Geef me de 5, een methodiek voor de omgang met mensen met autisme. Medewerkers kregen een stevige basis mee door een aantal vaststaande trainingen en konden zich op een aantal vlakken verder verdiepen.

In 2019 komen we tot het inzicht dat de trainingen eigenlijk heel ‘aanbodgericht’ zijn. Het is een mooi moment voor een volgende stap. Tijdens bijeenkomsten van Jij maakt de JP! gaan JP-medewerkers actief aan de slag met het onderwerp ‘persoonlijke groei & ontwikkeling’. Wat is er nodig om te leren? Wat is helpend in de verbinding met mensen die ondersteuning krijgen? En bovenal, hoe kan ik mijzelf als mens en als professional verder ontwikkelen? Dan komt – begin 2020 – corona in ieders leven en besluiten we resoluut om met alle trainingen te stoppen. Vanuit die rust en stilte kan er iets nieuws ontstaan.

En dat gebeurt, want mensen willen leren en zich verder ontwikkelen. We zien dat kennis en expertise op nieuwe en creatieve manieren uitgedragen worden. Medewerkers ontmoeten elkaar – online – rondom verschillende thema's of reflecteren gezamenlijk op een onderwerp of situatie. Dat gebeurt lokaal, regionaal én JP breed en levert uitwisseling, verbinding en inspiratie op. Het is mooi dat deze initiatieven ontstaan vanuit de vraag

van teams en medewerkers en dus op maat ontwikkeld worden. Medewerkers worden actief uitgenodigd om onderwerpen, waarvan ze denken dat anderen daar ook van kunnen leren, te delen met collega's.

Onze kernwaarden nemen daarin een belangrijke plek in. We staan nu dus aan de vooravond van meer waardengestuurd kijken naar Leren & ontwikkelen. Wat ons dat gaat brengen? De tijd zal het leren. Wel weten we dat de waarde 'leervermogen' voor iedere JP-medewerker van belang is. Door jezelf de vraag te stellen 'wat kan ik leren van ...?' leer je niet alleen van McDonald's, maar ook van een gebeurtenis, een collega, een ouder of een cliënt. Zo ontwikkel je je op een gebied dat nog niet het jouwe is. En als we elke dag wat leren van een ander, groeien we ook elke dag. En dat komt de mensen die ondersteuning krijgen ten goede.

What's in a name?



Bij de JP houden we van zo normaal mogelijk, de dingen niet ingewikkeld maken. Dat leidt namelijk af van dat wat écht belangrijk is. Bij de bedoeling blijven, zou je het ook kunnen noemen. Eerlijk is eerlijk, de titel die hierboven staat, doet eigenlijk geen recht aan dat uitgangspunt, maar verwoordt wel heel treffend waarom we bij de JP zo min mogelijk functienamen gebruiken.

De zinsnede 'What's in a name?' komt uit het verhaal over Romeo en Julia van William Shakespeare. De eerste uitvoering ervan was in 1596 en sindsdien is het in allerlei varianten gespeeld en opgevoerd. Het verhaal gaat over de onmogelijke liefde tussen Romeo en Julia. Omdat ze uit rivaliserende families komen, kunnen ze onmogelijk samen zijn. Julia verklaart Romeo haar liefde en vertelt hem dat ze van hem als persoon houdt en dat zijn naam

voor haar onbelangrijk is. Een naam is maar een naam, het gaat erom wie je bent.

Zo is het ook bij de JP. Een functie en de daarbij horende functienaam lijkt duidelijk, maar zet eigenlijk iets vast in het hoofd van de ander. Je denkt te weten wat iemand doet, wat iemand bijdraagt aan een organisatie. Maar eigenlijk zorgen die functienamen juist voor kaders, een afbakening van werkzaamheden en verantwoordelijkheden. En zo werken we dan weer niet bij de JP. We hebben het liever over rollen en taken. Het gaat namelijk niet over functies en functieomschrijvingen, maar juist over dat wat je te doen hebt, je eigen verantwoordelijkheid en kennis.

Jarenlang kenden we binnen de JP 'hoofden' en ook de functienaam 'manager' hebben we een tijdje gebruikt. Een 'hoofd' was een leidinggevenden op een locatie. Die functienaam kwam voort uit de CAO's van die tijd. Toen we eens bewust stil gingen staan bij die term, kwamen we erachter dat we van alle JP-medewerkers vragen 'hun hoofd te

gebruiken', dus niet alleen van de 'hoofden'. Wat zij doen is coördineren, zorgen dat er samenhang is en dat de boel blijft draaien. Die visie hadden we in feite al jaren, alleen de functienaam bleef achter bij onze manier van werken. Daarom noemen we 'hoofden', 'leidinggevenden' of 'managers' sinds een aantal jaar 'coördinator'. Door te stoppen met het gebruik van dat woord stopten we ook met de achterliggende gedachte van hiërarchie die het zou kunnen oproepen.

Er zijn bij de JP ook geen ambulant begeleiders, persoonlijk begeleiders, gespecialiseerde begeleiders, activiteitenbegeleiders, groepsbegeleiders, eerstverantwoordelijke begeleiders of nog andere begeleiders. Er zijn alleen (assistent) begeleiders. Ja, we zijn allemaal verschillend en vullen onze rol anders in. En dat is maar goed ook! We willen die verschillende benamingen niet, want dat levert eigenlijk alleen maar onduidelijkheid en onrust op. En voor je het weet, zorgt het verschil in functienaam ook voor een verschil in beleving of waardering van de rol die

die persoon vervult binnen het team. Dat is nergens voor nodig, want waarom is dat wat de ene collega doet meer of minder waard dan wat een ander doet?

Het principe van zo normaal mogelijk werkt ook door in sollicitaties. We zijn geïnteresseerd in de mens met zijn of haar verhaal, interesses, vaardigheden en talenten. Welke titels iemand heeft of welke functies hij of zij heeft gehad is niet altijd van belang. Zo zijn er genoeg begeleiders die vóór hun baan bij de JP werkten als vrachtwagenchauffeur, uitvaartbegeleider of bijvoorbeeld verpleegkundige. De kennis en ervaring die iemand eerder opdeed, maken deel uit van zijn of haar verhaal. Dát neemt die persoon mee in het hier en nu en plukt daar vaak de vruchten van.

Een ander voorbeeld is de zoektocht naar nieuwe leden voor onze raad van toezicht. Als mensen een cv sturen met daarop alleen hun titels reageren we maar zelden. We willen graag weten wie iemand is en wat hij of zij aan het verhaal van de JP wil en kan bijdragen.

Want waar je ook werkt binnen de JP, we hebben met elkaar als doel het geheel sterker te maken om zo mensen goed te kunnen ondersteunen bij leven. Wat je functienaam dan is, maakt niet zoveel uit. We willen dat mensen doen wat nodig is én doen waar ze goed in zijn.

Het huishoudboekje



Voor de meeste mensen is de financiële kant van zaken binnen organisaties geen gesneden koek. Thuis is dat anders: daar beslissen we zelf over bijvoorbeeld de aanschaf van een nieuwe auto, een investering in zonnepanelen of de aankoop van een nieuw huis.

Bij de JP willen we dat medewerkers hetzelfde gezonde verstand dat ze thuis gebruiken ook meenemen in hun werk. Op alle gebieden, dus juist ook als het gaat om de financiën. Een vraag die je vaak zult horen, is dan ook: hoe zou je het thuis doen? Ook voor wat betreft geldzaken houden we het graag zo eenvoudig mogelijk. In feite is er weinig nodig om verstandige financiële beslissingen te nemen. Je moet vooral overzicht hebben: wat is er nodig? Wat komt er binnen? Wat gaat eruit? En dat moet met elkaar in balans zijn.

Alle ongeveer 170 locaties van de JP zijn zelf verantwoordelijk voor de balans tussen inkomsten en uitgaven. Dat gaat eigenlijk hetzelfde als bij de meeste mensen thuis: je geeft niet meer uit dan dat er binnenkomt. De afdeling financiën ondersteunt locaties daarin en denkt waar nodig mee. Als we zo naar lopende financiële zaken kunnen kijken, hoe kijken we dan naar een begroting? Een begroting staat eigenlijk haaks op de eenvoud die de JP voorstaat, omdat er in zo'n statisch document vaak allerlei aannames gedaan worden over hoeveel geld er binnenkomt. En het lijkt een mandaat te zijn voor de uitgaven die begroot zijn. Dan rijst de volgende prikkelende vraag: "Waar lopen we tegenaan als we zonder begroting zouden gaan werken?" Om daar te komen, worden heel wat gesprekken gevoerd met de raad van toezicht en de toenmalige accountant.

Samen wordt gezocht naar een manier van inzicht krijgen én inzicht houden in de financiën. Het belangrijkste is helder hebben dat er niet meer geld uitgaat dan dat

er binnenkomt. Simpel. Om dat inzichtelijk te houden, ontwikkelen we met elkaar de BI. Voor onze accountant KPMG staat BI voor 'business intelligence', wij noemen het liever 'bedrijfsinformatie'. Medewerkers kunnen zelf de actuele financiële stand van zaken op hun locatie zien en als ze willen kunnen ze terugkijken. Dan weten ze hoe ze ervoor staan. Een soort huishoudboekje dus.

Het vraagt ook om een nieuwe manier van verantwoording afleggen. Binnen de JP draagt alles bij aan de kern van ons werk: mensen ondersteunen bij hun leven. Het gaat om het samenspel tussen cliënt en begeleider. Als beiden tevreden zijn, is de ondersteuning rechtmatig. Om die reden kijkt KPMG bij de jaarlijkse controle niet meer alleen naar de geldstromen, maar veel meer naar onze interne processen. Daarbij hebben ze in het bijzonder oog voor specifieke kenmerken uit onze organisatiecultuur en kijken ze kritisch naar het gedrag dat daarbij hoort. Hier krijgen ze een goed beeld van door in gesprek te gaan op locaties van de JP. Mede op basis van

die bevindingen geven ze een zogenaamde assurance-verklaring af. Dat betekent dat ze een bepaalde mate van zekerheid afgeven over ons verantwoordingsdocument. In dat verantwoordingsdocument vertellen we over wat we doen, hoe we dat doen en waarom we het zo doen. We gaan in dialoog en leren op die manier voortdurend.

Eigenlijk is het dus simpel: we vragen iedereen om goed om te gaan met en verantwoordelijkheid te nemen voor de middelen die er zijn, ook de financiële. We vertrouwen op het gezonde verstand van mensen en dat ze goede keuzes maken als er iets nodig is. Iedere JP-locatie heeft de taak om ervoor te zorgen dat de locatie zelf – financieel – op orde is, dat inkomsten en uitgaven met elkaar in balans zijn. Dat klinkt sommige mensen wellicht wat té eenvoudig in de oren, maar moeilijker dan dat is het echt niet.



Je bent je eigen instrument

De JP is een waardengestuurde organisatie. Dat betekent dat we met elkaar werken vanuit de waarden aanspreekbaarheid, eigenaarschap, leervermogen, professionaliteit, transparantie en vertrouwen. Deze waarden verbinden ons met elkaar. Betrokkenheid en bevologenheid zijn daarbij onmisbaar. De ondersteuning die we geven is gericht op continuïteit. En daarbij is het essentieel om te weten wie iemand is, wat zijn of haar verhaal is en wat die persoon nodig heeft. Dat geldt voor de mensen die ondersteuning krijgen en zeker ook voor medewerkers. Daar passen woorden als diversiteit, eigenheid, flexibiliteit en maatwerk bij.

Diversiteit van medewerkers uit zich op allerlei verschillende manieren: mensen van alle leeftijden, met veel of weinig levenservaring, met verschillende opleidingsniveaus,

achtergronden en interesses. Werken bij een waardengestuurde organisatie moet bij je passen. Hebben mensen niet de juiste vooropleiding? Dan is dat niet direct reden om het gesprek niet aan te gaan. Want persoonlijke ontwikkeling en blijven leren staan bij de JP voorop. Een belangrijke voorwaarde is dat je je als medewerker open durft te stellen voor de ander en daarin kwetsbaar durft te zijn. Zo kom je met elkaar in gesprek, deel je dilemma's en leer je van en met elkaar. Je neemt jezelf namelijk altijd mee, je bent je eigen instrument.

Er zijn nog veel meer variabelen: uiteraard de persoon die ondersteuning krijgt, de vragen die hij of zij stelt en de ontwikkelingen in de maatschappij. Geen mens is gelijk en geen vraag is hetzelfde. Sterker nog, mensen en vragen kunnen in de loop van de tijd veranderen. Er is dus sprake van dynamiek, iets staat nooit vast. Dat maakt dat professionals de ruimte moeten krijgen om zelf te kunnen handelen. En zelf beslissingen te mogen nemen met als basis hun eigen

professionaliteit. Die ruimte om te regelen is binnen de JP van groot belang.

Dat zijn allemaal mooie woorden, zul je denken, en we zien in de praktijk dat het werkt, maar hoe komt dat nou? Wat ligt eronder? Met dat soort vragen in het achterhoofd raakt Ruud Klarenbeek in 2014 in gesprek met Linda Rothman. Linda heeft een aantal jaar als locatiecoördinator bij de JP gewerkt en staat dan op het punt om een promotieonderzoek te starten naar de kwaliteiten van medewerkers in de zorg. Dit onderwerp interesseert haar. Zo zag ze bijvoorbeeld jongeren die vastliepen in de jeugdzorg. Mensen met een soortelijke vraag hadden bij de JP, met wat ondersteuning, een eigen appartement en functioneerden prima, zij het met de bij het leven horende hobbels en bobbel. Het verschil? De medewerkers die hen ondersteunen en de manier waarop dit georganiseerd is.

Ruud en Linda bundelen hun krachten. Ruud wil met het onderzoek zichtbaar maken wat de JP doet en leren of dat nog beter

kan, een wetenschappelijke onderbouwing waarom de werkwijze van de JP verschil maakt. Linda wil laten zien hoe de JP meer mensgericht werkt door minder vanuit het systeem te organiseren en door meer ruimte te geven aan professionals. Op die manier hoopt ze een maatschappelijke bijdrage te kunnen leveren aan het vergroten van mensgerichte ondersteuning, waarbij vraag en ondersteuning op elkaar aansluiten. De onderzoeksvraag wordt: welke factoren in een organisatie zorgen ervoor dat professionals cliëntgericht kunnen werken in een omgeving waar betrokkenen om de organisatie heen uiteenlopende eisen stellen?

In het kader van haar promotieonderzoek voert Linda gesprekken met betrokken en bevroegen medewerkers. Ze vertellen haar wat hen helpt om anderen tot bloei te laten komen en wat juist belemmerend werkt in dat proces. Deze medewerkers zijn oprecht betrokken en hebben hart voor de mensen die ze ondersteunen. Ze hebben eigen kwaliteiten, ervaringen en achtergronden die ze inzetten in

hun werk en krijgen daar de ruimte voor. Daar profiteren zijzelf van, maar zeker ook cliënten en collega's. Het zijn waardevolle gesprekken die gaan over werken vanuit je hart en ziel, menszijn en je kwetsbaar durven opstellen.

Dan komt Linda op een punt dat ze deze gesprekken – met al die gevoelens, emoties en nuances – moet vertalen naar een theoretisch wetenschappelijk model, zodat haar onderzoek voldoet aan de wetenschappelijke standaarden. En dan begint het te schuren ... Het antwoord op de vraag hoe je een organisatie zo inricht dat de professional cliëntgericht kan werken, is moeilijk in woorden of modellen te vatten. Het is een samenhangend geheel: medewerkers krijgen de ruimte om te doen wat nodig is en worden daarbij gesteund door collega's en coördinatoren. Het gaat over de mogelijkheden om jezelf verder te ontwikkelen door opleiding en training, over een visie die als een rode draad door de hele organisatie loopt en is ingebed in het dagelijkse werk. Er wordt binnen de context

van dát moment gekeken naar wat er nodig is en hoe dat te organiseren valt. En daarbij wordt de omgeving, denk aan verwanten, gemeenten, zorgkantoren, meegenomen. Zo beïnvloeden medewerkers de omgeving waar ze zelf deel van uitmaken. Daarin heeft elke medewerker een eigen kompas en onderweg naar de juiste richting in de ondersteuning van mensen zoekt het wijzertje al wiebelend zijn weg. Krijgt iemand de ruimte om even te 'wiebelen'? Het blijkt dat medewerkers die cliëntgericht werken regelmatig even blijven wiebelen, wachten, zoeken en kijken. Door het 'niet weten' te kunnen verdragen, komt er ruimte voor onverwachte oplossingen.

Uiteindelijk komt Linda door haar onderzoek in conflict met zichzelf. Door de wetenschappelijke eisen moet ze de mens uit de verhalen halen. En dat gaat niet. Want als organisaties willen dat professionals cliënten beter ondersteunen, moeten ze juist zichzelf meenemen, ze zijn immers hun eigen instrument! Na lang wikken en wegen besluit Linda het onderzoek waar ze al vijf jaar aan

werkt te stoppen. Ze zet liever haar eigen promotieonderzoek aan de kant, dan de ziel uit haar werk te halen. Want je kunt jezelf niet loskoppelen van de ondersteuning die je biedt, je kunt jezelf niet thuislaten in je werk. En dus is er nog maar één besluit mogelijk: stoppen. Soms zeg je met iets niet doen ook iets.



Hoe zou je het thuis doen?

‘The hardest thing in the world is to simplify your life, it’s so easy to make it complex’. Dit is een uitspraak van Yvon Chouinard, de oprichter van het buitensportmerk Patagonia, die inmiddels ook bekend is van zijn opvallende manier om zijn bedrijf te leiden. Vrij vertaald betekent het: ‘het moeilijkste ter wereld is om je leven eenvoudig te houden, het is zo makkelijk om het ingewikkeld te maken’. Precies dat is één van de belangrijkste uitgangspunten van de JP: we houden het graag zo simpel mogelijk. En wij vertalen dat vaak naar de vraag ‘hoe zou je het thuis doen?’

De kern van ons werk gaat om de samenwerking tussen begeleider en cliënt. Het is dus zaak om dát steeds op de voorgrond te blijven zetten, hoe ‘verleidelijk’ het ook is om naar protocollen, richtlijnen of werkzaamheden eromheen te kijken. Om steeds bij die eenvoud

te blijven, vraagt een constant bewustzijn op allerlei vlakken: niet de organisatorische processen voorop, maar dat wat er tussen cliënt en begeleider gebeurt, niet de coördinatoren en het centraal bureau voorop, maar de locatie, niet de regels en richtlijnen voorop, maar het gezonde verstand. In al die bijna 25 jaar dat de JP nu als zelfstandige stichting bestaat, blijven we dat soort uitgangspunten op de voorgrond zetten. Want de JP heeft alleen bestaansrecht, doordat alle medewerkers keer op keer het juiste voorop stellen.

De focus op eenvoud en dicht bij de bedoeling blijven vindt z'n oorsprong al in het ontstaan van de JP in 1998. Vanaf het midden van de jaren '90 werkt de rechtsvoorganger van de JP (de ASVZ) vanuit de visie dat er meer centraal georganiseerd moet worden, om vanuit eenheid kracht uit te stralen. De toenmalige 'dochterstichting' ASVZ-JP van den Bent stichting wil het juist eenvoudig houden: zoveel mogelijk in iemands eigen omgeving, dingen in nabijheid en zo lokaal mogelijk

organiseren en werken vanuit een individuele benadering. Die twee bewegingen blijken uiteindelijk niet meer verenigbaar en dat leidt tot een formele afsplitsing op 1 januari 1998.

Tot dit moment – voorjaar 2022 – is die focus op eenvoud en nabijheid niet veranderd. En dat zal in de toekomst ook niet gebeuren, omdat we daar als organisatie écht in geloven. Dat is een stevige basis, dat uitgangspunt vormt onze wortels. Het betekent niet dat we stilstaan. Nee, de JP is als organisatie voortdurend in beweging. Opvallend daarbij is dat die beweging steeds vanuit natuurlijke momenten begint. Niet geforceerd omdat het moet, maar organisch, omdat we dan heel natuurlijk het juiste moment benutten. Het is een kunst om die momenten te herkennen en er ook op te vertrouwen dat ze steeds weer komen. Dat kan onzekerheid met zich meebrengen, want hoe iets precies gaat zijn, weten we op dat moment niet. Het gaat om het kunnen verdragen van het 'nog niet weten' en het vertrouwen op een stap in de juiste richting.

Het juiste op de voorgrond houden – de samenwerking tussen cliënt en begeleider dus – vraagt om een voortdurend bewustzijn. Want er zijn altijd ontwikkelingen of belanghebbenden die maken dat de focus op iets anders komt te liggen. Dan vraagt het heel wat stevigheid om het juiste op de voorgrond te houden en bij de eenvoud te blijven. Dat maakt het verschil tussen organisaties die meebewegen in de systeemwereld en organisaties die werken vanuit de leefwereld. Niet per se voor henzelf, maar wel voor dat wat er tussen die cliënt en begeleider gebeurt. En zo ondersteunt de JP al bijna 25 jaar mensen bij leven.

Een tafel vol verantwoording



Bij de JP vinden we dat kwaliteit van iedereen en voor iedereen is. Het is een proces en dat betekent dat kwaliteit nooit 'klaar' is, het wordt zichtbaar in het samenspel tussen mensen. Het is ook een proces waarin onze waarden – aanspreekbaarheid, eigenaarschap, leervermogen, professionaliteit, transparantie en vertrouwen – een grote rol spelen. Daarover met elkaar in gesprek zijn, maakt dat kwaliteit als vanzelfsprekend onderdeel is van hoe we werken.

Tegenwoordig hebben we het ook vaak over onze vier pijlers van kwaliteit: kwaliteit van dienstverlening, kwaliteit van arbeid, kwaliteit van middelen en kwaliteit van intern toezicht en dialoog. Die abstracte pijlers maken we concreet met behulp van cijfers, maar vooral met behulp van verhalen en reflectie daarop. We vinden het belangrijk om te laten zien wat

we doen, hoe we dat doen, wat het mensen die ondersteuning van de JP krijgen brengt en hoe we leren. Kortom, we verantwoorden ons aan de hand van die vier pijlers. En die informatie is beschikbaar voor alle betrokkenen bij de JP, zowel binnen als buiten de organisatie.

De cijfers en verhalen zijn – gelukkig – vaak positief, meer er zijn ook situaties waarin we dingen anders of beter hadden kunnen doen. Ook daarover gaan we met elkaar in gesprek, we reflecteren erop en leren ervan. We schuwen die verhalen dus niet, want alleen alle verhalen samen geven een eerlijke en oprechte weergave van het dagelijks werk en de successen en de dilemma's die we daarbij ervaren.

In 2006 werden we verplicht om een kwaliteitskeurmerk te hebben. We gingen aan de slag met de HKZ- en ISO-normeringen. Dat maakte dat we meer ordening aanbrachten in ons werken. Inmiddels zijn methodisch en cyclisch werken niet meer weg te denken in de wijze waarop we mensen ondersteunen bij leven.

In die ondersteuning is continuïteit van groot belang én gaat het erom de ander écht te zien in zijn of haar eigenheid. Want kwaliteit en de ervaring daarvan is voor iedereen anders. Dat is niet altijd makkelijk, want soms vind je als begeleider iets anders goede kwaliteit van dienstverlening dan degene die ondersteuning krijgt. En dat kan dilemma's opleveren. Het is interessant om te kijken hoe je daarmee omgaat. Ben je in staat om jouw mening, ideeën, normen en waarden aan de kant te zetten en oprecht te kijken naar dat wat de ander nodig heeft? Doe je de dingen die écht passend zijn voor die persoon?

Het nadeel van keurmerken zijn de vinkjes en de lijstjes. Die dragen in onze ogen niet bij aan goede kwaliteit van dienstverlening of arbeid. Je voldoet ermee aan een norm die een ander heeft gesteld en daarmee gaat het maatwerk, de individuele kijk, verloren. Een voorbeeld: als het ziekteverzuim onder de zeg 3,8% zit, doe je het goed. Op zich is met die doelstelling niets mis, maar wat als je onder dat percentage zit? Kun je dan achteroverleunen en hoef je niets

meer doen? Nee, werken aan kwaliteit van arbeid is een continu proces. Als je goed voor je medewerkers zorgt, zorg je ook goed voor cliënten. Als je kwaliteit dus als onderdeel van het dagelijks werk ziet in plaats van dat je 'gevangen' zit in richtlijnen of certificaten zorg je voor kwaliteitsbewustzijn bij alle medewerkers.

Zo komt Marc op een avond terug op het kortverblijfhuis. Hij heeft een wit pilletje bij zich, drugs. Marc is er blij mee, hij wil dat pilletje wel gebruiken. Begeleider Dorien gaat met hem in gesprek, nadat ze haar locatiecoördinator even heeft gesproken en een gedragskundige heeft gepolst. "Vertel eens," vraagt ze. "Hoe ben je er eigenlijk aan gekomen? En wat zou je willen?" Marc vertelt, maar wat het effect van het pilletje is, weet hij eigenlijk niet. Samen zoeken ze het op en Dorien legt het in voor hem begrijpelijke taal uit. Aan het einde van het gesprek vraagt ze: "Wat wil je met het pilletje doen?" Marc: "Bewaar jij 'm maar op kantoor."

Op deze manier naar kwaliteit en – in het verlengde daarvan – naar verantwoording daarover kijken, is niet vanzelfsprekend. Als zorgorganisatie hebben we met veel partijen te maken en al die partijen hebben andere kwaliteitseisen. Dat willen we eenvoudig houden. Daarom zijn we al een aantal jaar bezig om ons proces van verantwoorden ook zo eenvoudig mogelijk te houden. Wij geloven in het principe 'interne sturing is externe verantwoording'. Dat betekent dat we aan anderen laten zien en dat we vertellen over hoe we werken en wat ons daarin te doen staat.

Het is 2008 als we bezoek krijgen van de inspectie. We moeten aan zoveel eisen van verschillende partijen voldoen, dat we besluiten om al dat papierwerk te verzamelen. Als de inspecteur binnenkomt, is ze met stomheid geslagen: op een grote tafel op het centraal bureau in Deventer liggen stapels papier. Letterlijk een tafel vol verantwoording! En dat terwijl wij ervan overtuigd zijn dat we ons primair aan cliënten en verwanten te

verantwoorden hebben. De inspecteur is het met ons eens, maar helaas kan een individu niet zomaar een heel instituut veranderen. Daarom is het voor ons zaak om dicht bij onszelf en bij onze visie te blijven. We willen ons zeker verantwoorden, graag zelfs, maar vanuit inhoud en niet vanuit vorm.

Hoe wij de verhalen over onze kwaliteit van dienstverlening, arbeid, middelen en intern toezicht en dialoog vertellen, stellen we steeds bij. Op een toegankelijke manier proberen we ze voor een brede groep mensen beschikbaar te maken. Zo maakten we puzzels die de samenhang tussen alles laten zien, stuurden we het boek MIJ ZIEN naar een grote groep betrokkenen om de JP heen, lieten we de documentaire 'Kijken om te zien' maken en ontwikkelden we de zogenaamde praatwaaiers. In 2021 was het resultaat een complete uitgave met kerngegevens en verhalen, waar zelfs onze jaarrekening op een toegankelijke manier in was opgenomen.

Ons uiteindelijke doel is om onze manier van werken en leren continu en transparant inzichtelijk te maken voor iedereen. Het delen van een doorlopend proces dat naadloos aansluit bij onze dagelijkse praktijk en zicht geeft op hoe het op dát moment bij ons gaat. We willen ons als organisatie graag verantwoorden: we laten zien wat we doen, in woord, beeld en getal. Dat zijn niet altijd zekerheden, maar het toont dat het waarschijnlijk is dat we het juiste doen voor de mensen die wij ondersteunen. En dat is wat ons betreft de essentie van kwaliteit en je daarover verantwoorden.

De krachten bundelen



(Bijna) elke dag koken en van je eten genieten, zelf je was doen, een stofzuiger door je huis halen als je per ongeluk met modderschoenen naar binnen bent gelopen of even gauw naar de HEMA om een nieuw kopje te kopen, omdat je er één kapot hebt laten vallen. Dagelijkse bezigheden, toch? Voorbeelden van huishoudelijke klusjes die de dag een ritme geven. Juist die gewone dingen in en om huis zorgen voor een goede daginvulling en structuur. Voor iedereen, dus ook voor mensen die ondersteuning bij leven krijgen.

Er was een tijd dat mensen met een beperking in groepen op grote instellingsterreinen woonden. Midden jaren '90 begon daar voorzichtig verandering in te komen toen staatssecretaris Erica Terpstra aan de wieg stond van het persoonsgebonden budget (pgb). Met een pgb kun je zelf de ondersteuning

organiseren die je nodig hebt, je hebt de regie over je eigen leven. Die visie sloot naadloos aan op de ideeën van de JP. Niet vreemd dus dat de JP als één van de eerste zorgorganisaties in 1997 met deze vorm van financiering ging werken.

De eerste weekendhuizen van de JP in Hengelo en Zwolle voorzagen in een behoefte. In het begin waren ze door de week gesloten, want er waren dan geen kinderen die kwamen logeren. Al snel waren er ouders die hun kinderen graag door de week wilden laten komen, omdat juist dat hen hielp. Zo ontstonden de logeerhuizen. Nog later kwamen er plekken waar jongeren konden leren om individueel te gaan wonen, de zogenaamde trainingshuizen. Of we spraken over 'deeltijd wonen'. Welke naam het beestje ook kreeg, steeds gingen we uit van die huiselijke omgeving. Wonen net als thuis dus, want hoe normaler de woning, hoe meer er een appèl wordt gedaan op het normale leven.

Kinderen en ouders leerden de JP op deze manier goed kennen en de stap om vanuit logeren, trainen of deeltijd wonen écht

individueel te gaan wonen werd zo een stuk kleiner. We gingen met ouders en kinderen in gesprek, letterlijk aan de keukentafel, en hadden het samen over vragen als 'wat is belangrijk voor je kind?', 'hoe kun jij deze stap gaan zetten?' en 'wat past bij jullie als gezin?' Als je zo met elkaar in gesprek en in verbinding bent, is dat zeggenschap.

De rechtsvoorgangers van de JP hadden naast de kortverblijfhuizen ook gezinsvervangende tehuizen in Almelo, Apeldoorn, Deventer, Drachten, Tiel en Vaassen. Die vorm van wonen was er niet in Hengelo en Zwolle. Daar waren tot dat moment alleen de kortverblijf-, logeer- en weekendhuizen van de JP. Ouders die interesse hadden om hun kind bij de JP te laten wonen, bezochten die locaties. Vervolgens praatten we samen verder over hun wensen en dromen. Voor ouders kwam een vorm van wonen binnen bereik die ze eerder niet voor mogelijk hadden gehouden: hun kind hóefde niet naar een grote instelling, maar kon in een huiselijke omgeving in de wijk blijven wonen met professionele

ondersteuning van de JP. Ouders bundelden hun krachten in ouderinitiatieven en met de inzet van het pgb ontstonden er met de jaren locaties voor kleinschalig wonen in en rondom Zwolle, in Twente en Friesland. Een ontwikkeling die antwoord gaf op een wens van ouders voor hun kinderen. Sommige van die locaties bestaan nu nog steeds.

Eerder in dit verhaal las je al iets over zeggenschap van cliënten, ouders en verwanten. Wat heeft dat nu met dit stukje geschiedenis over ouderinitiatieven binnen de JP te maken? Dat zit zo. Rond het jaar 2000 waren er binnen de JP een centrale cliëntenraad, regionale cliëntenraden en ook lokale cliëntenraden. Deze raden hielden zich bezig met onderwerpen die iedereen op de locatie aangingen. In die periode maakten ouders meer en meer bewust een keuze voor een (toekomstige) woonplek voor hun kind, al dan niet in de vorm van een ouderinitiatief. We gingen individueel met ouders en hun kinderen in gesprek over hun woonwensen. Want wat voor de één belangrijk is, is dat voor de ander

niet. Daar waar je zelf over gaat, ga je ook écht zelf over. Dat is zeggenschap in z'n puurste vorm. Omdat we voor cliënten alles zoveel mogelijk op individueel niveau willen regelen, neemt de collectieve belangenbehartiging af.

We willen dat iedereen zich uit kan spreken op de plek waar dat nodig is, niet alleen zij die deel uitmaken van een centrale of regionale cliëntenraad. Daarom zijn die raden niet meer actief. Op sommige locaties is er een lokale cliëntenraad, omdat het daar écht past en deze vorm van zeggenschap op die specifieke plek dus meerwaarde heeft. We vragen mensen die ondersteuning krijgen en hun verwanten steeds vaker om mee te denken over andere thema's binnen de JP, zoals de benoeming van een nieuwe bestuurder. Ook dat is zeggenschap. Je kunt op allerlei manieren en momenten met elkaar een goed gesprek voeren. En zo maakt een collectieve cliëntenraad zichzelf vaak overbodig.

Groeien en bloeien

In de geschiedenis van de JP zijn tijden van gestage en tijden van explosieve groei te onderscheiden. Maar groei gaat altijd op geleide van de vraag, want het is voor ons geen doel op zich. Wat betekent dat nou, groeien op geleide van de vraag? Vanuit onze visie kijken we altijd naar wie iemand is en wat die persoon nodig heeft. Die manier van kijken en werken blijkt aan te sluiten bij mensen die ondersteuning nodig hebben en/of hun verwanten.

Altijd vormt 'doen wat nodig is' de basis. Daarbinnen zoeken we naar mogelijkheden. De vorm van financiering maakt daarbij voor ons niet uit en die is al helemaal niet leidend. We willen vanuit de inhoud ondersteuning bieden. Als je in gesprek bent en blijft over wat iemand en de mensen om hem of haar heen nodig hebben, ga je vanuit de vraag aan de slag, vraaggericht werken dus.



Na de defusie in 1998 kregen we steeds vaker actief de vraag of de JP iets zou kunnen betekenen in iemands ondersteuning. Zo ontstonden er meer en meer JP-locaties, waarbij 'doen wat nodig is' en dat eenvoudig houden de uitgangspunten waren en nu nog steeds zijn. Bij welke vragen en op welke manier mensen ondersteuning kregen, stelden we door de tijd en door nieuwe inzichten steeds bij. We merkten dat mensen, die tevreden waren over onze ondersteuning, hun verhaal vertelden en zo anderen weer enthousiasmeerden om ons op te zoeken. Zo bleven we een periode flink groeien.

Die groei ging op een bepaald moment – ook al was het op geleide van de vraag – op sommige plekken zó hard, dat het steeds moeilijker bleek om de visie, de cultuur en de werkwijze op al die nieuwe plekken goed over te brengen. 'Gaan we zo nog wel de juiste kant op?' was een vraag die daarop volgde. Omdat we vóór alles goede kwaliteit van dienstverlening wilden blijven bieden, maakten we pas op de plaats. Voor onszelf was doen wat nodig

was op dat moment stil staan en reflecteren. We gingen terug naar de basis. Wat was voor ons het belangrijkste in de ondersteuning van mensen? Door aandacht te schenken aan onze wortels en figuurlijk onze eigen grond te bemesten, konden we vanuit die stevige basis verder groeien. Niet per se letterlijke groei in aantallen cliënten of locaties, maar figuurlijk in cultuur, waarden en ontwikkeling. Achteraf bleek dat een natuurlijk én bepalend moment in onze geschiedenis te zijn, want die 'bezinning' gaf deskundigheidsbevordering binnen de JP een impuls. We voelden dat we onze manier van werken, onze geschiedenis, ons cultuurgood moesten bewaken. Daar moesten we zuinig op zijn, dus zetten we meer in op opleiding en ontwikkeling van medewerkers.

Ondanks de groei in JP-locaties lukte het ons om de centrale organisatie van de JP klein te houden. Het is verleidelijk om ook die mee te laten groeien, maar wij kozen ervoor om steeds terug te blijven gaan naar de basis. Als je begint bij het waarom van wat

je doet, blijf je dicht bij de mens en kun je blijven aansluiten bij wat er nodig is. En als je aansluit bij wat er al in de samenleving is, houd je zaken daarmee zo gewoon mogelijk, overzichtelijk en eenvoudig.

Groei gaat niet alleen over kwantiteit, over aantallen, over cijfers. Het gaat vooral over ontwikkeling. Groei in het leven van cliënten als ze leren op eigen benen te staan door bijvoorbeeld zelf koffie te zetten, te koken, de was te doen, hun ouders te ontvangen. Groei in de professionele ontwikkeling van medewerkers door training, opleiding en deskundigheidsbevordering. En natuurlijk groei in de professionaliteit van de JP zelf. Ook als organisatie ontwikkelden we ons en leerden we op eigen benen te staan, van kleuter die verwonderd de wereld inkijkt naar onderzoekende puber naar stabiele volwassene. Tijdens die reis is de JP steeds blijven leren. Onze cultuur en waarden vormen daar een stevige voedingsbodem voor. We blijven groeien in kennis en kunde en daarmee in het kunnen maken van

weloverwogen keuzes in samenspraak met cliënten, ouders/verwanten en de omgeving. Als die samenwerking vloeiend verloopt, draagt dat direct bij aan het leven van mensen die ondersteuning krijgen en kunnen ook zij groeien en bloeien.

Vele tinten grijs



Veel in onze maatschappij is gericht op gelijkheid: kinderen van dezelfde leeftijd en later met hetzelfde niveau zitten bij elkaar in de klas. Mensen met eenzelfde sociale achtergrond wonen in dezelfde buurt. Mensen met gelijksoortige functies ontmoeten elkaar bij bepaalde bijeenkomsten. Zo op het eerste gezicht lijkt dat allemaal heel gelijk, maar achter die oppervlakkige gelijkheid gaat juist een enorme diversiteit schuil, want ieder mens heeft een eigen gezicht en een eigen verhaal.

Jaren geleden sprak Piet Hein Donner, voormalig vicepresident van de Raad van State, de volgende woorden uit: “Er is niets zo ongelijk als ongelijke mensen gelijk behandelen.” Die uitspraak past de JP als een jas, want jij bent niet dezelfde als ik en daarom is recht aan onze individualiteit doen ons ook anders behandelen. Maar ongelijkheid kan

nog wel eens tot ongemak leiden. Hoe je het ook wendt of keert, mensen die ondersteuning krijgen en mensen die ondersteuning bieden zijn niet gelijk. Een cliënt heeft professionele begeleiding bij leven nodig, de medewerker heeft de kennis, kunde en ervaring om die ondersteuning te kunnen bieden. Dat betekent niet dat de één boven de ander staat. In al je individualiteit ben je gelijkwaardig, al ben je niet gelijk aan elkaar. En juist door die ongelijkheid – in welke vorm dan ook – kun je voor elkaar van betekenis zijn.

Ongelijke mensen niet gelijk behandelen zit in ons DNA. Het is de kern van vraaggericht werken: goed kijken naar wie je voor je hebt, luisteren naar wat iemand nodig heeft en dat toevoegen. Zo ontstaat diversiteit en maatwerk. In ons dagelijks werk zijn we niet zo bewust met die ongelijkheid bezig, maar wel heel erg met de vraag van de cliënt. Soms gaat dat vloeiend en vanzelfsprekend. Soms zien we dat het moeilijk is om met die verschillen – en daarmee ongelijkheid – om te gaan en lijkt er juist behoefte te zijn aan uniformiteit. De roep

om richtlijnen, protocollen en kwaliteitskaders lijkt dan alleen maar meer te worden, terwijl wij juist willen blijven werken vanuit ‘wat helpt de cliënt nu echt?’

Om die reden hebben we het bij de JP liever niet over doelgroepen, soorten dienstverlening of afvinklijsten, want elke situatie is anders. Dat geldt niet alleen voor onze dienstverlening, het geldt ook voor hoe we naar JP-ers kijken. Iedereen binnen de JP heeft de ruimte om te regelen en om keuzes te maken. Dat geldt ook voor ieder team. Want ieder team is verschillend, omdat het bestaat uit individuen met eigen kwaliteiten, kennis en ervaringen en elk team een eigen lokale omgeving heeft.

En zo worden binnen de JP keuzes gemaakt die passen bij de specifieke situatie van dat team. Er zijn nu eenmaal verschillen in teamsamenstelling en -ontwikkeling. Het gevolg daarvan is dat de ondersteuningsvraag van de ene cliënt wel en van de andere cliënt niet beantwoord kan worden. Steeds is het

vraagstuk: wat is passend voor deze cliënt én dit team. Dat betekent dat we in sommige gevallen de ondersteuningsvraag niet kunnen beantwoorden of dat iemand iets anders nodig heeft dan wij kunnen bieden.

Dat is niet zo makkelijk als het op papier staat, want het zit in ons om mensen te ondersteunen bij leven, ze een duwtje in de rug te geven, ze te helpen om mogelijkheden te zien. Maar soms is de problematiek te ingewikkeld voor een bepaald team. Het kan dan zijn dat de ondersteuningsvraag ergens anders binnen de JP wél beantwoord kan worden. En soms is de JP simpelweg niet de juiste plek voor iemand. Ook dat is een antwoord. Je ziet het al: iets is nooit zwart óf wit, er zijn heel veel tinten grijs. En dat is prima.

De kunst is om al die tinten te kunnen zien en te accepteren dat ze er zijn. En eerlijk is eerlijk, dat is soms best ingewikkeld. We trekken eigenlijk nergens een harde grens, want er is niet één waarheid. Als we merken dat de ondersteuning van iemand voor een

bepaald team te zwaar is, dan hebben we wat te doen. Of aan de kant van het team óf aan de kant van de cliënt. Zo zie je hoe belangrijk het is om met elkaar in gesprek te blijven over de dagelijkse dingen en de dilemma's die je daarbij ervaart. Want vanuit die openheid kun je eerlijke keuzes maken die recht doen aan de ongelijkheid van ieder mens.

We zijn slechts passanten



Een aantal jaar geleden maakten we een uitgave die we 'Hoe het voor ons werkt – De werkwijze van de JP binnenstebuiten' noemden. Op de voorkant prijkte de afbeelding van een radijs. Dat was toen – en is nu nog steeds – een passende metafoor voor wie we zijn als organisatie en hoe we werken. De diepe, witte penwortel staat symbool voor stevigheid, want pas als je diep geworteld bent, kan de kern zich gezond ontwikkelen. Zichtbaar – ook voor anderen – is het rode, eetbare gedeelte van de plant. Het groene loof is flexibel en beweegt in eigen tempo met de elementen mee.

Die 'geworteldheid', die stevige basis bestaat bij de JP uit de visie, de cultuur en de waarden van waaruit we werken. Die elementen bepalen wie we zijn en hoe we ons gedragen, hoe we samenwerken en wat daarin nodig

is. En het fundament daarvoor is al in 1964 gelegd. Vanaf 1998, toen de JP een zelfstandige stichting werd, werd het steeds meer eigen, concreter en zichtbaarder. Nu – in 2022 – omarmen we nog steeds diezelfde elementen. Dat laat zien dat we voor continuïteit en stabiliteit gaan, belangrijke uitgangspunten als je mensen ondersteunt bij leven. Op het eerste gezicht lijkt dat misschien behoudend, maar als je bedenkt dat we altijd werken vanuit ‘doen wat nodig is’, is er eigenlijk sprake van constante beweging en verandering. De geschiedenis, de verhalen die je vertelt en de woorden die je gebruikt, kunnen misschien wat sleets gaan lijken, maar juist die geschiedenis leert je het heden te begrijpen en vooruit te kijken naar de toekomst.

Hoor je het woord rentmeester, dan roept dat misschien associaties uit het verre verleden bij je op. Rentmeesters beheerden de landerijen als de heer langdurig afwezig was. Ook tegenwoordig worden nog landgoederen beheerd en in dat beheer is een rentmeester gericht op de lange termijn, hij is dus niet

uit op korte klappen en ‘snel gewin’. De term rentmeesterschap kan ook overdrachtelijk gebruikt worden in de zin van dat je geen eigenaar van iets bent, maar het slechts in bruikleen hebt, denk bijvoorbeeld aan de aarde. We laten haar achter voor onze (klein)kinderen en het zou dus mooi zijn als we goed voor haar zorgen. Datzelfde geldt voor erfgoed, zowel materieel als immaterieel. Op deze manier kunnen we ook naar cultuur kijken, en nog specifiek naar de cultuur van de JP. Als we met elkaar de visie en de waarden ‘leven’ en daarvoor (blijven) staan, behouden we dat voor de toekomst. Zo zijn we dus eigenlijk allemaal rentmeesters die bijdragen aan het verhaal van de JP.

In al die jaren dat de JP nu bestaat, zijn er mensen gekomen en gegaan. Ze stapten in, uit en over. Passanten eigenlijk. Sommige mensen zijn er al vanaf het prille begin, ze reizen lang met ons mee. Anderen zijn net bij de JP komen werken, zij zijn pas ingestapt. Sommigen werken hier tientallen jaren, anderen slaan na een kortere periode een nieuwe weg in. Dat

we slechts passanten zijn, geldt voor iedereen, van raad van bestuur tot (assistent) begeleider, van locatiecoördinator tot raad van toezicht. Hoe lang iemand aan de JP verbonden is en in welke rol maakt niet uit. Allemaal maken we deel uit van het verhaal van de JP, van het verleden, het heden én daarmee de toekomst. In dat verhaal is steeds de visie op ondersteuning, de beleving van de waarden en het daarover met elkaar in gesprek zijn de voedingsbodem. Zo wortelt de radijs stevig en groeit ze uit tot een krachtige groente die op haar beurt anderen weer kan voeden.

Je las het al eerder: kwaliteit is geen vinkje in een vakje of een kwaliteitskeurmerk in een kader, kwaliteit ontstaat tussen mensen, in het samenspel tussen cliënt en begeleider. Dáár vindt het echte werk plaats en krijgt de ondersteuning vorm. Die ondersteuning is voor iedereen anders, maatwerk dus. En daarom is het belangrijk om iemand écht te zien, met oprechte aandacht en interesse en je te blijven verwonderen vanuit een

nieuwsgierige houding. Ieder mens is uniek. Ieder mens heeft een eigen verhaal. Mensen maken de JP. Jij maakt de JP!



Ieder mens is uniek. De mens en zijn verhaal vormen het uitgangspunt in de ondersteuning die de JP van den Bent stichting biedt. We werken vanuit een vraaggerichte houding en dat betekent maatwerk in de ondersteuning van mensen bij leven. Die manier van kijken, denken en werken is al sinds het prille begin van de JP in 1964 onze basis.

van / voor voert je mee door de geschiedenis van de JP en langs gebeurtenissen die op het moment zelf misschien onbetekenend leken, maar later van grote waarde bleken te zijn. In een twintigtal korte verhalen kom je meer te weten over de JP en hoe we geworden zijn wie we nu zijn. Door terug te kijken krijgt het heden betekenis en kunnen we passende keuzes maken voor de toekomst.

JP van den Bent
stichting