

INHOUD

	EEN WOORD VOORAF	7
1	INTRODUCTIE	9
	Orthopedagogiek: een handelingswetenschap	9
	Van handelingsplanning naar een persoonsgericht ondersteuningsproces	11
	Uitdagingen	15
	Stof tot nadenken	20
2	THEORETISCHE KADERS	23
	Kwaliteit van leven	24
	VN-verdrag	27
	Kwaliteit van leven én kwaliteit van zorg	28
	Individuele ondersteuningsmethodiek	29
3	VAN THEORIE NAAR PRAKTIJK	33
	Termen en begrippen	34
	De verschillende rollen	36
	De verschillende fasen	38
4	AAN DE SLAG	41
	● FASE 1: VRAAGVERDUIDELIJING	41
	STAP 1: Dit ben ik. Wie ben jij?	47
	STAP 2: Hoe gaat het met jou?	48
	STAP 3: Wat zijn jouw wensen?	59
	STAP 4: Wat heb je nodig?	62
	STAP 5: Wie wil je dat jou hierbij ondersteunt?	69
	● FASE 2: PLANNING	73
	STAP 1: Verzamel, orden en verwerk alle informatie	76
	STAP 2: Actief aan de slag met de gegevens	80
	STAP 3: Welke ondersteuningsstrategieën gebruiken we hiervoor?	87
	STAP 4: Welke ondersteuningsdoelen stellen we voorop?	90

	STAP 5: Maak een Persoonlijk OndersteuningsPlan (POP) op	94
	● FASE 3: UITVOERING & MONITORING	101
	STAP 1: Monitor de vooruitgang van de ondersteuningsdoelen	103
	STAP 2: Bewaak het proces	104
	● FASE 4: EVALUATIE	109
5	TOT SLOT	111
6	REFERENTIES	115
7	BIJLAGEN	123
	WIE IS WIE	139
	EQUALITY ResearchCollective	141

EEN WOORD VOORAF

Met veel enthousiasme stellen we jullie de herwerking van het handboek *Samen aan de slag: naar volwaardig partnerschap in een persoonsgericht ondersteuningsproces* voor.

Tijdens het ontwikkelen en schrijven hadden we één objectief in gedachten: het vormgeven van een praktijkgericht handboek over persoonsgerichte ondersteuning.

Dit handboek is in de eerste plaats herwerkt als leermateriaal voor studenten binnen de bacheloropleiding Orthopedagogie, maar is daarnaast bruikbaar voor iedereen die ondersteuning geeft aan personen: professionals en personen uit het natuurlijk netwerk zoals familieleden en vrienden van personen met een ondersteuningsnood. Daarnaast kan het een eyeopener zijn voor managers of leidinggevenden van voorzieningen. Kortom, dit handboek is geschreven voor iedereen die betrokken is bij de ondersteuning aan personen. Voor de leesbaarheid van deze tekst gebruiken we steeds voornaamwoorden in de mannelijke vorm. In werkelijkheid bedoelen we de voor de persoon gewenste voornaamwoorden.

Dit handboek kwam tot stand vanuit de noodzaak tot meer duidelijkheid omtrent de fasen, stappen en rollen in een persoonsgericht ondersteuningsproces. Om helderheid te scheppen en het proces te optimaliseren, beschrijven we stap voor stap de verschillende theoretische componenten van een persoonsgericht ondersteuningsproces. We maken daarbij een duidelijke vertaalslag van de theorie naar de praktijk. Bij elke stap geven we praktische tips en concrete richtlijnen. De betrokkenen worden gedefinieerd en krijgen een duidelijke rol toegewezen. Met een aantal 'what if'-situaties trachten we een antwoord te bieden op concrete en in de praktijk vaak voorkomende problemen, bijvoorbeeld personen die verbaal moeilijk of niet kunnen communiceren, personen met een ernstige verstandelijke beperking enzovoort. Daarnaast visualiseren we een aantal methodieken en bieden we checklists aan.

- 8 We beginnen met de beschrijving van het persoonsgericht ondersteuningsproces vanuit een helder uitgangspunt: samen en vanuit een gezamenlijke visie werken aan het verwezenlijken van een waardevolle ondersteuning kan het leven van een persoon diepgaand en in positieve zin veranderen. Het is onze ambitie om alle betrokkenen van het persoonsgericht ondersteuningsproces samen te brengen. Onderzoek leert ons dat de kwaliteit van leven van een persoon door een persoonsgericht ondersteuningsproces verbetert (Claes, 2011; Schalock e.a., 2018).

Toch benadrukken we, het hele proces lang, dat je je eigen creativiteit niet mag beteugelen. Het handboek is een leidraad en geen vast gegeven en wordt alleen maar versterkt door nieuwe methodieken en interpretaties.

Dit handboek is gebaseerd op praktijkgericht wetenschappelijk onderzoek aan het Departement Sociaal-Agogisch werk van de Hogeschool Gent met als titel 'Kwaliteit van leven en ondersteuning: een studie naar hoe informatie gericht kan worden ingezet binnen persoonlijke ondersteuningsplannen'. Het onderzoek was mogelijk dankzij de financiële steun van de Hogeschool Gent en werd gecoördineerd door promotor Claudia Claes, copromotor Stijn Vandevelde en externe copromotor Jos van Loon. De resultaten verkregen uit dit onderzoek werden geïntegreerd, verbreed en geactualiseerd in deze herwerking. Dit handboek betekent een meerwaarde voor de verdere kennisontwikkeling en -verspreiding van het onderzoekscentrum EQUALITY ResearchCollective¹.

1 <https://www.hogent.be/onderzoekscentra/equality-research-collective/>

INTRODUCTIE

In deze korte introductie duiden we waarom methodisch handelen zo belangrijk is wanneer we personen op maat ondersteunen. We schetsen kort de evoluties binnen de orthopedagogische praktijk die hebben geleid tot onze keuze voor het ontwikkelen van een persoonsgericht ondersteuningsproces. Tot slot staan we stil bij een aantal actuele uitdagingen waarmee organisaties heden ten dage kampen. Die uitdagingen nemen we vervolgens mee bij het verder uitwerken van het persoonsgericht ondersteuningsproces.

ORTHOPEDAGOGIEK: EEN HANDELINGSWETENSCHAP

Orthopedagogiek is **een handelingswetenschap**, die doelgericht onderzoekt hoe we de kwaliteit van leven, de inclusie en participatie in de maatschappij van alle betrokkenen kunnen verbeteren (De Pauw e.a., 2023). Professor Erik Broekaert schrijft: 'Wie de orthopedagogiek als handelingswetenschap omschrijft, heeft reeds een keuze gemaakt. Hij wenst de totaliteit van het opvoedingsgebeuren te onderzoeken en te doorgronden. Het handelen wordt als zinvol, doelmatig beschouwd. Hij hoopt de gestoorde dialoog te herstellen, en het verhaal te interpreteren (Broekaert e.a., 1997, p. 23).' Orthopedagogiek wordt dan 'het in wijsheid samen kiezen en zinvol samen handelen, het integreren van voelen, willen en denken in moeilijke opvoedings- en leefsituaties en dit op een planmatige wijze'.

Methodisch handelen is een basiskenmerk van ons orthopedagogisch handelen. Wanneer je methodisch handelt, probeer je bewust om te gaan met je opgedane kennis, inzichten en vaardigheden. Je bent je bewust van de effecten en invloeden van jouw handelen op de

10 ander. In plaats van intuïtief en toevallig om te gaan met personen, ondersteunen we personen om gewenste doelen voorop te stellen en gaan we **samen met de persoon aan de slag** om dichterbij deze doelen te komen.

Methodisch handelen bestaat uit **vier centrale kenmerken**:

- 1 Je handelt doelgericht.** Concreet ondersteun je de persoon en/of zijn (persoonlijke en professionele) netwerk om voor de persoon gewenste doelen voorop te stellen en denken jullie samen na over op welke manier jullie in de richting van deze vooropgestelde doelen kunnen werken. Het is daarbij uitermate belangrijk dat de persoon zelf de regie heeft. Deze doelen kunnen gericht zijn op ontwikkeling, maar eveneens op het handhaven van eerder verworven kennis, vaardigheden of competenties.
- 2 Je handelt bewust.** Wanneer je bewust handelt, vraag je je af welke invloed jouw gedrag op de ander heeft. Je kunt duiden waarom je met die persoon op die bepaalde manier handelt. Dat sluit niet uit dat je als professional nooit eens intuïtief kunt of moet handelen. In bepaalde situaties zul je vaak direct moeten (re)ageren, bijvoorbeeld wanneer zich plots iets onverwachts voordoet zoals een crisis.
- 3 Je handelt systematisch.** Je handelt stap voor stap. Elke stap in de richting van de gewenste verandering moet verbonden zijn met de voorafgaande situatie. Zodra iets in gang gezet is, vraag je je telkens af wat de volgende stap moet zijn en welke ondersteuning de persoon daarbij nodig heeft.
- 4 Je handelt procesmatig.** Dit betekent dat je je voortdurend afvraagt of je in de richting van het vooropgestelde doel werkt (of alles volgens plan verloopt) en of er eventuele bijstellingen nodig zijn.

Ons orthopedagogisch handelen **vertrekt altijd vanuit de vraag van de persoon met een ondersteuningsnood**. Vanuit die vraag onderzoek je samen met de persoon waar jullie samen aan zullen werken. Als je methodisch handelt, ga je niet zomaar dingen doen, maar kun je bij alles wat je doet duiden waarom je dat op een bepaalde manier doet. Binnen dat methodisch handelen speelt ook de relatie die je hebt met de persoon een belangrijke rol (Benedictus e.a. 2000). Het

is geen persoonlijke, maar een functionele relatie. Naast professionele nabijheid, betrokkenheid en empathie is het ook belangrijk dat je een zekere professionele afstand kunt bewaren.

Als neerslag van het methodisch handelen vinden we binnen organisaties **verschillende soorten plannen** zoals een beleidsplan, afdelingsplannen en persoonlijke ondersteuningsplannen. Het beleidsplan beschrijft doorgaans de visie, missie, doelstellingen en werkwijze van de organisatie. Afdelingsplannen gaan in op de specifieke orthopedagogische en agogische doelen en werkzaamheden die binnen een specifieke afdeling plaatsvinden om de vooropgestelde doelstellingen uit het beleidsplan te bereiken. Een persoonlijk ondersteuningsplan² beschrijft de specifieke ondersteuning van één specifieke persoon.

VAN HANDELINGSPLANNING NAAR EEN PERSOONSGERICHT ONDERSTEUNINGSPROCES

We wezen al op het sterk dynamische karakter van methodisch handelen. Sinds de jaren 1980 is de term ‘handelingsplanning’ een centraal begrip binnen de orthopedagogiek (Vanderplasschen, 2008). Zo definieerde in de jaren 1980 professor Rink, een bekende Nederlandse orthopedagoog, handelingsplanning als volgt: ‘Handelingsplanning is het gebeuren in de instelling waarbij functionarissen zich beraden over de manier waarop de leefsituatie van hun cliënten verbeterd kan worden ten gevolge van hun eigen optreden naar die cliënten toe (Rink & Van Lokven, 1986).’

In deze definitie ligt de klemtoon op de dynamiek, de betrokkenheid en het permanente karakter van het proces. Rink heeft het over ‘het gebeuren’, waarin duidelijk naar voren komt dat het belangrijk is om ‘handelingsplanning’ te zien als **iets dynamisch**. Met andere woorden, het gaat om een permanent gebeuren; ons handelen stopt nooit. Dat handelen gebeurt op basis van de regulatieve cyclus van

² Vaak worden termen als ‘individueel handelingsplan’ (IHP) of ‘individueel ondersteuningsplan’ (IOP) gebruikt.

van Strien (1984). Assessment, planning, monitoring en evaluatie drijven het hulpverleningsproces en zorgen voor bijsturing in functie van de mogelijkheden, noden en doelen van de personen met wie we werken (Vanderplasschen & Van Loon, 2014). Soortgelijke indelingen vinden we in verschillende modellen terug. Zo spreken Broekaert & Van Hove (1992) over de fasen beeldvorming, planning, handelen en evaluatie. Bij Knorth & Smith (1999) vinden we een indeling in diagnostiek, besluitvorming, planning, uitvoering en evaluatie. Steeds geldt dat we tijdens het proces op ieder moment terug kunnen gaan naar een vorige fase (Taylor & Devine, 1995 in Knorth & Smith, 1999).

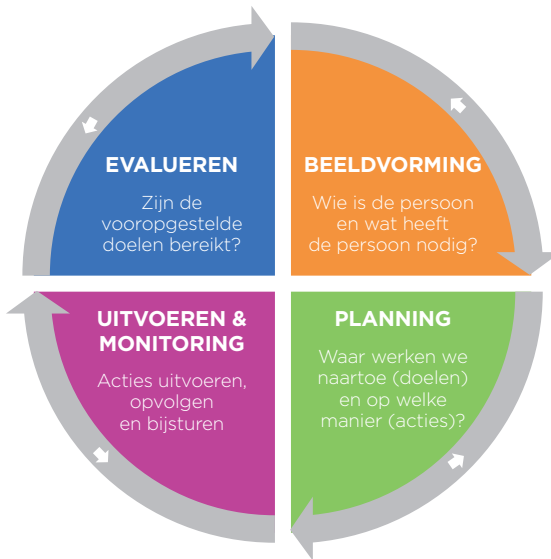
Figuur 1 illustreert dat we in deze verschillende cyclische processen in grote lijnen steeds dezelfde fasen terugvinden. Allereerst is er **de fase van de beeldvorming**. Er zijn nuanceverschillen binnen de verschillende gehanteerde termen, maar in de kern gaat het steeds over het achterhalen wie de persoon is en wat de persoon nodig heeft.

Een tweede vraag die we ons stellen is: waar wil de persoon naartoe werken en welke ondersteuning is daarbij nodig? Het formuleren van doelen en verduidelijken van de ondersteuning om de vooropgestelde doelen te bereiken, gebeurt binnen **de fase van de planning**.

Vervolgens gaan we daadwerkelijk handelen en de vooropgestelde ondersteuning uitvoeren. In deze fase is het erg belangrijk om goed te monitoren (bewaken) of de vooropgestelde ondersteuning er echt voor zorgt dat de persoon de vooropgestelde doelen bereikt. Als dat niet het geval zou zijn, moeten we tijdig bijsturen. Mogelijk zijn de vooropgestelde doelen niet op maat van de persoon (te hoog of te laag gegrepen) of moeten we de ondersteuning bijstellen. Deze **monitoring** vereist een reflectieve houding, waarbij je, samen met de persoon, op regelmatige basis afoetst of er in de gewenste richting wordt gewerkt.

Tot slot gaan we op bepaalde momenten formeel **evalueren** of de persoon de vooropgestelde doelen heeft bereikt.

Te allen tijde kun je terug naar een voorgaande fase. Zoals we ook op figuur 1 zien, stopt ons handelen nooit.



FIGUUR 1 Cyclisch proces

Rink spreekt daarnaast over ‘*de instelling*’, een term die we binnen de tijdsgeest van de jaren 1980 moeten plaatsen. Uiteraard is ‘handelingsplanning’ niet alleen zinvol wanneer we residentieel werken, maar ook belangrijk in ambulante en outreachende werken.

De term ‘*functionarissen*’ impliceert heel sterk dat enkel deskundigen zich met ‘handelingsplanning’ moeten bezighouden. Maar we kunnen ons de vraag stellen wie in een voorziening kan worden beschouwd als ‘deskundig’. Klomp maakte een onderscheid tussen drie verschillende modellen (Klomp, 1984 in Vanderplasschen, 2008).

- 1 Het deskundigheidsmodel:** het opstellen van het plan is de taak van de ‘deskundigen’ (orthopedagoog, psycholoog, psychiater, hoofdopvoeder), die het vervolgens vertalen naar degenen die dagelijks de personen ondersteunen.
- 2 Het betrokkenheidsmodel:** de ervaringen van de professionals die dagelijks ondersteuning bieden aan de personen staan centraal in dit model. Het zijn deze professionals, die het dichtst bij de personen staan, die autonoom het plan

opstellen. Als dat nodig is, kunnen zij wel een beroep doen op specifieke ‘deskundigen’.

- 3 Het participatiemodel:** het opmaken van het plan is in de eerste plaats de verantwoordelijkheid van de persoon zelf en iedereen die nauw bij de persoon betrokken is. Er wordt vertrokken vanuit het leven van alledag. Centraal in het proces van handelingsplanning staan de persoon zelf en zijn belangenvertegenwoordigers. Zij nemen als volwaardige partners deel aan het hele proces van handelingsplanning (Van Hove, 1992).

Rink spreekt daarnaast over ‘*de leefsituatie*’ en beklemtoont zo dat ‘handelingsplanning’ over meer gaat dan enkel de persoon zelf. Het gaat steeds over **een persoon in een specifieke context**.

Tot slot stelt Rink dat het gaat over ‘*hun eigen optreden*’, waarmee hij verwijst naar wat al uitvoerig aan bod kwam, en waar het in de orthopedagogiek om gaat, met name het **samen** handelen.

Orthopedagogisch handelen ontstaat niet in een vacuüm. Verschillende paradigma's geven een referentiekader van de manier waarop we naar personen met een ondersteuningsnood kijken, en vervolgens van de manier waarop we ons handelen richting geven. Sinds de jaren 1990 zien we duidelijk **een paradigmaomslag**. We trachten steeds meer zicht te krijgen op de persoon in zijn totaliteit; naast oog voor zijn specifieke ondersteuningsbehoeften hebben we ook aandacht voor zijn mogelijkheden, sterktes en veerkracht. Naast de persoon zelf krijgt het natuurlijk netwerk rond de persoon een centrale rol. Familieleden, vrienden en kennissen worden steeds meer gezien als belangrijke partners met wie we in dialoog gaan. Naast oog voor kwaliteit van zorg komt de focus steeds meer te liggen op de kwaliteit van leven van personen met een ondersteuningsnood. De persoon staat centraal en kan zelf inhoud geven aan zijn eigen leven. De ondersteuning wordt geïndividualiseerd: ‘Wat heeft deze specifieke persoon nodig?’

Deze evoluties vinden we ook terug in de brede waaier aan naamgevingen voor het proces. De naamgeving verradert veel over de visie

van waaruit we handelen. Hoewel het bij die verschillende termen in principe allemaal over hetzelfde zou moeten gaan, geeft de diverse naamgeving toch iets prijs over de manier waarop we naar personen kijken. Wij kiezen in dit handboek steevast voor de term **'persoonsgericht ondersteuningsproces'**, omdat we expliciet de persoon zelf centraal stellen en de ondersteuning steeds vertrekt vanuit de noden van de persoon zelf. Daarnaast gebruiken we de term **'persoonlijk ondersteuningsplan'** (POP) in plaats van de term 'handelingsplan'. Dat doen we om nadruk te leggen op de persoonsgerichte benadering bij het plannen van ondersteuning aan personen.

We moeten een onderscheid maken tussen het **'persoonsgerichte ondersteuningsproces'** en het **'persoonlijk ondersteuningsplan'**. Onder 'persoonsgericht ondersteuningsproces' verstaan we het hele cyclische proces dat ons orthopedagogisch handelen aanstuurt. We komen er uitvoerig op terug in de latere hoofdstukken van dit handboek. Het **persoonlijk ondersteuningsplan** (POP) is het neergeschreven product van dit doorlopen proces.

In de praktijk zien we dat elke organisatie een eigen manier van werken ontwikkelt, aangepast aan de eigenheid van haar werking en de personen die ze ondersteunt. Dat vertaalt zich in het gebruik van diverse termen voor het proces en de bijbehorende neerslag (= product).

— UITDAGINGEN

Vandaag staan organisaties die ondersteuning aanbieden aan personen voor heel wat nieuwe uitdagingen. Deze uitdagingen situeren zich op drie elkaar beïnvloedende niveaus: het economische, het politieke en het professionele niveau.

Economisch gezien ervaren de beleidsinstanties een schaarste aan middelen, waardoor niet voldoende wordt tegemoetgekomen aan de groeiende vraag naar meer dienstverlening en ondersteuning (Schalock & Verdugo, 2012).

Op **sociaal-politiek** niveau wordt de nadruk gelegd op de sociale en maatschappelijke voordelen die voortvloeien uit persoonsgerichte ondersteuning, gecombineerd met de verwachting dat organisaties efficiënter en effectiever moeten gaan werken. Anders gezegd, organisaties moeten zich richten op het hardmaken en staven van verhoogde persoonlijke uitkomsten, vergrote organisatie-uitkomsten, efficiënt middelengebruik en evidencebased praktijken (Schalock & Verdugo, 2012).

Tot slot zien we in het **professionele** werkveld heel wat veranderingen. Er is een verschuiving van algemene dienstverlening naar geïndividualiseerde ondersteuning, waarbij de focus ligt op zelfbepaling en empowerment van de persoon met een ondersteuningsnood (Schalock & Verdugo, 2012).

DÉ UITDAGING OP ORGANISATIENIVEAU: GEÏNDIVIDUALISEERDE ONDERSTEUNING

Doorgaans resulteert geïndividualiseerde ondersteuning in een persoonlijk ondersteuningsplan waarin wensen en doelen van de persoon in kwestie worden geconcretiseerd. Dat plan is het resultaat van een formeel proces waar organisaties moeilijk aan kunnen ontsnappen. In Vlaanderen merken we binnen het nieuwe Kwaliteitsdecreet beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (3 mei 2023) bijzondere aandacht voor een **brede visie op kwaliteit** , waarin de kwaliteit van leven van de persoon naast de kwaliteit van zorg een belangrijke plek inneemt. Een van de principes luidt als volgt: 'Kwaliteit van zorg draagt bij tot de kwaliteit van leven van de zorggebruiker, desgevallend van zijn naasten en houdt rekening met zijn persoonlijk netwerk (Art. 3.2)'. Het decreet plaatst de participatie van de persoon, het samen formuleren van doelstellingen en de transparantie van de kwaliteit van de zorg (wat de kwaliteit van leven impliceert, zie Art. 3.2) en het hele proces daartoe centraal. Organisaties moeten dus zichtbaar maken op welke manier ze doelgerichte ondersteuning aanbieden die bijdraagt tot de kwaliteit van leven van personen. Aan de hand van het persoonsgericht ondersteuningsproces en het bijbehorend persoonlijk ondersteuningsplan kunnen we dat proces zichtbaar maken.

Om de effectiviteit van geïndividualiseerde ondersteuning te bewerkstelligen en de kwaliteit te kunnen bewaken, rekening houdend met de huidige trends in het management van organisaties, is een (gestandaardiseerd) document nodig dat professionals en personen kunnen raadplegen. Het persoonlijk ondersteuningsplan (POP) kent al heel wat voorgangers in het buitenland: ‘individual program plan’, ‘individual service plan’, ‘care plan’ of zorgplan, ‘person-centered plan’, ‘individual planning system’ enzovoort. Al die plannen hebben één ding gemeen: ze trachten de persoon in kwestie integraal in het persoonsgericht ondersteuningsproces te betrekken (Adams, Beadle-Brown & Mansell, 2006). Maar dat blijkt geen eenvoudige opdracht te zijn. Onderzoek (Adams e.a., 2006; Alexander & Hegarty, 2001; Carnaby, 1997; Greasley, 1995; Wright & Moffat, 1992; Fleming, 1985) wees uit dat het persoonlijk ondersteuningsplan (POP) heel wat moeilijkheden oplevert. Zijn dubbele doelstelling hindert de bruikbaarheid ervan. Enerzijds is het POP gericht op de doelstellingen van de voorziening, waarbij de focus ligt op efficiëntie, timemanagement, planning, coördinatie en andere administratieve realiteiten. Anderzijds stelt het POP de persoon centraal door te focussen op een verhoogde zelfbepaling en participatie (Alexander & Hegarty, 2001; Humphreys & Blunden, 1987).

UITDAGINGEN VOOR PROFESSIONALS

Samenvattend geven we hierna een aantal uitdagingen weer waarmee professionals heden ten dage geconfronteerd worden. We integreren bevindingen uit literatuuronderzoek met praktijkverhalen van professionals.

Hoe maken we een bruikbaar (haalbaar) POP dat bijdraagt tot de kwaliteit van leven van de persoon?

In essentie ondersteunt en stuurt het POP het dagelijkse handelen. Onderzoek wees uit dat werken met doelen en gericht evalueren niet enkel op cliëntniveau tot betere resultaten leidt, maar ook bijdraagt tot de motivatie en tevredenheid van professionals (Knorth & Smith, 2002). Professionals geven aan dat het bijdraagt tot reflectie over

18 hun handelen, de informatieoverdracht vergemakkelijkt en zorgt voor een betere onderlinge afstemming.

Toch blijft het voor professionals een uitdaging om een POP te ontwikkelen dat daadwerkelijk een werkinstrument is waarmee ze in de dagelijkse praktijk aan de slag kunnen. Ze hebben een document nodig dat geen administratieve extra last is, niet louter een 'must' is vanuit de organisatie (Carnaby, 1997; Greasley, 1995), of niet in de kast terechtkomt en jaarlijks of tweejaarlijks eens vanonder het stof wordt gehaald. Vaak zien professionals de meerwaarde niet van een POP wanneer het niet actief wordt gebruikt. Holburn en Vietze (1999) verwezen al in 1999 naar de barrières van een persoonsgerichte benadering op organisatieniveau. Zo haalden ze het scepticisme onder professionals aan: is een persoonsgericht ondersteuningsproces mogelijk en haalbaar? Een effectief persoonsgericht ondersteuningsproces is tijdrovend en vraagt veel inspanningen van de professionals.

Er is budget nodig voor het implementeren van een kwalitatief persoonsgericht ondersteuningsproces. Veel organisaties halen aan dat ze kampen met grote personeelstekorten, wat het niet eenvoudiger maakt.

Er is behoefte aan training over het persoonsgericht ondersteuningsproces aan professionals (Herps, Buntinx & Curfs, 2011; Mansell & Beadle-Brown, 2004). Het is uitermate belangrijk een goede balans te vinden tussen wat wel en wat niet in het POP komt. Daarbij moeten we erover waken dat we niet te technisch worden en dat we de relatie met de persoon niet uit het oog verliezen.

Uit het onderzoek van Herps e.a. (2012) blijkt dat het POP vaak nog een instrument voor professionals is waarin organisatiedoelstellingen, en niet persoonlijke doelstellingen, prioritair blijven. Er is daarnaast weinig verbetering op het vlak van ondersteuning. Toch vond het overgrote deel van de personen met een ondersteuningsnood het belangrijk om een POP te hebben (Herps e.a., 2012).

Hoe kunnen we de persoon zelf actief betrekken binnen dit hele proces?

Personen die niet voor zichzelf kunnen spreken, zijn vaak veel minder betrokken dan personen die wel kunnen communiceren (Carnaby, 1997). Hoe kunnen we hen toch betrekken? Het plan staat vol met vakterminologie die voor de persoon niet verstaanbaar is (William & Robinson, 2000). Hoe kunnen we een POP opstellen dat toegankelijk en verstaanbaar is voor de persoon zelf? De vraag die daar logischerwijs uit volgt, is: 'Hoe kunnen we de betrokkenheid van de persoon in het persoonsgericht ondersteuningsproces vergroten?'

Hoe kunnen we vlot samenwerken met alle betrokkenen uit het persoonlijke en professionele netwerk van de persoon?

We moeten inzetten op een goede onderlinge communicatie tussen de verschillende betrokkenen. Coördinatie en communicatie tussen de professionals uit verschillende disciplines zijn noodzakelijk (Wright & Moffat, 1992).

De doelstellingen van de professionals komen vaak niet overeen met die van familieleden of vrienden. Hoe krijgen we de neuzen in dezelfde richting? Het technische jargon van professionals conflicteert met een taal die doelt op normalisatie en maatschappelijke valorisatie (Holburn & Vietze, 1999). Hoe maken we een POP dat duidelijk, helder en verstaanbaar is opgesteld voor het persoonlijke en professionele netwerk?

Een van de huidige uitdagingen op het vlak van ondersteuning is de klemtoon op **meer dialooggestuurd** werken. In de professionele sector is dat 'een kwestie van een constante dialoog voeren over wat, hoe en waarom je dingen doet of niet doet in een ondersteuning en duidelijke transparante afspraken maken' (De Roeck, 2012, p. 49). Op die manier worden alle betrokkenen (de persoon zelf, het persoonlijke en professionele netwerk) in hun waarde erkend en krijgt ieder een duidelijke verantwoordelijkheid. De nadruk wordt gelegd op het procesmatige en wederzijdse respect (De Roeck, 2012).