

Wat is normaal?

Gea de Groot en Henk Pieters nemen geen blad voor de mond, ze zeggen wat ze vinden van de zorg. Krachtig, opbouwend en helder. Hun sterke betrokkenheid is voelbaar in elk onderwerp dat ze aansnijden. Deze mensen wil je hebben om voor je belangen op te komen! Dat is ook precies wat ze doen: ze zijn voor 26 bewoners bij Vanboeijen (professioneel) wettelijk vertegenwoordiger. Ze gaan voor goede zorg voor hen. Aan het begin en aan het einde van het gesprek drukken ze me op het hart: 'We zijn heel tevreden over Vanboeijen, we maken veel moois mee, dat willen we voorop stellen! Maar we zijn ook kritisch, wij vinden iets, juist omdat we de zorg van haver tot gort kennen.'

Lege weekenden

Gea snijdt na een paar minuten al een flink pijnpunt in de zorg aan: 'De weekenden zijn leeg voor veel van onze klanten. Er is weinig begeleiding en er zijn weinig activiteiten. Dat heeft niet alleen te maken met personele bezetting, maar ook met de vraag: hoe sterk maak je je als begeleider voor die activiteiten? We zien teams waar ze het voor elkaar krijgen leuke dingen te organiseren, gewoon door goed in de gaten te houden wat er te doen is en het ruim van tevoren in te plannen. Het kán. Je ziet bij die teams vaak een positieve mentaliteit: "We weten wat de bewoners willen, hoe krijgen we het voor elkaar?" In plaats van: "Het kan nu eenmaal niet." Als begeleiders dat laatste tegen me zeggen, neem ik daar geen genoegen mee. Dat bestaat gewoon niet, er is altijd wat te bedenken. Wij vinden het hartstikke leuk om mee te denken om het voor elkaar te krijgen.'

Puzzels bespreken

Henk geeft aan: 'Wij zijn ervan overtuigd dat je de zorg samen moet ontwikkelen. Dat betekent: in samenspraak met de klant en dus met zijn wettelijke vertegenwoordiger. Al die puzzels waar teamleiders nu voor staan, die moeten ze niet alléén op willen lossen. Laat ze het bespreekbaar maken, laat ze het probleem voorleggen. Sommigen schieten gelijk in de oplossing, terwijl ze ervoor moeten zorgen dat de klant deel is van de oplossing.'

Er dwars voor liggen

Gea en Henk maken wel eens mee dat begeleiders hen, als wettelijke vertegenwoordigers, vergeten mee te nemen in veranderingen die er aan komen. Dan heb je aan hen een slechte. Als het belang van hun klanten in gevaar komt, gaan ze er dwars voor liggen. Gea kijkt Henk aan: 'Henk doet dat vaak wat genuanceerder dan ik, ik ben directer en schiet soms wel eens uit mijn slof. Maar beiden worden we geraakt op dit soort momenten. Zo werd ik laatst gebeld door een begeleidster van dagbesteding. Ze meldde me dat de dagbestedingsplek van één van mijn klanten dicht ging. Ze vertelde ook dat deze klant nu naar een dagbestedingsplek helemaal aan de andere kant van de stad zou gaan, terwijl hij het juist zo fijn vindt iedere dag te lopen naar zijn werk. Dan ben ik heel duidelijk: "Dit gaat niet door, ik geef hier geen toestemming voor." Vervolgens bel ik de persoonlijk begeleider en leg de situatie voor. Ik wil samen op zoek naar de beste mogelijkheid voor deze klant.'

Meelopen met een oude moeder

Iedere bewoner moet een wettelijke vertegenwoordiger hebben. Gea en Henk leggen uit: 'Instellingen zijn verplicht een wettelijke vertegenwoordiger te regelen voor hun cliënten. Bij voorkeur zijn dat natuurlijk de ouders of andere familieleden. Soms kan dat niet (meer). Dan komen mensen bij ons terecht, vaak via Bureau Cliënt Ondersteuning. De kantonrechter stelt ons aan. Meestal gebeurt dat op het moment dat het aan de orde komt, maar afgelopen jaar zijn we benaderd door een oude moeder. Zij heeft ons gevraagd nu al mee te lopen met haar, zodat ze het op termijn aan ons over kan dragen. Dat doen we graag.'


Constante factor in het leven

Voor hun werk als mentor hebben Gea en Henk twaalf tot vijftien uur per jaar per klant. Dat is op basis van de vergoeding die door de kantonrechter is vastgesteld. Het zijn uren die de klant aan hen betaald. Het lijken mij weinig uren, voor wat ze allemaal doen. 'We gaan er flexibel mee om. Wat we minimaal doen: we zorgen voor een goede kennismaking, we zijn bij alle persoonlijkplanoverleggen, we zijn bij belangrijke momenten in het leven (bijvoorbeeld een ziekenhuisopname) en we proberen altijd bij verjaardagen en op feestelijke groepsbijeenkomsten te zijn. Wat wij doen is wezenlijk anders dan een bezoekerwilliger. Wij zien de klant veel minder vaak. We zorgen wel dat we goed op de hoogte blijven van het dagelijks leven door maandelijks de rapportage op te vragen. We zijn een constante factor, we zijn jaren verbonden aan de mensen. Dat is met het komen en gaan van begeleiders vaak heel belangrijk.'

Gezond verstand en medemenselijkheid

Henk en Gea hebben beiden een achtergrond in de zorg. Ze kwamen op zeker moment op beleidsposities terecht waarbij ze dachten: 'Wordt de klant echt beter van wat ik hier aan het doen ben?' Die vraag hoeven ze zichzelf nu niet meer te stellen. 'Elke minuut die we aan ons werk besteden draagt bij aan goede zorg voor onze klanten.' Ze blijven wél de vraag aan anderen stellen: 'Heeft de klant hier iets aan? Hoe zou jij het vinden als dit je gebeurde?' Daarbij doen ze niet ingewikkeld: 'Bedenk wat je zelf prettig en normaal zou vinden. We letten op de gewone dingen: is er warmte en belangstelling voor onze klanten of draaien de begeleiders 'een dienstje'? Worden keuzes gemaakt vanuit het belang van de organisatie of vanuit het belang van onze klant? Wat begeleiders doen is geen instellingswerk, het is mensenwerk. Het gaat in de kern om medemenselijkheid en gezond verstand.'

Meer informatie:

www.zorgkrachtondersteuning.nl
info@zorgkrachtondersteuning.nl
06 - 29 57 89 74 

INEKE TOLWEN

'Stel je even voor: jij bent oud of gehandicapt, je hebt zorg nodig, je wordt ergens geplaatst en men vertelt je: "We doen het hier zo: 21:00 uur in de pyjama, want onze dienst duurt tot 22:30 uur." Moet je je vóórstellen! Dat is niet normaal, dat is ráár.'

