



DE VERJAARDAG

In de nieuwe rubriek 'Zo doe je dat' wordt een dilemma uit de dagelijkse praktijk van de sociale professional bij de hoorns gevat. Dit keer zelfstandig adviseur Astrid Buis over de vraag of minder uren voor een zorgtaak automatisch betekent dat je 'nee' moet verkopen aan een cliënt.

Er was veel te bespreken in het boze team in de verstandelijk gehandicaptenzorg, waar Astrid Buis als interim-manager op bezoek kwam. Maar van alle punten zorgde er één voor regelrechte verontwaardiging: de maatregel dat medewerkers niet meer bij klanten op verjaardagsvisite mogen komen. Krijgen ze geen uren meer voor.

'Wat zou de achtergrond van deze instructie zijn', vroeg Buis de teamleden. En: 'Waarom vinden jullie het zo erg?' Wat bleek: geen therapeutische overwegingen of vriendschappelijke gevoelens lagen ten grondslag aan de gekoesterde gewoonte om bij cliënten op verjaardagsvisite te gaan, maar de overtuiging 'je kunt mensen op hun verjaardag toch niet alleen laten zitten?'

'Al pratende werden we het er al snel over eens dat "voorkomen dat iemand op zijn verjaardag alleen is" het uitgangspunt moest worden', vertelt Buis. 'We bespraken hoe de teamleden zouden onderzoeken waarom cliënten, behalve vanuit de instel-

ling, geen verjaardagsvisite kregen. Weten de cliënten hoe je mensen uitnodigt? Wat is een haalbaar programma?

Koffie met gebak leek beter te organiseren dan een borrel. Welke mensen uit de omgeving kunnen de jarige helpen? Wie wil hij eigenlijk uitnodigen?'

Twee maanden later trof Buis het team opnieuw. 'Meerdere cliënten hebben inmiddels zelf hun verjaardag gevierd, vertelden de medewerkers opgetogen.

Ze hebben veel geleerd en zijn ontzettend trots op en blij met hun zelfgeorganiseerde verjaardag. Sindsdien nodigen cliënten ook op andere momenten mensen bij hen thuis uit, onder wie "collega's" van de dagbesteding, en burens.'

En ook de medewerkers hebben geleerd. Sommige cliënten bleken hun verjaardag ook met hun familie te vieren, zij het op een ander tijdstip omdat er 'op de dag zelf altijd iemand van de zorginstelling langskomt'.

'Professionals in zorg en welzijn zijn gewend te denken in termen van "ik heb zo-



veel uren en daar kan ik dat mee doen. Gemeenten houden dat in stand door de manier waarop zij opdrachten formuleren. Het effect is dat "minder uren" vertaald wordt als "nee moeten verkopen". Terwijl volgens Buis de echte verandering erin zit dat je begint met de vraag wat er nodig is. 'Het antwoord krijg je door te luisteren naar wat iemand echt wil. Zonder oordeel en zonder dingen een-twee-drie te willen oplossen. Richt je op versterking van de cliënt(diens netwerk), de zorgtaken die het netwerk niet kan uitvoeren, en doe aan risicomangement. Zie je dat iemand echt meer zorg nodig heeft of dat er in de wijk te weinig voorzieningen zijn, stap dan naar je leidinggevende of de gemeente. "Asser-tief opdrachtnemerschap" noem ik dat. Waar tegenover moet staan dat de leidingge-venden en gemeente vertrouwen op jouw professionele inschattingsvermogen.'