

# 'BLIJVEN praten!'

Ooit werkten ze zelf voor De Hoogstraat, inmiddels hebben ze hun eigen bedrijf. Hester Koning en Frances Voet gaven een training over eigen regie voor revalidanten. Medewerkers uit alle delen van de organisatie dachten gezamenlijk na over eigen regie en wat daar nou écht voor nodig is.

Je krijgt een koptelefoon op en hoort klassieke muziek. Wat gaat er door je heen? De één ervaart de rust van een mooie wandeling en de ander denkt aan zijn opa, die gehuld in sigarenrook in zijn leunstoel zit te somberen. Beiden luisteren naar hetzelfde, maar horen iets heel anders. Hierover ging één van de workshops tijdens de basistraining Eigen Regie, die in 2008 werd gevolgd door 485 van de 525 medewerkers die ervoor in aanmerking kwamen. De basistraining ging in op de drie kernwaarden die De Hoogstraat heeft geformuleerd: gastvrij zijn, luisteren en aansluiten. Deze waarden zijn het resultaat van een inventarisatie onder medewerkers en revalidanten. De centrale vraag was: wat hebben revalidanten nodig om zelf weer zoveel mogelijk de regie te kunnen nemen over hun leven, en wat betekent dit voor medewerkers in hun omgang met hen?

## Verdieping

In de tweede helft van 2008 volgden de meeste behandelteams een vervolgtraining over zelfgekozen onderwerpen, zoals luistervaardigheden of het geven van feedback. Frances: 'Over het algemeen zijn de trainingen heel goed ontvangen. We hopen dat het een aanzet is geweest tot een doorgaand proces van verdieping. We hebben willen overbrengen dat je je samen verder kunt ontwikkelen op dit gebied, dat dat leuk en inspirerend is. Het is wél nodig dat er mensen zijn die het onder de aandacht houden. Het belangrijkste is om te blijven praten met elkaar. En dan bedoel ik niet alleen praten over wát we doen - daar wordt genoeg over gepraat - maar vooral over hóe we het doen.'

ROSANNE FABER



Hester Koning (links) en Frances Voet ([www.scene37.nl](http://www.scene37.nl))

## GASTVRIJ ZIJN

Frances: 'Tijdens de workshops bedachten medewerkers veel tips om de gastvrijheid te vergroten. Enkele voorbeelden: een gastvrouw die nieuwe revalidanten ontvangt, elkaar groeten op de gang, in plaats van voorbij hollen. Verbetering van de bewegwijzering werd vaak genoemd en op tijd komen op afspraken, óók als therapeut. Duidelijk zeggen wat je gaat doen, is ook een goede tip: "ik kom over tien minuten", in plaats van "ik kom zo". Verder werden veel kleine praktische verbeteringen getipt, zoals het neerleggen van kleurpotloden in de kinderhoek. Alle tips zijn genoteerd en deze lijst wordt bijvoorbeeld gebruikt bij het maken van de bouwplannen voor de kliniek. En heel concreet: de bewegwijzering wordt eind dit jaar verbeterd bij oplevering van de nieuwbouw. Maar de beste tip blijft toch: vraag aan de revalidant waar hij behoefte aan heeft. Eigen regie is helemaal niet ingewikkeld, het zit vaak juist in kleine dingen.'



### Verwachtingen

Hester: 'Bij de workshops bleek dat behandelaars - tot hun eigen verbazing - enorm veel verwachtingen hebben van revalidanten. Bijvoorbeeld dat ze gemotiveerd zijn, een hulpvraag kunnen formuleren, ziekte-  
inzicht hebben en bereid zijn te veranderen, om maar eens wat te noemen. Weten die revalidanten dat eigenlijk wel? En als iemand niet aan de verwachtingen voldoet, wat dan? Soms houden zich wel veertien mensen - allemaal met eigen verwachtingen - bezig met één revalidant. En dan vragen wij de revalidant om zelf de regie te nemen... Hoe gastvrij is het, als je tijdens een teambespreking met zoveel mensen wordt geconfronteerd, die allemaal hun mening over jou geven? Een aantal teams gaat nu experimenteren met een kleinere bezetting en één team vraagt voortaan aan revalidanten welke teamleden zij er bij willen hebben.'

## LUISTEREN

Frances: 'Het gaat erom dat je bereid bent naar jezelf te kijken. Wat bepaalt eigenlijk je handelen? Er kan van alles meespelen zonder dat je je dat bewust bent. Vind je het moeilijk om nee te zeggen of om kritiek te geven? Ben je bang voor een conflict?' Hester: 'Iedereen zal in eerste instantie zeggen dat hij goed luistert. Maar als je erover doorpraat, blijkt vaak dat het toch beter kan. En als het beter kan, is het Hoogstraat-eigen om het ook beter te willen doen. Een voorbeeld tijdens de training was dat een behandelaar het maatschappelijk werk inschakelde zonder dit met de revalidant te overleggen. Een van de artsen begon te lachen en gaf toe dat ze dat gisteren nog gedaan had. Het is goed om je te realiseren dat je niet perfect hoeft te zijn, als je maar blijft afstemmen. Heb je het allebei over hetzelfde? Weet de revalidant wat je bedoelt? Want dát is eigen regie: zorgen dat de ander ja of nee kan zeggen en ook precies weet waarop.'



### Gemeenschappelijkheid

Hester: 'De belangrijkste winst van de training is bewustwording: wat kan ik doen om de ander nog meer de regie te laten voeren? Bovendien weet de hele Hoogstraat nu wat we onder eigen regie verstaan; dat het gaat om luisteren en aansluiten, en niet om "u vraagt, wij draaien". Die bewustwording was er Hoogstraat-breed: technische dienst, verpleging, keuken, directie en dokters praatten over dezelfde thema's. Dat was erg leuk en gaf een gevoel van gemeenschappelijkheid. Iemand van de technische dienst vertelde dat een revalidant hem vroeg of het mogelijk was om de knop van de verwarming naar de andere kant te verplaatsen. Het was een werkje van niks, maar het stelde de revalidant in staat haar kamer praktischer in te delen. Ook dát is eigen regie.'

## AANSLUITEN

Frances: 'Aansluiten bij de revalidant is niet altijd simpel. Hoe ga je om met dilemma's waarin de eigen regie van de revalidant botst met jouw professionele mening? Wat doe je bijvoorbeeld als een revalidant in de avonduren je hulp wil bij het oefenen, terwijl het op je afdeling regel is om dat niet te doen? "Nee" zeggen is niet klantvriendelijk, maar die regel is er ook niet voor niks: 's avonds is er minder personeel. Dit soort dilemma's levert interessante discussies op. Hoe zou het bijvoorbeeld zijn als je zou afspreken dat iedereen zijn eigen afweging mag maken? Als er vanavond tijd is om te oefenen kan het, maar morgen lukt het misschien niet? Dat zou wel betekenen dat je het gesprek moet aangaan en moet uitleggen waarom je dingen wel of niet doet.'



als je iets niet kunt of wilt, en moet je negatieve feedback durven geven. Dat vinden we met z'n allen nog lastig. We willen aardig zijn en vervelende dingen toedekken. Maar hoe erg is het nou helemaal om te zeggen dat je iets niet ziet zitten? De cultuur lijkt in eerste instantie wel open - en kennis delen gaat ook goed - maar tijdens de trainingen viel op dat mensen zich vaak toch niet veilig genoeg voelen om echt open te durven zijn. Achteraf hoorden we via de wandelgangen dat er medewerkers waren die de training helemaal niets vonden. Dat kan natuurlijk en is ook helemaal geen probleem, maar het gesprek hierover zou leuk zijn geweest. Het is kennelijk makkelijker om te praten "over" dan "met". Hierin is De Hoogstraat natuurlijk niet uniek, dit zie je overal, maar dat maakt het niet minder belangrijk. Ons advies is om te blijven werken aan een open cultuur, waarin het normaal is om elkaar op een vriendelijke manier op dingen aan te spreken.'

### Open cultuur

Hester: 'Communicatie over moeilijke dingen hoort bij eigen regie. Als je praat op basis van gelijkwaardigheid moet je het ook zeggen