

Nieuwsbrief nr. 1 – 2022
(5^e nummer)

Redactie

Stan de Laat en

Harry Jacobs

Heikantsebaan 1

5094 BG Lage Mierde

Organisatie

Coöperatie DichtBijZorg GGZ

Heikantsebaan 2

5094 BG Lage Mierde

WOORD VOORAF

Hier voor je ligt alweer de eerste nieuwsbrief van 2022. In dit nummer tref je onder meer twee interviews.

Een van die interviews is met Jan Valckx, sinds 2016 vertrouwenspersoon bij de Coöperatie DichtbijZorg. Hij wil de zware lading afhalen van de term ‘klacht’. Immers: elke klacht ziet hij als een gratis advies waar de organisatie alleen maar profijt van kan hebben.

Ook spraken we met Ada de Gruyter. Met haar praktijk voor maatschappelijk werk, psychosociale therapie en ambulante begeleiding werkt ze nauw samen met DichtBijZorg. Zonodig geeft ze ook op financieel gebied hulp, door goed te kijken naar regelingen en geldpotjes waar mensen met een krappe beurs een beroep op zouden kunnen doen.

We hopen je met de nieuwe nieuwsbrief weer goed op de hoogte te kunnen stellen van het reilen en zeilen van de coöperatie.

In ieder geval wensen we je alvast weer veel leesplezier toe en zien je graag weer terug bij het volgende nummer.

Redactie Nieuwsbrief

“KLACHTEN ZIJN GRATIS ADVIEZEN OVER ALLES WAT SCHUURT IN DE COMMUNICATIE”

Jan Valckx (68) is sinds zijn pensionering in 2016 vertrouwenspersoon bij de Coöperatie DichtbijZorg. Al sinds de start is hij bij de coöperatie betrokken, toen hij door Harry Jacobs werd gevraagd voor de Raad van Toezicht. Al sinds 2008 was hij vertrouwenspersoon bij een instelling in Breda.

“Na de LTS voelde ik toch meer voor de zorg, want de sociale aspecten van werken met mensen spraken me aan. Ik heb zo’n 43 jaar in de gehandicaptenzorg gewerkt. Ik begon als verpleegkundige bij Piusoord in Tilburg, onder meer op een afdeling voor volwassenen met gedragsproblematiek. Het meubilair zat vast aan de grond, zodat ze er niet mee konden gooien. Na het behalen van mijn Z-diploma in 1977 werd ik opleidingscoördinator bij De Blauwe Kamer in Breda (een instelling voor visueel en verstandelijk gehandicapten). In 2008 werd ik tevens vertrouwenspersoon op een van de locaties, en later coördinator-vertrouwenspersoon van de Dienst Klachtencommissie. Ik kreeg die taak omdat ik al jaren leerlingen begeleidde en me bezighield met opleidingen. Een persoonlijke benadering, waarbij je iemands achtergronden en behoeften leert kennen, bepaalt 40% van het effect van een behandeling (de therapie op zich maar 30%). Daartoe moet je eerst een goede relatie met een cliënt opbouwen, en vandaaruit de zorg proberen vorm te geven. Zie hem niet als een nummer, maar heb oog voor de persoon erachter.”

Gratis advies

“Als vertrouwenspersoon wil ik een goede relatie leggen met de persoon in kwestie. Daarbij probeer ik heel toegankelijk en laagdrempelig te zijn, zonder machtsverschillen. Bij elke klacht probeer ik onafhankelijk en objectief te luisteren. Daarbij hoor ik de klager en de beklagde ieder apart, en kijk of ik kan bemiddelen. Vaak worden klachten negatief geïdentificeerd, terwijl ze ook een gratis advies vormen. Misschien is er iets misgegaan in de communicatie of gebruikt de hulpverlener een methodiek die niet goed aansluit bij de cliënt.

Cliënten zijn veel mondiger en gelijkwaardiger dan vroeger en weten ze vaak goed wat ze willen. Als de behandelaar zich dan niet houdt aan het zorgplan, kunnen er wrijvingen ontstaan. Ook bij DichtbijZorg laten we ons veel meer leiden door de hulpvraag van de cliënt, waarbij zijn hele omgeving wordt betrokken. Belangrijk daarbij is persoonlijke betrokkenheid en correcte, respectvolle bejegening met behoud van distantie: niet helemaal opgaan in de klacht, maar objectiveren en een professionele houding hebben. Ook moet er een klik zijn met de cliënt. Zelf gebruik ik als handvat onder meer de ‘Richtlijnen relationele goede zorg’. Ook mijn intuïtie is een belangrijk instrument: hoe zit de persoon tegenover me in elkaar; kan ik hem vertrouwen geven? Zelf heb ik dertig jaar met verstandelijk gehandicapten gewerkt. Doordat zij vaak moeilijk communiceren, moet je ook letten op de houding en de lichaamstaal. Ook ben ik van jongs af aan al met paarden bezig. Als ik contact leg met een onbekend paard, probeer ik eerst zijn vertrouwen te winnen door hem mijn hand te laten ruiken. Zo ga ik ook met mensen om: vanuit een open houding vertrouwen winnen en zekerheid geven, zodat iemand zijn klacht aan mij kwijt kan.”

Geen ‘klacht’, maar ‘ongenoegen’

“Ik ben nu ruim vijf jaar vertrouwenspersoon bij DichtbijZorg. Omdat ik sinds mijn pensioen niet meer dagelijks in de zorg zit, moet ik me bij elke klacht even focussen. Want ik moet steeds binnen 14 dagen een eerste reactie geven aan de klager en de beklagde. Soms gebeurt er een half jaar niets, en dan is er ineens een serieuze klacht van ouders, familie of kinderen. Zo klaagde de dochter van een mevrouw die naar een andere zorginstelling ging dat de begeleider niet had gezorgd voor een goede overdracht. Ook klikt het soms niet tussen een cliënt en een behandelaar. Eens per jaar koppel ik de klachten terug bij de Coöperatie DichtbijZorg, om te kijken hoe we onze zorg kunnen verbeteren. Overigens kan ik die klachten (vooral rond communicatie) op één hand tellen, terwijl er onder de oppervlakte veel meer moet spelen.

Vaak komt een klacht echter niet snel naar voren, doordat de cliënt denkt: de hulpverlener heeft toch veel meer macht dan ik. Ook de afstand kan een belemmerende factor zijn: als cliënten en behandelaars mij beter zouden kennen, zou ik makkelijker te benaderen zijn. Mensen denken dat je alleen gefundeerd en met bewijzen moet kunnen klagen, maar ook bij een gewoon meningsverschil kan een cliënt naar een vertrouwenspersoon stappen. Dat recht moet daarom duidelijk in het behandelplan worden vastgelegd. Beide kanten hoeven ook niet bang te zijn, want een klacht kan helpen bij betere zorg (bijvoorbeeld betere samenwerking tussen begeleider en cliënt). Daarom wil ik het indienen van een klacht laagdrempeliger maken. Ook wil ik de negatieve lading van het woord 'klacht' afhalen en liever spreken van 'ongenoegen': een

aandachtspunt om dingen te verbeteren. Daar heeft iedereen voordeel van."

Open communiceren

"Zonodig neem ik ook klachten over de Raad van Bestuur in behandeling, want ik moet me distantiëren van machtsverhoudingen. Het gaat er ook niet om wie gelijk heeft, maar om wat zich heeft afgespeeld en hoe we het kunnen oplossen. Dan kunnen we ervan leren. Het gaat erom dat je open en in vertrouwen met elkaar communiceert, waarbij over alles wat schuurt in de communicatie en wat beter kan in de persoonlijke benadering (zoals iemands netwerk beter betrekken) geklaagd kan worden."

"IK KLAUW MEZELF ERGENS IN VAST ALS EEN LEEUWIN TOT HET IS OPGELOST"

Ada de Gruijter (woonachtig in Breda) heeft een praktijk voor maatschappelijk werk, psychosociale therapie en ambulante begeleiding. Voor dat laatste werkt ze nauw samen met DichtBijZorg. Ze werkt graag met mensen en zoekt zonodig ook op financieel gebied hulp.

Ada hoorde voor het eerst van de Coöperatie DichtbijZorg via Inge Verdaasdonk, met wie ze een gezamenlijke cliënt had. "Ik dacht toen: dat is eigenlijk wel makkelijk om zorg in natura te leveren (in plaats van via een pgb). En toen ik steeds meer cliënten kreeg, dacht ik: laat ik dat maar via de Coöperatie doen. Ik ben graag bezig met mijn cliënten, maar niet met allerlei regeltjes."

Veerkracht

In het verleden volgde Ada een opleiding hbo maatschappelijk werk en deed ze cursussen zoals ACT (Acceptance Commitment Therapy) en Mindfulness. "De doelgroep waarvoor ik ben opgeleid, is mensen met niet-aangeboren hersenletsel, Parkinson en MS; ook behandel ik mensen met andere neurologische aandoeningen. Vaak heeft het krijgen van een ziekte een behoorlijke impact op het leven van mensen en hun directe omgeving. Ik ben consulent geweest

voor mensen met NAH en een lichamelijke beperking; daarna heb gewerkt als medisch maatschappelijk werker op de polikliniek neurologie van een revalidatiecentrum. Daar begeleidde ik mensen met MS, NAH en vreemde neurologische dingen. Ik ben verbaasd over hoeveel veerkracht mensen kunnen hebben; daardoor kunnen ze omgaan met de heftige gebeurtenissen in het leven."

Beschikbare potjes aanwenden

Zonodig staat Ada ook cliënten bij met een krappe beurs. "Voor hen kijk ik vaak welke financiële voorzieningen er zijn, zoals huurtoeslag, zorgtoeslag. Vooral huisvesting en eten zijn basisbehoeftes; die moeten goed benut worden. Daarbij let ik op dat er geen geld blijft liggen en dat alle beschikbare potjes worden aangewend. Als hulpverlener wil ik graag weten wat er mogelijk is met wet- en regelgeving, om mensen goed te kunnen helpen. Vooral in mijn gemeente Breda kijk ik goed op voorzieningen waar mensen aanspraak op kunnen maken. Zoals het Ondersteuningsfonds, als je bijvoorbeeld aangepaste schoenen nodig hebt of 20 euro per maand moet betalen voor een alarmering.

Mensen met een smalle beurs kunnen via de gemeente Breda een zorgverzekering afsluiten met CZ en de kosten van bijvoorbeeld de eigen bijdrage CAK declareren bij de zorgverzekeraar. Daartoe heeft Breda een contract met CZ, waarbij de gemeente het eigen risico betaalt. Ook had de gemeente onlangs vouchers voor verduurzaming, zoals voor tochtstrips. Daarnaast hoorde ik via een cliënt dat je met een Breda Pas (die je kunt aanvragen bij de sociale dienst) korting krijgt op bijvoorbeeld de Maaltijdenexpress of sport. Dat geeft je meer armslag om dingen te ondernemen.

Zo ligt het aan wat de gemeente heeft afgesloten; dat is de moeite waard om te onderzoeken. Als mensen écht iets nodig hebben, bijvoorbeeld als hun hond geopereerd moet worden en ze hebben echt een smalle beurs, schrijf ik fondsen aan voor het benodigde bedrag. Vaak willen die best geld geven bij een goed verhaal, zoals Vincentius of het HiBO [Hulp In Bijzondere Omstandigheden]. Maar dan moet je er zelf achter staan, want het is veel werk (zoals brieven schrijven of kijken naar passende fondsen). Onlangs is er nog een aangepaste stoel aangevraagd via diverse fondsen. Het opgehaalde geld loopt altijd via een organisatie, zodat het wordt gebruikt daar waar het voor is aangevraagd.”

Overal van proeven

Maar al vindt ze het mooi werk om mensen te helpen met financiële regelingen, toch ligt haar hart vooral op het gebied van psychosociale begeleiding. “Ik heb een jaar bij de sociale dienst gewerkt, maar dat was niets voor mij. Ik zag toen een vacature voor een bedrijfsmaatschappelijk werker en dacht: dat lijkt me wel leuk. Nog steeds vind ik het een heel leuk beroep, ook al heb ik in de loop der jaren ook gewerkt bij de sociale dienst, als bedrijfsmaatschappelijk werkster, bij MEE en het revalidatiecentrum. Ik vind het leuk om overal een beetje van te proeven en creatief te zijn. Zo ook rond wet- en regelgeving en financiële mogelijkheden; ik zoek dat wel uit en kijk daarbij gewoon hoe ik mijn cliënt het beste kan helpen.”

Successen vieren

“Mensen zijn ook vaak dankbaar voor de hulp en zeggen: ‘jij geeft niet zomaar op!’ Zelf wil ik ook het liefst niet opgeven voordat ik het heb opgelost. Ik denk dat dat mijn kracht is. Ik klauw mezelf ergens in als een leeuw en ik laat pas los als het is opgelost. Ik vind ook dat mensen recht hebben op goede hulp. En zodra we weer een mijlpaal hebben bereikt, vier ik dat succes altijd met iets leuks. Zo zei iemand voor wie ik fondsen had ingezameld: zodra die voorziening er is, gaan we samen een ijsje eten.”

Tot zover deze eerste nieuwsbrief van 2022 van de Coöperatie DichtbijZorg. We hopen dat je hem weer met plezier gelezen hebt en zien je graag terug bij het volgende nummer.

De redactie