

Buiten de lijnen kleuren

Twee pioniers over creatief omgaan met regels

Opzettelijk regels naast je neer leggen. Het zijn praktijken die je niet meteen zou verwachten in de doorgaans brave zachte sector. Of toch? Als het om het belang van de cliënt gaat, gebeurt het wel degelijk. Zonder wapengekletter, weloverwogen en in overleg. *Denkbeeld* sprak met een Nederlandse en een Vlaamse pionier van kleinschalig wonen over hun ervaringen: *Ad Witlox*, drijvende kracht achter de uitbouw van *Zorgpalet Baarn-Soest*, en *Rudiger De Belie* voor wie woonzorgcentrum *De Wingerd* in Leuven zijn levenswerk is.

'We hebben in Nederland een waslijst aan functies. Die functies wil de overheid strikt scheiden, maar dan beland je in ridicule situaties. Een voorbeeld. Thee zetten is huishoudelijke verzorging, maar een bewoner een kopje thee aanbieden persoonlijke verzorging. Moet iemand bij de thee zijn medicijnen innemen, dan valt het onder ver-

pleging. En moet het vuile kopje naderhand in de vaatwasser worden gedaan, dan is dat de taak van de huishoudelijk medewerker. Een onwerkbaar situatie, waar je je dus niet zomaar bij neer kunt leggen.'

Het is duidelijk: het onderwerp regelgeving gaat *Ad Witlox* ter harte. Hij raakt niet uitgepraat over hoe een overmaat aan regels goede zorg in de weg kan staan. 'Strakke regelgeving en strakke handhaving daarvan worden natuurlijk vaak gevoed door onterechte angst. De Inspectie voor de Gezondheidszorg ziet bijvoorbeeld liever geen strijkplank in de woning staan, omdat een bewoner wel eens zijn hand tegen dat warme ijzer zou kunnen leggen. Maar dat doen mensen niet natuurlijk. Ook rond het koken zie je dergelijke angstvisioenen. Stel je voor dat iemand zijn handen in een pan met kokend water steekt als je er even niet bent! Voor de keukens in onze kleinschalige woningen moesten we destijds kinderhekjes kopen, maar die zijn nooit gebruikt. En de aardappelschilmesjes zijn niet achter slot en grendel gegaan.

Want als je je als zorgorganisatie laat leiden door die angsten van de inspectie, doe je de beginselen van kleinschalig wonen ernstig tekort.'

CREATIEF

Dat regelgeving de realisatie van een waardevolle zorgvisie ernstig in de weg kan zitten, blijkt ook uit de ervaringen in Vlaanderen. 'Kleinschalig genormaliseerd wonen is bij ons minder algemeen verspreid dan in Nederland, omdat de Vlaamse regelgeving ons daarvoor totaal geen houvast biedt,' stelt *Rudiger De Belie*. 'We krijgen 65 m² per woongelegenheid toegekend, maar dat oppervlak is niet berekend op woningen voor acht bewoners omdat we per huisje steeds een aparte keuken, woonkamer, terras, bergingen, etc. moeten hebben. Dat hebben we opgelost door alle andere ruimtes en functies die een woonzorgcentrum kenmerken niet in te richten of te bouwen, maar die aan te wenden voor meer en beter leefcomfort. Het gaat dan om receptie, burelen, vergaderzalen, activiteitenruimte... De wetgeving

op brandveiligheid daagden we uit door elke woning te voorzien van een volwaardig ingerichte keuken, inclusief ingebouwde friteuse. Met dank overigens aan de lokale brandweer die onder bepaalde voorwaarden deze opstelling goedkeurde.'

'Vasthouden aan kleine groepen brengt ook het permanente toezicht in het gedrang. Binnen onze huidige personeelsnormeringen kunnen we alleen zorgen dat er altijd iemand aanwezig is wanneer medewerkers van de verschillende disciplines om beurten in de woning zijn en taken met elkaar delen. De animator (activiteitenbegeleider) doet zijn werk bijvoorbeeld in de woning en ook de logistieke medewerkers ondersteunen de zorg en zijn behulpzaam bij de maaltijden.'

Ad Witlox: 'Het is vaak vechten tegen de bierkaai. Toen ik begin jaren negentig begon met Daelhoven, was er een enorme weerstand om naar huiskamers voor zes bewoners over te gaan. Het College bouw zorginstellingen vond dat dit helemaal niet kon: "Een huiskamer is bedoeld voor een groep van tien tot vijftien mensen. Punt." Maar ik kende die grote huiskamers en ik zag dat mensen er ongelukkig en onrustig waren. Ik wou het anders: een huiselijke en herkenbare omgeving creëren waarin de maaltijd een belangrijke rol speelt, inclusief het koken. We vonden oplossingen vergelijkbaar met die van Rudiger en kregen uiteindelijk het groene licht om het te proberen. Zo hebben we kunnen aantonen dat het welzijn van bewoners in onze opzet veel beter was. En dat heeft ertoe geleid dat de normen veranderd zijn.'

EMOTIONELE INVESTERING

Rudiger De Belie: 'Maar zo'n proces vergt tijd. En de mentale en emotionele inspanning is heel groot. Eerst moet je dat concept voor jezelf scherp zien te krijgen en vervolgens moet je zorgen dat het wordt aanvaard. Door je bestuur, de overheid, de samenleving.



Ad Witlox, een van de pioniers van kleinschalig wonen in Nederland.

'De cliëntenraad is het eerste en naar mijn mening ook het belangrijkste orgaan waaraan je verantwoording moet afleggen'

Dat kost jaren. Je hebt er collega's bij nodig, mensen die met hetzelfde bezig zijn en elkaar kunnen inspireren. Want het is een stroperig proces dat je ook emotioneel veel inspanning kost. Gaat er immers iets mis, dan weet je zeker dat jij de klos bent, dat alle neezeggars hun kans schoon zien om jou erop aan te spreken.'

'Maar ook als het goed loopt, is waardering voor wat je doet niet vanzelfsprekend. Bij een inspectie van de overheid is het concept kleinschalig wonen niet opgenomen als kwaliteits-eis. En daardoor kan het ook niet geëvalueerd worden. "Ik zie wel wat jullie doen," zegt zo'n inspecteur dan, "maar daarover kan ik niets in mijn verslag schrijven." In dat verslag lees je dan bijvoorbeeld wel dat de medicatiekast niet op slot zat, dat er in de koelkast een tubetje zalf lag dat daar niet bewaard mag worden... Maar het is onvermijdelijk dat zulke dingen binnen een kleinschalige woonvorm wel eens gebeuren.'

Ad Witlox: 'Wij spreken potentieel gevaarlijke situaties goed door met de medewerkers. Dan maak je afwegingen: wat boeten we in op ons ideaal als we dit wel doen of juist niet. Besteed je de was uit bijvoorbeeld, dan verlies je heel wat huiselijkheid en mogelijkheden om bewoners zinvol bezig te laten zijn. Daar staat dan tegenover dat de kans dat iemand zich aan een strijkijzer brandt in dat geval nul is. Maar als je op basis van dat overleg tot de conclusie komt dat dit gevaar sowieso minimaal is, ga je vol overtuiging voor de huiselijkheid.'

'Een ander voorbeeld. De voedingsinspectie kwam ons vertellen dat we ons aan de normen voor voedselveiligheid moesten houden, omdat we een verpleeghuis zouden zijn. Maar dat is natuurlijk niet zo, kleinschalige woonvoorzieningen voor mensen met dementie zijn in feite gewoon een woonhuis waar enkele mensen samen wonen. Dus vielen wij onder de regels voor gezinsvervangende tehuizen hield

ik vol tegenover die inspectie. Daar liepen we een risico mee, maar men heeft het geaccepteerd. En zelf lieten we onze processen rond de voeding wel vier keer per jaar controleren door een gespecialiseerd bureau. Met andere woorden: je schakelt je eigen toezicht in en zorgt zelf voor toetsingskaders. Vernieuwen houdt in dat je berekende risico's neemt.'

Rudiger De Belie: 'Je kunt je draagvlak vergroten door ook de cliënt telkens te betrekken bij wat je doet. Dat betekent dat je een permanent overleg organiseert, waarbij zowel mensen met dementie als hun familie betrokken zijn. Je licht hun in over wat je wil gaan doen en waarom en betreft hen bij beslissingen. Je krijgt dan kritische vragen, maar dat is ook goed voor je eigen organisatie. En tegelijk kun je aan de overheid laten zien dat je niet alleen met jezelf bezig bent, dat je niet je eigen grote gelijk probeert te halen, maar dat je de cliënt en zijn familie mee hebt.'

'Klopt,' beaamt Ad Witlox. 'Als je te maken hebt met regelgeving of gedoe met de inspectie en je weet dat je cliëntenraad achter je beslissingen staat, ook al vallen die buiten de bestaande regels, dan versterkt dat je positie. De cliëntenraad is het eerste en naar mijn mening ook het belangrijkste orgaan waaraan je verantwoording moet afleggen. Ik vind dan ook dat de inspectie bij een bezoek aan een zorginstelling altijd naar de opvatting van de cliëntenraad moet vragen.'

ZINVOLLE REGELGEVING

Bij al deze berekende ongehoorzaamheid rijst de vraag wat zinvolle regelgeving is en of regels überhaupt wel zo nodig zijn. Ad Witlox: 'Eigenlijk is de vraag voor wie regelgeving bedoeld is. Slechts een kleine minderheid van de bestuurders in de zorg houdt zich actief met innovatie bezig. Daarna komt een groep die wel belangstelling heeft, de ontwikkelingen op de voet volgt en op de kar springt zodra iets is toege-

'Gaat er iets mis, dan weet je zeker dat jij de klos bent, dat alle neezeggers hun kans schoon zien om jou erop aan te spreken'

✎ Rudiger De Belie van woonzorgcentrum De Wingerd, een begrip in Vlaanderen.



staan. Maar er is ook altijd een groep die niets voor de vernieuwingen voelt en soms zelfs de hakken in het zand zet. De koplopers zouden het liefst in een regelvrije zone opereren, omdat ze hoe dan ook zelf wel in de gaten houden dat wat ze doen verantwoord is tegenover de cliënt en diens familie. Maar voor de achterblijvers, die soms onverantwoorde dingen in stand houden, moet je wel verscherpte regels hebben.'

Rudiger De Belie: 'Inderdaad, geef zorginnovatie de ruimte. Maar ik pleit er zeker niet voor om in volledige vrijheid te kunnen werken. Het is belangrijk dat er iemand boven je staat die meekijkt, want je kunt op een gegeven moment ook dwalen. Dat kan net zo goed gevaarlijk zijn. Maar de overheid kent de initiatiefnemers steeds beter, zeker in Vlaanderen. Men kent de sterktes en zwaktes van de verschillende spelers en daar kunnen ze iets mee doen.'

Ad Witlox: 'Als het goed zit in een organisatie, dan kunnen in zo'n regelvrije periode regels ontstaan vanuit het gezond verstand. Medewerkers willen niet zonder regels werken en dus creëren zij die zelf. Als men eenmaal ziet wat goed werkt en wat niet, krijg je vanzelf afspraken. Het is, kortom, aan de innovator om goed te luisteren naar medewerkers en cliënten, hun de ruimte bieden om hun ideeën uit te proberen en dan samen met hen de regels vorm te geven.' ♦

TEKST PATRICK VERHAEST EN
FRANS HOOGEVEEN

PATRICK VERHAEST is redacteur van Denkbeeld, wetenschappelijk medewerker bij het Expertisecentrum Dementie Vlaanderen en coördinator van de opleiding tot Begeleider-Animator aan de VSPW te Mol.

FRANS HOOGEVEEN is hoofdredacteur van Denkbeeld; hij is werkzaam als lector Psychogeriatrica aan De Haagse Hogeschool en als psycholoog in de zorg voor mensen met dementie bij Florence in Den Haag.