



## Verslag: outsider-onderzoeker en persoonlijk begeleider

### **In het kader van Project WAVE loopt buitenstaander Peter, een gepensioneerd politiemann, mee met persoonlijk begeleider Jef. Die is in eerste instantie kritisch.**

"Ik stond eerlijk gezegd niet om de komst van een buitenstaander te springen," opent Jef. Hij is gewend zijn problemen zelf op te lossen en is sceptisch. Wat zou de deelname aan Project WAVE kunnen opleveren? Maar omdat Jef vastloopt in de zorg rondom een bewoner, besluit hij toch mee te doen. Lachend: "Baat het niet dan schaadt het niet, toch?" Zo wordt de komst van Peter op de locatie besloten.

### **Samen leren**

Peter richt zich allereerst op de samenwerking binnen het zorgteam. Peter: "Een goede samenwerking is de basis voor goede ondersteuning en begeleiding. Het viel mij op dat collega's tijdens de teamoverleggen niet hun best deden elkaar te begrijpen. Ze luisterden onvoldoende naar elkaar, overtuigd van hun eigen gelijk. In een van de overleggen heb ik het een 'catastrofaal leerproces' genoemd. Om ze wakker te schudden. Want als je op zo'n manier samenwerkt, kan je onmogelijk van elkaar leren."

Regelmatig bliken Peter en Jef in die periode samen terug op de teamoverleggen. Hoe kan het beter? Gewapend met concrete tips van Peter ("Als je deze gesprekstechniek beheerst, dan is het zo veel makkelijker" of: "Kijk goed wat hier aan de hand is:....Ego's, Ego's, Ego's") voelt Jef zich gesterkt. "Ik kon mijn rol als persoonlijk begeleider beter pakken. En vervolgens ook het team meekrijgen in de ondersteuning en begeleiding voor Raymond."

Hij en Peter zien dat er een aantal randvoorwaarden zijn voor goede zorg. Een belangrijke is een goede samenwerking binnen het team. Jef: "Als wij ons werk allemaal goed kunnen doen, gaat het beter met bewoners." Peter vult aan: "Gelukkig functioneert het team inmiddels anders. Het is een wereld van verschil."

### **Buitenstaanders binnen een zorgorganisatie**

Peter wijst Jef ook op het belang van samenwerking met ouders en verwanten. De moeder van hoofdpersoon Raymond is nog betrokken, maar vanwege haar leeftijd niet meer draagkrachtig. En de vader is er vooral om moeder te ondersteunen. Broer en zus zijn niet in beeld. Jef: "Door het wegvallen van de ouders van Raymond is eigenlijk de hele familie buiten beeld geraakt. Een knelpunt waarvan ik niet door had dat het überhaupt een knelpunt was."

Op aanraden van Peter belt Jef de familie. Met succes. Zowel broer als zus spelen nu (weer) een rol in de zorg voor Raymond. "Voor Raymond is dat heel belangrijk, er is nu weer meer kennis over hem." Peter vult aan: "Er zijn duizenden 'buitenstaanders' in een zorgorganisatie: ouders en verwanten. Zij kennen de bewoner of cliënt door en door. Zij hebben kennis en ervaring waarvan je als zorgteam gebruik moet maken."

### **De grootste les**

Het perspectief van een buitenstaander benutten loont, dat is voor Jef de grootste les van Project WAVE: leren dat het helpt anderen deelgenoot te maken van hetgeen waar je tegenaan loopt. Iemand met je mee laten kijken maakt je kwetsbaar, maar samen kom je wel verder.

"Peter heeft een aantal sleutelzinnen tegen mij gezegd. Een daarvan was: 'Je denkt in beperkingen in plaats van in mogelijkheden.'"

"Ik gun iedereen en buitenstaander zoals Peter."