

# Van kantoor naar contact met bewoners

In de gehandicaptenzorg is er vaak een scherpe scheidslijn tussen mensen die op kantoor werken en mensen die in de zorg werkzaam zijn. Bij SEIN in Cruquius wilden ze daar wat aan doen. Kantoormedewerkers brengen er in een nieuw project bewoners naar de dagbesteding.

**S** SEIN is een expertisecentrum voor epilepsie en slaapgeneeskunde. Naast diagnostiek, behandeling en begeleiding kunnen mensen met moeilijk behandelbare epilepsie en slaapproblemen ook wonen bij de zorgorganisatie. De grootste woonlocatie van SEIN, waar in totaal zo'n 290 mensen verblijven, is de Cruquiushoeve in het Noord-Hollandse Cruquius. Hier vond vorig jaar de pilot Extra handjes plaats. Kantoormedewerkers van het Gezondheidscentrum brachten daarbij 's ochtends vroeg bewoners van

vaak een intensieve zorgvraag. Als medebedenker van de pilot legt Chantal uit dat de bewoners meestal met een speciaal vervoersmiddel naar de dagbesteding worden gebracht. "Wij hebben hiervoor de zogenoemde 'Loc', die maximaal acht rolstoelen kan vervoeren. Er is tijdens het ritje beperkt persoonlijk contact. Een wandeling met iemand maken, is veel gezelliger."

## Spannend

Toen de pilot via de communicatie-

moesten stappen. Ze vonden het spannend om mee te doen. Want, hoe leg je eigenlijk contact met bewoners die zich soms moeizaam kunnen uitdrukken? Hoe kan je dan toch de verbinding aangaan? En wat moet je doen, als iemand onderweg een epileptische aanval krijgt?

Chantal: "We vertelden dat je over verschillende concrete onderwerpen met de bewoners kan praten. Bijvoorbeeld over iemands tas, zijn werk of het weer. En als iemand niet verbaal is, kun je op andere manieren contact maken, bijvoorbeeld door een hand op iemands schouder of hand te leggen. Ook helpt het soms om op ooghoogte tegen iemand in een rolstoel te praten, ook al zegt de ander niets terug. Verder legden we de deelnemers uit hoe ze moesten handelen als een bewoner toch een epileptische aanval krijgt. Het gaat hierbij om een korte uitleg, want alle medewerkers van SEIN hebben een cursus epilepsie gevolgd."

Chantal, die carrière in de commerciële sector heeft gemaakt en nog maar één jaar bij SEIN werkt, had nog een ander advies. Zelf heeft ze geleerd haar intuïtie te volgen. "Je kunt ►

*Hoe leg je contact met bewoners die zich soms moeizaam kunnen uitdrukken?*

hun woonvoorziening naar hun dagbesteding. De wandeling van ongeveer tien minuten zorgde voor mooie en leerzame momenten.

Het ging om de bewoners van Gebouw 5, waar Chantal Smid manager is. In dit gebouw wonen mensen met complexe epilepsie, een verstandelijke en/of lichamelijke beperking en

kanalen van SEIN onder de aandacht van kantoormedewerkers was gebracht, leverde dat enthousiaste reacties op. Zeventien mensen wilden graag meedoen. De meesten komen in hun dagelijkse werk niet direct in aanraking met de bewoners.

De pilot betekende voor deelnemers dat ze uit hun comfortzone

- ▶ met sommige bewoners omgaan, zoals je met kinderen omgaat.”

Cenne Sieben en Hans Wagenaar waren twee van de kantoormedewerkers die meededen. Cenne is staf-functionaris Lang Verblijf en medebedenker van de pilot. Hans Wagenaar is interim-manager van het Gezondheidscentrum, waar alle medische en paramedische diensten onder vallen. Beiden vonden de pilot erg leuk.

Hans werkt al jaren bij SEIN, maar in zijn dagelijkse werk heeft hij geen direct contact met bewoners. In de pilot werd hij verrast door de bewoner waarmee hij liep. “Gedurende de wandeling vertelde deze man zijn hele levensverhaal aan mij. Dat vond ik mooi.”

*Tijdens de wandeling vertelde hij mij zijn hele levensverhaal*

## Leerzaam

Naast leuke waren er ook leerzame momenten. Vooral de onvoorspelbaarheid is Hans en Cenne bijgebleven. Bijna elke wandeling gebeurde er wel iets wat ze niet verwachtten, maar waar ze wel op moesten reageren.

Hans: “Ik liep met een man mee naar de dagbesteding. Daar aangekomen dacht ik te weten waar de hoofdingang was. De man ging alleen niet naar de voordeur, maar liep verder door. Ik was even bang dat ik hem kwijt zou raken! Maar het bleek dat de man naar de achterdeur ging.”

Ook Cenne deelt haar ervaring: “Ik was gekoppeld aan een bepaalde bewoner. Maar toen ik hem ging halen, wilde hij niet met mij mee, maar met

de Loc, de wagen waarin onze bewoners normaal naar hun werk gaan. Een begeleider van de woning vroeg aan een andere bewoner of zij een wandeling met mij wilde maken. Dat

was goed. Het betekende wel dat ik even moest schakelen.”

Tijdens een van de wandelingen ervaarde Cenne hoe ze haar communicatie moest afstemmen op de bewoonster. “In het begin was ik alleen maar aan het woord. Maar ik merkte al snel dat dit niet aankwam. De vrouw die ik begeleidde, reageerde niet. Toen heb ik haar zelf laten praten. Ze vertelde me iets over de din-

## In het kort

- ▶ Kantoormedewerkers brengen cliënten naar het dagactiviteitencentrum
- ▶ Dit vergroot het sociale netwerk van cliënten.
- ▶ Het verbindt de collega's van kantoor met de werkvloer en cliënten.
- ▶ Het brengt plezier voor zowel collega's als cliënten.



gen die ze onderweg zag. Ik hoefde haar daarin alleen te volgen. We hadden nu wel contact.”

Hans leerde van de pilot ook om niet vanuit zichzelf te redeneren. “Ik ben gewend om vanuit mijn eigen behoeften en wensen te handelen. Maar dat kan bij deze groep mensen niet. Ik wilde bijvoorbeeld het liefst wandelen met een bewoner die gemakkelijk praat. Maar er zijn ook mensen die stil zijn. Die hebben net zo goed behoefte aan iemand die contact met ze legt. Dat was voor mij wennen.”

## Vervolg

Na twee weken is de pilot Extra handjes met succes afgerond. Er zijn geen mensen afgehaakt. Sterker nog, ook mensen die zich niet voor de pilot hadden opgegeven, zouden graag alsnog willen meedoen.

Voor hen en de meesten van de zeventien mensen die met de pilot mee-

---

deden, startte in januari een doorlopend matjesproject, genaamd 'Met elkaar onderweg'. Hierbij worden kantoormedewerkers gekoppeld aan een bewoner.

Het is de bedoeling dat een kantoormedewerker één keer per week of per twee weken 's ochtends een bewoner naar zijn werk begeleidt. Chantal: "Sommige bewoners zijn gebaat bij structuur. Het is voor hen fijn dat dezelfde persoon hen op een vaste dag begeleidt. Deze structuur is ook fijn voor kantoormedewerkers en begeleiders van de woning."

### Meer begrip

De pilot heeft voor nog meer respect gezorgd voor het werk van begeleiders. Hans: "Op voorhand had ik al bewondering voor wat begeleiders doen. Die bewondering is door de pilot alleen maar toegenomen. Ik vind het knap dat begeleiders elke dag weer adequaat reageren op onverwachte situaties. Dat is echt een kwaliteit."

Ook Cenne had al respect voor het werk van begeleiders. "Door Extra handjes ben ik me daar alleen maar meer bewust van geworden."

Kantoormedewerkers kregen door de pilot meer begrip voor het werk van begeleiders. Andersom kijken begeleiders ook met een gevoel van respect naar de collega's op kantoor die naar de werkvloer zijn gestapt. Chantal: "Van hen hoor ik dat ze het heel goed vinden dat mensen die normaal op kantoor zitten het aandurven om onze bewoners naar hun werk te begeleiden."

Uiteindelijk zorgt het project voor meer onderlinge verbinding en plezier. Chantal: "Tussen mensen met een kantoorbaan en de bewoners. Maar ook tussen mensen met een kantoorbaan en begeleiders. Zij komen elkaar immers bij de overdracht van een bewoner tegen. En die verbinding zorgt ervoor dat we met z'n allen nog trotser zijn op wat we hier doen." |

Lees meer op [Sein.nl](https://www.sein.nl), zoek op 'Extra handjes'