

Op de Dag van de Kwaliteit is anders zijn normaal:

sfeerverslag door Vincent van Dongen

De Kentering organiseerde 24 november 2016 voor de elfde keer de Dag van de Kwaliteit. Ikzelf zat in de voorbereidende werkgroep en we waren verheugd dat ondanks het koude weer en andere bijeenkomsten die ook interessant waren, we zo'n 125 mensen mochten verwelkomen in De Lindenberg. We hebben bij deze dag van ontmoeting, debat en inspiratie voor het thema "WIJK IN, WIJK UIT" gekozen. Daarbij sluiten we aan bij de ontwikkeling, dat mensen met een psychische kwetsbaarheid steeds vaker op hun woonplek in de samenleving ondersteuning krijgen, in plaats van dat een bed bij een ggz-instelling de aangewezen plek is bij een crisis, zoals in het verleden. Maar wij zouden De Kentering niet zijn, als wij bij die ontwikkeling - samen met de mensen om wie het gaat - ook kritische vragen stellen bij deze ontwikkeling: is er voldoende ondersteuning in de wijken? Wordt er gewerkt aan een samenleving die klaar is om cliënten op zo'n wijze een plek te geven, dat het hun herstel bevordert?

Gesprekspartners op deze dag waren Lotte Baaijens en Riecky van der Slik, de een werkzaam als ervaringsdeskundige en de ander als verpleegkundige bij het Fact-team van Pro-Persona, gemeenteraadslid April Ranshuijsen en Ilse Kunst, projectleider bij het GGD (dat mede verantwoordelijk is voor de zorg voor kwetsbare mensen in crisis). Zij werden geïnterviewd door journalist Piet Hein Peeters, die er werk van maakt om het debat in de samenleving op gang te brengen en schrijver is van het boek "Verwarde mensen zijn het probleem niet, over de echte vragen in de ambulante ggz" (waaraan ook twee Kentering-medewerkers hebben meegewerkt).

Crisis aan huis?

Lotte Baaijens en Riecky van der Slik van het Fact-team werd allereerst gevraagd wat het werken in zo'n team inhoudt. Wat is er voor cliënten anders dan de oude situatie? Nieuw aan het Fact-team, waarin allerlei disciplines samenwerken, is dat mensen opgezocht worden waar ze wonen. Bij mensen thuis zie je veel beter hoe het echt met ze gaat. Daarom wordt ook contact met de familie gezocht, maar Lotte werkt bijvoorbeeld ook aan de crisiskaart: cliënten wordt in hun goede periode gevraagd het gesprek aan te gaan met de mensen die hen bij moeten staan bij crisis, hoe ze behandeld willen worden. Lotte stelt dat het goed is als niet alleen de zorg, maar ook de politie dat gesprek aan wil gaan: vastgezet worden is een traumatiserende ervaring, die voorkomen moet worden. Riecky vult aan dat herstellen van een crisis bij voorkeur thuis gebeurt en dat het team zorg kan geven die daarop aan sluit. Als het echt nodig is, moet er wel een bed beschikbaar zijn, maar door de macht van de zorgverzekeraars is er aan bedden een tekort.

Voor de nieuwe werkwijze is het belangrijk dat de medewerkers van het Fact-team goede contacten hebben met andere instanties, zoals de gemeente, de politie en woningcorporaties. Maar daar valt nog veel in te verbeteren, Nijmegen loopt hierin achter. Wat ook niet helpt, is dat de medewerkers van het Fact-team maar 10% van hun tijd anders mogen besteden dan aan cliëntencontact. Zij zijn echter zo gedreven, dat zij zulke externe contacten in hun vrije tijd leggen!

Vanuit het publiek komen ook kritische reacties gericht op gemeenten, maar ook instanties als de Sociale Verzekeringsbank. Met name de laatste is berucht om haar slechte wijze van communiceren.

De luchtige noot aan het werk

Hoe communiceren op een heel andere manier lastig kan zijn, toont cabaretier en 'fulltime autist' Fabian Franciscus. Niet goed weten hoe je moet handelen en het dan toch goed proberen te doen, kan lastige situaties opleveren. Of als je naar de supermarkt wordt gestuurd voor een pak vla, terwijl je de hele tijd aan rooibos thee moet denken. Dan sta je daar voor het schap, met de vraag in je hoofd "waar is toch de rooibosvla"?

Behalve interessante gesprekken zijn er ook workshops, die zo boeiend zijn, dat de lunch erdoor is uitgelopen. Ikzelf bezocht bijvoorbeeld een workshop over communicatiestijlen. Ben je iemand die graag overlegt of de leiding neemt? Ben je extravert of introvert? Ieder heeft zo zijn eigen manier van communiceren en juist onder druk zoek je de veiligheid van je eigen stijl op, maar kan je de ander van je vervreemden die juist een andere stijl heeft. In de workshop brengen we de verschillende standpunten in kaart van waaruit er naar elkaar gekeken wordt en dat leidt tot boeiende inzichten, die bruikbaar zijn bij het aangaan van een sollicitatiegesprek, maar ook bij het samenwerken in een (vrijwilligers)organisatie.

Na een gezellige lunch, goed verzorgd door De Lindenberg, is de gemeente vertegenwoordigd in de persoon van Groen Links-fractievoorzitter April Ranshuijsen. Zij is in de raad onder andere woordvoerder over werk en inkomen en daarom heeft De Kentering haar ook gevraagd, want een plek in de samenleving vinden betekent ook, dat je de dag op een zinnige wijze kunt besteden. Betaald werk kan daarin een goede rol spelen, de trots van een eigen inkomen geven, maar daar wordt volgens April teveel de nadruk op gelegd. "Als mensen vragen 'wat doe je?' bedoelen ze betaald werk. Er hangt een etiketje aan geen werk hebben". April staat achter het collegebeleid, maar er kan ook nog veel verbeterd. In haar ideale wereld wordt aan mensen gevraagd 'wat heb jij nodig om ideaal te functioneren' en dat is voor iedereen anders. Daarom vindt April het een uitdaging om "buiten de regeltjes te denken en zo meer maatwerk te leveren" en dat hoeft niet eens meer te kosten.

Luisteren naar de zorgen

Piet Hein vraagt of het tegelijkertijd uitvoeren van een decentralisatie van de zorg (met ggz-zorg meer in de wijken dan in een instelling) en het invoeren van de Participatiewet botst? Inderdaad, het is teveel ineens, vindt April: mensen wordt gevraagd te kijken naar wat ze kunnen en tegelijk wordt het de poten onder de stoel vandaan gezaagd. Uit het publiek komt de reactie, dat van kwetsbare mensen teveel wordt verwacht dat ze zelf op zoek gaan naar steun. Als je depressief bent, lig je de hele dag op de bank, maar je wilt ook niets, dat is de ziekte. Wat helpt is dat mensen dan naar je toekomen en instellingen niet wachten tot je naar hun komt. Andere door het publiek gesignaleerde knelpunten zijn, dat ook juist mensen die wel problemen hebben, maar die niet zwaar genoeg zijn volgens de regeltjes van de zorgverzekeraar, tussen wal en schip vallen. Terwijl in de participatiewet, omdat er ook bezuinigd moet worden op de uitkeringen, juist mensen met veel kansen de meeste ondersteuning krijgen en niet de mensen die het 't hardst nodig hebben.

Als centrale probleem waarom er nog niet voldoende maatwerk geleverd wordt, is dat er nog veel verbeterd kan aan de beeldvorming over mensen. Er moet beter naar mensen zelf geluisterd en "het moet normaal zijn om anders te zijn" vat April het samen.

Al met al was het een boeiende en inspirerende dag. Bij aanvang was ik redelijk vermoeid, want het was hard werken aan de laatste loodjes om de dag gesmeerde te laten verlopen, maar het geeft me

een hoop energie. Toch kies ik in de middag voor een wat relaxtere workshops. In een kring van belangstellenden “Shared reading”, samen lezen van een tekst. Niet de bedoeling van de schrijver staat centraal, maar wat heeft de tekst jou te zeggen?

Samen leren

Het laatste gesprek op de Bühne is niet met wethouder Bert Frings want die was onverwacht ziek, maar met Ilse Kunst. Dat levert een onverwacht boeiend gesprek op. Zij vertelt namelijk - nog voor de officiële presentatie van het plan aan de Zuid-Gelderse gemeenten – wat de bevindingen van de GGD zijn bij het kritisch onder de loep nemen van de samenwerking tussen instanties in de zorg voor psychisch kwetsbare personen, met name wanneer zij in crisis raken. Zij heeft dit onderzocht onder andere door de zorg van de politie, dat zij steeds meer met verwarde mensen te maken krijgen, maar dat zij die geen goede zorg kunnen bieden. Wat de GGD daarom in kaart heeft gebracht is hoe bij een acute zorgvraag instanties zoals de GGZ, de verslavingszorg, de huisartsen en de spoedeisende diensten samen kunnen werken. Eén helder doel is dat daarbij iemand maar éénmaal haar of zijn verhaal hoeft te doen in een gesprek met meerdere disciplines en dat iemand niet keer op keer zijn verhaal aan een nieuwe deskundige moet vertellen.

Ilse heeft ook aandacht voor de visie van ervaringsdeskundigen en deze worden actief betrokken bij het onderzoek. “Ik heb een leercurve”, zo merkte Ilse over zichzelf op en deed daarbij ook de oproep, er begrip voor te hebben, dat ook professionals een leercurve hebben. Niet iedereen in het publiek viel het makkelijk ermee te leven dat deze veranderprocessen tijd nodig hebben. De druk bij familie is soms heel hoog, als zij moeten zorgen voor een naaste met wie het psychisch slecht gaat. De oproep aan de GGD werd dan ook gedaan, om ook aandacht te hebben voor de overbelasting van mantelzorgers en hen de vraag te stellen “hoe gaat het met u?”. In het ochtendgesprek was door Riecky van der Slik ook al gewezen op het belang van goed contact met de familie. En bij het slot van de Dag van de Kwaliteit noemt Ilse een heel belangrijk instrument waar Lotte Baaijens de dag al mee opende: de Crisiskaart. “Professionals weten vaak niet hoe ze moeten aansluiten en dan geeft de crisiskaart houvast”. Een aanbeveling is dan ook, omdat aan iedere cliënt die van een crisis herstelt, te vragen om een crisiskaart te maken, waarin zij zelf aangeeft hoe ze behandeld wil worden. En dat de politie meldkamer bij crises voortaan standaard de vraag stelt ‘heeft u een crisiskaart?’.

De dag sluit af met een spetterend optreden van Fabian Franciscus, waarbij de lach een goede graadmeter is voor wie de ochtend ook heeft meegemaakt. Want wie herkent er rooibosvla?