

Samen 01

verwantenblad van 's Heeren Loo



Samen in Beeld

Daphne Jansen werkt al ruim vijftien jaar als activiteitenbegeleider. Samen met Jan Jongman werkt ze bij de Bovenkamer in Ermelo. Zij zorgen ervoor dat alles reilt en zeilt bij de Bovenkamer. In het oude pand zijn enkele vergaderzalen en een cursusruimte. Soms gaan Jan en Daphne samen op pad om boodschappen te halen. Op de foto is het al duidelijk: deze twee vormen samen een hecht team.

In dit nummer:

Een robot als huisdier

Media-aandacht voor
complexe cliënten

Stemrecht voor
iedereen

20
11
april

Gevraagd: uw mening

Wij vinden het belangrijk dat u zich betrokken voelt bij het reilen en zeilen van 's Heeren Loo. Vandaar dit blad, dat we speciaal voor u maken. We zijn heel benieuwd wat u vindt van de drie uitgaven die tot nu toe zijn verschenen. Hoe beoordeelt u de opmaak en de foto's? En wat vindt u van de artikelen? Wat spreekt u aan? En wat mist u? Binnenkort starten we een lezersonderzoek waaraan u kunt deelnemen op de website (www.sheerenloo.nl). Wij zouden het fantastisch vinden als u meedoet. Het invullen kost u hooguit een kwartiertje. We vinden uw mening belangrijk. Wij willen namelijk een goed blad maken. Een blad dat optimaal aansluit bij uw informatiebehoefte.

Ondertussen wensen wij u veel leesplezier met déze uitgave.

Judith Janssen Steenberg, Hoofdredacteur

Mariëlle Nienhuis, Eindredacteur

Moreel beraad

Binnen een wooneenheid in Ermelo waren problemen ontstaan rondom een bewoner. Zij wilde geen zorg afnemen, maar alleen wonen bij 's Heeren Loo. Haar afwijzende houding bracht onrust in de groep. Niet alleen bij de andere bewoners van de woning, maar ook bij de medewerkers. Volgens hen had deze bewoner wel degelijk zorg nodig.

Dit is een moreel dilemma, omdat het geen goed antwoord kent. Geen zorg bieden leidt tot problemen, maar wel zorg bieden ook. Bij dit soort situaties is het misschien niet eenvoudig, maar wel belangrijk om weloverwogen een weg te kiezen. Orthopedagoge Dineke Vallenga en geestelijk verzorger Majo Kolkman leggen uit hoe zij hulp kunnen bieden met een moreel beraad. Tijdens zo'n moreel beraad komen betrokkenen en professionals rondom een dilemma aan het woord, zoals in dit specifieke geval: medewerkers, de regiomanager, de arts, de orthopedagoog, een juridisch adviseur en een geestelijk verzorger.

In één gesprek alle invalshoeken belichten
Dineke: 'Het woord 'moreel beraad' klinkt misschien zwaar. Mensen zijn geneigd om bij woorden als 'ethiek' of 'morele bezwaren' gelijk ver weg te duiken. Maar eigenlijk is het niets anders dan het samen bespreken van situaties waarin normen of waarden met elkaar in conflict zijn. Wat overigens niet wil zeggen dat wij dan 'zomaar' wat praten over een probleem. Met behulp van een interviewmethode belichten wij het dilemma vanuit ieders invalshoek en beleving.'

Creatief proces komt snel op gang
Het lijkt nogal een investering: al die mensen die bij elkaar komen. Volgens Majo en Dineke valt dat mee: 'Juist omdat je intensief met elkaar in gesprek gaat, kun je daarna direct verder. Afzonderlijk met iedere deskundige in gesprek gaan kost veel meer tijd. Je kunt een dergelijk beraad in wisselende samenstelling doen, afhankelijk van de aard van het morele

probleem. Ik kan me ook voorstellen dat een betrokken familielid, een wettelijk vertegenwoordiger of de cliënt zelf aanschuift bij sommige dilemma's.'

Handreikingen waarmee je verder kunt
Het doel van een moreel beraad is vooral om met elkaar gedachten te delen. Geestelijk verzorger Majo: 'Natuurlijk is het prettig als je direct samen tot mogelijke oplossingen komt. Maar onze ervaring leert dat een probleem niet meteen opgelost hoeft te worden. Dit soort gesprekken biedt altijd handreikingen waarmee je op zijn minst verder kunt denken. Uiteindelijk heeft de cliënt uit dit voorbeeld een minder uitgebreide vorm van zorg geaccepteerd, en is de rust in de woning weergekeerd.'

Meer weten? Stuur een mail naar:
majo.kolkman@sheerenloo.nl
of dineke.vallenga@sheerenloo.nl

Madelon Ravenhorst en Ron Cornet

03 Moreel beraad

Dilemma van cliënten te lijf

06

Levensboek

Die 'man met autisme' wordt weer 'Klaas'

Een robot als huisdier

Paro is een allemans vriend

14

En verder...

Stemrecht voor iedereen	04
Een jaar volgen we ...	05
Drie vragen aan ... Ad Verheul	07
Trainingscentrum Druten	08
Wat wil de klant?	10
Media-aandacht voor complexe cliënten	12
Kennismaken met ...	15
Column	15
Samen in beeld	16

Colofon

'Samen' verschijnt drie keer per jaar en wordt verspreid onder verwanten van cliënten van 's Heeren Loo.

Hoofdredactie:	Judith Janssen Steenberg
Eindredactie:	Mariëlle Nienhuis
Redactie:	Annerieke Bobbink, Jeroen Fidder, Karin Karsten, Renske van Kempen, Madelon Ravenhorst, Iris Brummelhuis
Fotografie:	Inge Hondebrink, afdeling Communicatie & Fondsenwerving
Vormgeving:	[DOKS] Ontwerpburo, Arnhem
Druk:	Koninklijke Drukkerij C.C. Callenbach BV, Nijkerk
Redactieadres:	Afdeling Communicatie & Fondsenwerving Berkenweg 11, 3818 LA Amersfoort
E-mail:	redactiebladen@sheerenloo.nl

'Samen' verschijnt in een oplage van 10.000 exemplaren.



Dit product is gedrukt op FSC papier



Dineke Vallenga en Majo Kolkman

Stemrecht voor iedereen

Hoe bereiden we cliënten voor op het stemmen?

Begin maart vonden de Provinciale Statenverkiezingen plaats. 's Heeren Loo vindt dat iedere cliënt de gelegenheid moet krijgen om te kunnen stemmen. Elke regio geeft hier op zijn eigen manier invulling aan. Theater en debat in Wekerom, een stembureau om de hoek in Apeldoorn, er zijn inspirerende initiatieven getoond om het stemrecht onder de aandacht te brengen.

Regio Maas en Waal pakte in samenwerking met de regio's De Vallei en Zuid-Veluwe het informeren van cliënten over de verkiezingen op bijzondere wijze aan. In samenwerking met de Provincie organiseerden zij 16 februari een theatervoorstelling en debat waaraan cliënten van omliggende regio's en andere zorginstellingen deel konden nemen. Het theaterspel nam cliënten mee naar de wereld van verkiezingen en stemmen; van de stempas tot het stemhokje. Vooraf heeft de theatergroep met acht cliënten gesproken en hun input gebruikt in het theaterspel. Het theater was een succes; de cliënten leerden spelenderwijs wat stemmen inhoudt en lieten ook tijdens het spel van zich horen. Na het theater volgde het debat. Hierbij konden cliënten met een groene of rode kaart aangeven of ze het met de stelling eens waren of niet.

Luister naar de cliënt

Een aantal cliënten was in de gelegenheid tijdens het verkiezingsdebat het Kieskompas in te vullen, met hulp van de Statenleden. Het Kieskompas is een eenvoudige stemwijzer die mensen helpt een keuze te maken. Claudia vulde het in: 'Ik kreeg hulp van een politicus uit de zaal. Moeilijke woorden legde hij uit en daarna vulde ik het in.' Hans Esmeijer, Plaatsvervangend Commissaris van de Koningin in Gelderland sloot het debat af: 'Bij dit debat waren niet alleen de politici aan het woord maar vooral de



Het Kieskompas, een eenvoudige stemwijzer die mensen helpt een keuze te maken.

Stembureau bij 's Heeren Loo Apeldoorn
In Apeldoorn stemden cliënten dit jaar voor het eerst op het terrein van 's Heeren Loo. Dichtbij en laagdrempelig. De Gemeente Apeldoorn opende voor de wijk Groot

cliënten. Het is heel belangrijk om te luisteren naar wat zij denken en vinden. Het was hierdoor een nuttig debat waarvan we veel hebben opgestoken.' De reacties van cliënten en politici na afloop waren positief. Gerben: 'Ik vond het makkelijk te volgen. Het leukste van deze ochtend was het theater. Vorig jaar heb ik ook gestemd en dit jaar ga ik zeker weer.'

Zonnehoeve een stembureau. In Apeldoorn informeerden begeleiders hun cliënten over het stemmen en deelden informatie uit. In andere regio's brachten begeleiders cliënten 1-op-1 op de hoogte en gaven ze advies op maat. Want iedereen heeft het recht om te stemmen, ook mensen met een beperking. Op naar de volgende verkiezingen!

Mariëlle Nienhuis

Een jaar volgen we...

Lunchroom Puur in hoofdkantoor 's Heeren Loo

's Heeren Loo biedt veel verschillende vormen van dagbesteding aan mensen met een verstandelijke beperking, passend bij hun wensen en mogelijkheden. Sinds kort kan dat ook op het hoofdkantoor van 's Heeren Loo. Hier opende Puur een espressobar en lunchroom voor alle medewerkers, waar cliënten werken.

De Amersfoortse wethouder Mirjam Barendregt verzorgde op 4 januari de officiële opening van Puur. Zij deed dit samen met Roos, die in de lunchroom werkt. Nu komt er een spannende tijd voor haar en haar collega's. Een nieuwe werkplek is wennen, maar ze kunnen er ook veel nieuwe dingen leren. Daarom volgen we de medewerkers en andere betrokkenen van Puur een jaar lang....



Begeleidster Chantal laat medewerkster Chantal zien hoe het schuim voor de cappuccino wordt geklopt.

Hard werken

Naast Roos werken momenteel nog vijf cliënten in de lunchroom. Zij helpen de koks met alle voorkomende werkzaamheden. Ze assisteren bij de bereiding van broodjes en lunchgerechten, bedienen de espressobar en dekken de tafels. Daarin worden zij begeleid door twee activiteitenbegeleiders. Deze begeleiders hebben een dubbel-functie. Ze werken mee in het horeca-bedrijf, maar begeleiden ook de medewerkers.

Takenkaarten

Werken in de lunchroom betekent veel leren. De medewerkers weten welke taken ze moeten uitvoeren en hoe zij dat moeten doen aan de hand van takenkaarten. Hierop staat stap voor stap hoe ze een gerecht moeten bereiden, de tafel moeten dekken of een cappuccino moeten zetten. Ze gaan zeer professioneel te werk.

Het is zelfs de bedoeling dat ze in de toekomst een vakopleiding gaan volgen zodat ze later ook ergens anders aan de slag kunnen.

Succesvol

Klaas van de Brink is bedrijfsleider van Puur. Hij is verantwoordelijk voor het commerciële gedeelte, zoals de inkoop van producten. Hij is tevreden over hoe de lunchroom na drie maanden draait: 'We komen nu eigenlijk al cliënten te kort. Daarom willen we straks uitbereiden naar tien cliënten. Het is erg leuk dat de cliënten hier aan de slag zijn. Zij doen goede werkervaring op en bovendien slaat hun aanwezigheid een voelbare brug tussen medewerkers die op het hoofdkantoor van 's Heeren Loo werken en de zorg die wordt geboden in heel het land.'

Annerieke Bobbink

In de volgende Samen leest u meer over de belevenissen en ervaringen van de medewerkers van Puur.





WIE BEN JIJ?

Levensboek maakt van 'die man met autisme' weer 'Klaas'

Maartje en Desiree bekijken samen het levensboek.

Wie je bent wordt bepaald door je genen, en voor een groot deel door je geschiedenis. Veel cliënten kunnen hun eigen geschiedenis slecht onder woorden brengen, of lijden aan geheugenverlies. Het levensboek is voor deze mensen, hun naasten en hun begeleiders, zeer waardevol. Het brengt hun verleden terug in beeld, en daarmee een stuk van hun identiteit. Een loflied op het levensboek, gebaseerd op een gesprek met geestelijk verzorger Loekie Gils-Kruijff en logopedist Nicolette Dukker.

Ik spaar elastiekjes en ben dol op ijs
Het levensboek is een grote multimap met tabjes in twaalf verschillende kleuren. Iedere kleur behandelt een thema uit het leven van een cliënt, zoals zijn familie, levensbeschouwing, ingrijpende gebeurtenissen, belangrijke bezittingen en zijn favoriete eten. Zo weet iedereen die veel met de cliënt omgaat bijvoorbeeld dat hij het erg vond om te verhuizen, elastiekjes verzamelt en dol is op ijs. Of dat een cliënt de oorlog heeft meegemaakt en daarom erg schrikt van het geluid van sirenes.

De band verstevigen
Het vullen van een levensboek en het samen in een levensboek kijken is een gezellige en zinvolle tijdsbesteding. De cliënt kan op foto's zichzelf en zijn familie aanwijzen, en krijgt een beeld van zijn eigen levensloop. Oudere cliënten vinden het vaak erg fijn om met behulp van hun levensboek samen met familie of een vrijwilliger herinneringen op te halen aan de speciale dagen in hun leven. Voor zowel de familie als de begeleiders is het boek een praktisch middel om de band met de cliënt te verstevigen.

Levensboek levert veel op
Niet alle cliënten gebruiken een levensboek. Dat is jammer want het boek biedt veel voordelen. Sommige mensen voeren aan dat het vullen van het boek veel tijd kost. Als familie, begeleiders en vrijwilligers helpen bij het vullen van het boek, valt de tijdsinvestering erg mee. Het levensboek levert wel veel op! Het vergroot het inzicht in het ontstaan van een bepaald gedrag van cliënten, waar begeleiders vervolgens beter en gemakkelijker op in kunnen

spelen. Dat levert uiteindelijk weer tijd op! Het levensboek maakt de geschiedenis en daarmee de identiteit van de cliënt beter zichtbaar. Het verwijderd de sticker die sommige mensen hebben: 'die man/vrouw met autisme' wordt door het levensboek weer 'Klaas' of 'Mieke'.

Madelon Ravenhorst

Meer informatie over het levensboek:
Geestelijk verzorger Loekie Gils-Kruijff:
loekie.gils-kruijff@sheerenloo.nl

Logopedist Nicolette Dukker:
nicolette.dukker@sheerenloo.nl

3

VRAGEN AAN...



Ad Verheul

AD VERHEUL

Ad Verheul (beleidsmedewerker van regio De Vallei) en oud-collega Jan Hulsegge zijn de grondleggers van het snoezelen. In 1975 begonnen zij op het toenmalig centrum de Hartenberg met snoezelen. Ad en Jan zijn geregeld in het buitenland om op een congres over snoezelen te vertellen. Zij krijgen veel waardering voor hun enorme inzet vanuit verschillende landen. Onlangs ontvingen ze een Lifetime Achievement Award van de Christopher Douglas Hidden Angel Foundation in de VS.

1

Vertel eens wat meer over deze foundation en de Award?

'De foundation zet zich in voor het bouwen van snoezelruimtes in de VS en Canada en is opgezet door Sandra Fornes en Bud Kirchner. Ik heb hen ontmoet op een Internationaal Snoezelen Symposium in Berlijn in 2004. Zij waren op dit congres voor hun zoon Christopher, die een ernstige meervoudige beperking heeft. Christopher overleed in 2006. Na zijn overlijden heeft het echtpaar de foundation opgezet. Ik heb nog steeds goed contact met hen. Op een diner tijdens het 8th International ISNA (the International Snoezelen Association) symposium in Alabama kregen Jan en ik van de foundation een Award voor al onze ideeën en ontwikkelingen op het gebied van snoezelen. De tekst op de Award vind ik bijzonder: In appreciation of your many years of dedicated service, devotion and commitment to our community of Hidden Angels.'

2

Was de verrassing groot?

'Jan en ik waren totaal verrast. Er was wel gezegd dat er iets speciaals zou plaatsvinden, maar ik dacht meer aan een gezellig etentje met alle sprekers en deelnemers. Zowel voor Jan als voor mij

persoonlijk is het wel heel speciaal om zo'n Award te krijgen. De Award staat op de kast achter mijn bureau en Jan zal hem thuis ergens neerzetten.'

3

Hoe zit het met de Amerikaanse televisie?

'We zijn geïnterviewd door Bob Scully. Hij is een bekende tv-persoonlijkheid in de VS en Canada die vele wereldberoemdheden heeft geïnterviewd, onder wie alle presidenten en de Dalai Lama. Dit interview was met kerst op vierhonderd televisiestations te zien, om zo het werk van de Hidden Angel Foundation onder de aandacht te brengen van een groot publiek.'

Annerieke Bobbink

Meer informatie?

kijk op www.cdhaf.org of www.isna.dk en www.isna.de

Trainingscentrum Druten

'Leer mij het zelf te doen'

De bovenstaande zin zegt eigenlijk alles. Cora en Marian van het trainingscentrum in Druten leren cliënten én begeleiders hoe de cliënt zoveel mogelijk zelf kan doen. Dit doen zij volgens het Eigen Initiatief Model (EIM). Zelfstandigheid en zelfredzaamheid zit 'm in van alles; in leren hoe je zelf de tafel kunt dekken, leren koffie zetten of hoe je zelf je agenda met afspraken in de vorm van picto's kunt bijhouden. Omdat een foto meer zegt dan duizend woorden, laten we je graag aan de hand van de beelden zien hoe dat werkt én wat het oplevert.

Meer weten over de mogelijkheden? Mail Cora Willemse en Marian van de Bovenkamp:
leer.trainingscentrum@sheerenloo.nl



Trainingsmaterialen



Met behulp van de instructiekaart dekt Margot de tafel



Margot houdt de vitrine goed bij bij Pauli's in Druten



Met de fotokaart zoekt Twan zelf alles op



De postvakjes bevatten dezelfde sticker als de gesorteerde post (op de foto: Gerard)



Met behulp van de instructiekaart dekt Leontien de tafel



Door deze placement weet Sinéad hoeveel messen er nodig zijn

HOE DOET 'S HEEREN LOO HET?

's Heeren Loo Zorggroep wil graag weten hoe mogelijk toekomstige klanten ons inschatten als zorgverlener. Maar ook: hoe bestaande klanten onze dienstverlening ervaren. 's Heeren Loo onderzoekt de ervaringen van bestaande én van nieuwe cliënten om zonodig de dienstverlening te verbeteren.

Ben je tevreden?

Heb je het naar je zin bij ons? Voel je je veilig? Smaakt het eten je goed en woon je prettig? Dit en nog veel meer vragen stellen wij aan onze cliënten. Omdat we graag willen weten of zij vinden dat we het goed doen, en omdat we willen leren wat nog beter zou kunnen.

Daarom is 's Heeren Loo bezig met een groot onderzoek. We houden onszelf een spiegel voor: zo zien we wat goed gaat, maar ook wat nog beter zou kunnen. Deze informatie is niet alleen voor ons belangrijk. Maar ook voor zorgkantoren en voor cliënten en ouders of verwanten die nog op zoek zijn naar een goede zorgverlener.

De CQ-Index

De tevredenheid van cliënten kunnen we op verschillende manieren meten en in kaart brengen. In de gehandicaptenzorg werken we daarvoor met de CQ-index. CQ staat voor Consumer Quality, oftewel: het oordeel van cliënten over de kwaliteit

van de zorg en diensten die 's Heeren Loo levert.

Het onderzoek vindt mondeling plaats. Dat betekent dat alleen cliënten met een lichte of matige verstandelijke beperking kunnen deelnemen. Daarnaast vragen wij ook ouders of verwanten een vragenlijst in te vullen. De CQ-index werkt met een steekproef. We kunnen dus niet iedereen bij het onderzoek betrekken, maar krijgen wel een zo objectief mogelijk beeld.

Heel 's Heeren Loo doet mee

In 2010 deden we als zorgverlener al de eerste ervaring op met de CQ-index in de

regio's Ermelo, Horst en Midden-Nederland. Daar worden de resultaten meegenomen in jaarplannen. Nu gaan we met dit onderzoek verder bij andere regio's van 's Heeren Loo. We hopen dit in het voorjaar af te ronden, zodat we in het najaar nog meer kunnen zeggen over het resultaat en vervolg. Wil je meer weten over de cliëntraadpleging?

Neem contact op met Jos Bakker (jos.bakker@sheerenloo.nl) of Harry Finkenflugel (harry.finkenflugel@sheerenloo.nl).

Harry Finkenflugel

Welkom bij 's Heeren Loo

Wat vindt u als klant van 's Heeren Loo en wat waren uw verwachtingen toen u voor het eerst bij ons aanklopte? Wist u ons goed te vinden en wat waren uw ervaringen? Ingrid Beerse deed hier vorig jaar onderzoek naar.

Mensen die zorg willen afnemen bij 's Heeren Loo, komen op verschillende manieren met ons in aanraking. Bijvoorbeeld via zorgbemiddelaars of zorgloketten. Die werken vaak allemaal anders. Straks moet alles worden aangeboden door één 'voorkeur'. Dan is duidelijk waar je terecht kunt en wat je van ons mag verwachten. Die 'voorkeur' moet dan voldoen aan de wensen en behoeften van onze (toekomstige) klanten.

Verbeterpunten

Uit het onderzoek blijkt dat klanten zich welkom hebben gevoeld toen ze in aanraking kwamen met 's Heeren Loo. We hebben goed met ze meegeedacht en voldoende tijd aan ze besteed. Maar er zijn ook verbeterpunten, die ons een mooie kans bieden de dienstverlening nog meer te verbeteren.

Duidelijke afspraken maken

De snelheid waarmee een klant een aanbod krijgt, is een verbeterpunt. Nu varieert dit nog

erg. Ook communicatie verdient aandacht: onze klanten willen graag op de hoogte worden gehouden. Wat kan 's Heeren Loo voor mij betekenen en hoe snel gaat dat dan? Sommige van de klanten hoorden vrijwel niets meer van ons toen ze eenmaal op de wachtlijst stonden. Daar kunnen we iets aan doen.

Goed communiceren

We hebben ook interviews afgenomen bij klanten die recentelijk weg zijn gegaan bij 's Heeren Loo. De meesten van hen blikken tevreden terug. Maar ze lieten ook weten graag meer begeleiding te hebben gehad bij het afscheid van 's Heeren Loo of Kwadrant. Bijvoorbeeld om zich beter op de nieuwe situatie voor te kunnen bereiden. Actief communiceren is dus hoe dan ook zeer belangrijk, welke wens de klant ook heeft.

We houden u op de hoogte zoals u dat wilt

Met één 'voorkeur' wordt 's Heeren Loo straks nog beter vindbaar én bereikbaar.

En we gaan afspraken maken met de klant: hoe wilt u dat we u op de hoogte gaan houden en hoe vaak? De klant mag het zeggen. En daar houden we ons aan. ☺

Ingrid Beerse

Top 5 aanbevelingen van klanten

- Communiceer actief met mij
- Wees betrouwbaar; kom afspraken na
- Maak snelheid als ik daar behoefte aan heb
- Communiceer met mij op de manier waarop ik dat wil
- Geef eerlijke informatie



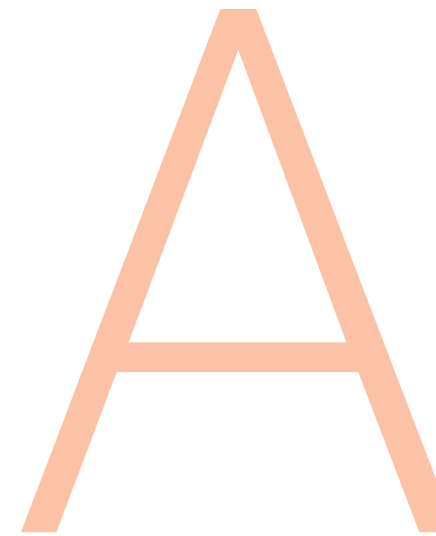
Klanten zijn gebaat bij eerlijke communicatie



Media-aandacht voor complexe cliënten leidt tot winst

'SAMENWERKING IS SLEUTELWOORD'

Alle publiciteit rond Brandon leidde tot extreme reacties. Nu de rust wat lijkt weergekeerd, telt vooral de winst. Die is groot, mensen betrokkenen. 'Samenwerking is het sleutelwoord.' Een tussenbalans.



Is een vloedgolf sloeg de publiciteit eind januari over 's Heeren Loo heen. De EO toonde beelden van een cliënt met uitzonderlijk complexe problematiek. Hij werd geregeld in een tuigje vastgezet, omdat hij plotseling erg agressief kon reageren naar personeel. Volgens de inspectie leverde 's Heeren Loo verantwoorde zorg. Toch leidde de reportage tot verontwaardiging in Nederland. En tot discussie over de vraag of het fixeren van mensen nog wel zou moeten mogen. De Raad van Bestuur reageerde afgewogen. 'De cliënt bevindt zich in een situatie die niemand hem gunt en die wij allemaal willen veranderen. Maar iedereen die als professional dagelijks in de gehandicaptenzorg werkt, weet dat een oplossing voor deze cliënten niet zo maar voor de hand ligt. Het is een voortdurend zoeken naar andere mogelijkheden.'

Stroomversnelling

De uitzending van de EO brengt die zoektocht in een stroomversnelling. Op nationale schaal, doordat de Staatssecretaris een internationale denktank (mét professionals van 's Heeren Loo) bij elkaar roept om een oplossing te vinden voor mensen met vergelijkbare gedragsproblemen. En ook binnen 's Heeren Loo bundelen we onze kennis en ervaring. 'Samen met de begeleidingsteams van cliënten gaan we nog eens heel goed na of we overhoopt niet toch nog behandelmogelijkheden over het hoofd zien', legt Harry Finkelfügel uit. Hij is samen met collega-bestuurder Henk Prins portefeuillehouder Zorg.

Klavertje 4

Bovendien werkt 's Heeren Loo aan passender huisvesting voor cliënten met ernstige gedragsproblemen. Dat gebeurt via een versnelde procedure. Klavertje 4 heten de woningen, die eind van dit jaar al klaar moeten zijn. Ze staan gepland in Ermelo. Dat er behoefte is aan huisvesting als deze staat vast. 'Wij hebben met veel collega-instellingen contact gehad. Ze worstelen bijna allemaal met de vraag hoe je mensen met ernstige gedragsstoornissen het beste kunt begeleiden en huisvesten. De zorgkantoren juichen ons initiatief ook toe. Die zien de nieuwbouw liever vandaag dan morgen gerealiseerd', aldus Henk.

'Ieder geval is teveel'

Die bundeling van kennis en ervaring is niet alleen nodig voor cliënten als Brandon. Op verzoek van de Raad van Bestuur inventariseerde ons Expertise Centrum Advisium bij hoeveel cliënten wij regelmatig vrijheidsbeperkende maatregelen toepassen. Dat zijn er tenminste tachtig. Het gaat dan vooral om fixatiebanden. Deze zijn bedoeld om te voorkomen dat mensen zichzelf beschadigen. Dat aantal lijkt op een totaal van 9.000 cliënten weinig. 'Maar uit het oogpunt van humane zorg is ieder geval er één teveel', stelt Henk prins die nauw betrokken is bij de begeleiding van Brandon. 'Daar zijn alle professionals het over eens.' Daarnaast kent 's Heeren Loo cliënten die regelmatig zeer moeilijk en gewelddadig gedrag vertonen en van wie de behandeling weinig perspectief meer lijkt te bieden. Ook hun situatie is onwenselijk. 'Deze mensen vormen voor alle betrokken partijen (ouders, begeleiders en 's Heeren Loo als zorgaanbieder) een grote zorg', stelt Henk. 'Ook voor henzelf is de situatie waarin zij verkeren uiterst triest.'

Patronen doorbreken

Er is de Raad van Bestuur en regiona-managers veel aan gelegen om vastgelopen behandeltrajecten waar mogelijk te doorbreken. En als het kan actief samenwerking te zoeken met andere professionals, binnen en buiten 's Heeren Loo. Advisium-directeur Gijs Bierens schaaft zich achter die wens. 'Samenwerking en kennis delen zijn de sleutelwoorden. Dat is de belangrijkste les die we van alle commotie van de afgelopen tijd

hebben geleerd.' Daarmee is wat hem betreft geen oordeel geveld over de keuzes die pedagogen en artsen doorgaans maken. Hun deskundigheid staat buiten kijf. Gijs: 'Ik merk alleen dat we nauwelijks gewend zijn om anderen in onze eigen behandelwinkel toe te laten. Collega's kijken niet structureel mee bij elkaar. Dat hoeft ook niet altijd. Maar als het echt moeilijk wordt, zouden we intercollegiale toetsing tot een professionele standaard moeten verheffen. En dat gaan we ook doen.'

Kwetsbaar

Daar zijn wat hem betreft drie redenen voor. 'In de eerste plaats moeten we optimaal profiteren van alle deskundigheid die we in huis hebben. Nu weten we in Noordwijk vaak niet wat collega's in Druten allemaal kunnen. Twee: je wordt als behandelaar te kwetsbaar als je belangrijke keuzes in complexe situaties over langere tijd helemaal aan jezelf ophangt. En drie: in langdurige behandel- en begeleidings-trajecten raakt je professionele blik gemakkelijk verkokerd. Dat is in de hulpverlening een bekend fenomeen. Dat moeten we echt zien te voorkomen. Want we doen daarmee onszelf en cliënten te weinig recht.' Intercollegiale toetsing is wat Gijs betreft niet alleen leerzaam. Het is ook ontzettend leuk om kennis en behandelvisies te delen. Voorwaarde is wel dat je bereid bent om anderen te laten meekijken in je eigen werkpraktijk. Dat is nog niet vanzelfsprekend. Gijs: 'Blijkbaar vinden veel behandelaars dat ze alles zelf moeten weten. En is het zwak om te rade te gaan bij collega's. Ik hoor dat mensen nu ook om mij heen zeggen. Het is ontzettend goed dat we die veronderstelling doorbreken.'

Artwin Nuhn



Gijs Bierens

'Mechanische zeehond Paro een aanwinst voor de woning'

'Hoe is het dan? Lig je niet lekker? Wil je wat vertellen?' Zo klinkt het als Martha helemaal opgaat in het contact met de mechanische zeehond Paro, die bij haar op schoot ligt. De zeehond reageert, kijkt je aan met zijn grote donkere ogen, volgt geluiden en maakt zelf vragende geluiden. Je zou bijna vergeten dat hij een robot is.

Cederhout 10 is een woning met elf oudere cliënten of cliënten die intensieve zorg nodig hebben. Sinds november is er een mechanische zeehond op de woning. De eerste ervaringen zijn positief.

Aaien

'Het is niet de bedoeling dat de zeehond onze zorg vervangt', vertelt Lia Johannes, Persoonlijk Begeleider. 'In het begin laten we de zeehond zien, stellen hem voor als een nieuwe huisgenoot en vragen de cliënt of hij hem op schoot wil. Of, als de cliënt dat niet wil, houden wij hem zelf op schoot. Daarna vragen we of hij hem misschien wil aaien en wil voelen hoe zacht hij is. Als de zeehond dan reageert op deze aanraking door zijn hoofd naar het geluid te draaien en degene aan te kijken, ontwikkelt het contact zich verder. Zo ook bij Martha, een vrouw van in de zeventig. Zij vindt het heerlijk om over hem te moederen en vraagt voortdurend hoe hij zich voelt. Als de accu bijna leeg is en de zeehond trager wordt, vraagt ze of hij moe is en naar bed wil.'

Motoriek en zintuigen

Een ander positief punt is dat de zeehond de motoriek en zintuigen van de cliënten stimuleert. Belangrijk voor Arnold, die ook flinke lichamelijke beperkingen heeft. 'We stimuleren Arnold te bewegen door te vragen de staart van de zeehond te pakken of hem van kop tot staart te aaien. Zo maakt hij grote bewegingen met zijn armen, opent hij zijn handen en prikkelt hij zijn tastzin. Daarmee vermindert de kans op vergroeiingen. Arnold ervaart het niet als oefeningen. Hij vindt het leuk en straalt van



Paro op schoot bij Martha Vermaning

tevredenheid als hij de zeehond op schoot heeft.'

Een aanwinst

'Natuurlijk is de zeehond geen wondermiddel; er zijn ook cliënten die niets van hem moeten weten of hem ronduit eng vinden. Dat mag ook. Als we merken dat cliënten het eng vinden, dringen we niet verder aan. Maar de zeehond is een aanwinst voor

onze woning. We kunnen 'm iedereen aanraden.'

Meer weten?

Wil je meer weten over Paro, de mechanische zeehond, kijk dan op [http://nl.wikipedia.org/wiki/Paro_\(robot\)](http://nl.wikipedia.org/wiki/Paro_(robot)).

Janke Hiemstra

Kennismaken met...



Thijs van Gennip

Thijs van Gennip (22) is tuinman bij het Nederlands Openluchtmuseum in Arnhem. Hij woont bij 's Heeren Loo in de Schopenhauerstraat 107-111 in Apeldoorn, een locatie die sinds mei vorig jaar wordt bewoond door twaalf enthousiaste jongeren die een doorstart willen maken naar een zelfstandig leven.

Schopenhauerstraat

'Ik heb al eens geprobeerd op mijzelf te wonen, maar toen ben ik weer teruggevallen. Ik was er nog niet klaar voor. In de Schopenhauerstraat heb ik het heel fijn. Er is voldoende begeleiding en ik heb leuke groepsgegoten waar ik ook mee op stap ga. En in de buurt is het heel gezellig. Soms is er een buurtfeest of de burens komen op de koffie. De sfeer in huis is helaas niet altijd goed. Dan is er iemand chagrijnig of er is ruzie onderling. Als dat gebeurt trek ik me terug.'



Mijn kamer

'Ik heb een mooie kamer, met eigen tv. En dat is fijn, want ik kijk graag naar National Geographics en dat vindt niet iedereen leuk. Ik heb veel ramen, die uitkijken op de achtertuin. Dat is heel belangrijk voor mij, want ik ben opgegroeid op een boerderij. Ik ga ook veel naar het bos of naar de Hoge Veluwe. Laatst ben ik met een begeleider naar de Oostvaardersplassen gegaan en hebben we heel veel foto's gemaakt. Een prachtige foto van een hert is heel mooi gelukt, die laat ik uitvergrooten. Verder zit ik hier veel op de computer om filmpjes te bewerken. Video's die ik zelf gemaakt heb van dagjes uit bijvoorbeeld en binnenkort ga ik met anderen een clip maken bij

het nummer 'Schouder aan Schouder' van Marco Borsato en Guus Meeuwis.'

Mijn toekomst

'Ik hoop dat ik nog veel meer met fotografie kan doen. En ik denk dat ik wel weer een keer op mezelf ga wonen. Ik zou het best leuk vinden om een keer een vriendin te hebben, maar ik ben niet op zoek. Zoiets moet op mijn pad komen. Verder leef ik gewoon van dag tot dag.'

Iris Brummelhuis

Mobiele telefoon

Tom heeft een mobiele telefoon. Eerst doet hij er niet zoveel mee. Totdat hij ontdekt wat hij er allemaal mee kan. Er kan een extra kaartje in en Tom maakt foto's, heel veel foto's. Hij krijgt er deuntjes op. Het mooiste is natuurlijk de deun van zijn favoriete voetbalclub. Je hoort dan veel geroffel en trompetgeschal als de telefoon overgaat. Tom vindt dat geweldig. En om het deuntje nog wat langer te horen, wacht hij even met het opnemen van zijn telefoon.

Dan is er die bewuste woensdag. Ik ga naar een afscheidsreceptie. Omdat Tom niet alleen thuis kan blijven, gaat hij mee. Tom zit op dat moment in de rolstoel. Hij is aan zijn voet geopereerd en mag niet zoveel lopen. Het is druk en er staat een lange rij wachtden voor ons. Ik voel mij een beetje bekeken en nu Tom in de rolstoel zit, valt hij nog meer op. Zullen anderen begrijpen wat hij zegt, en wat als hij doorslaat in zijn grapjes?

In zo'n stemming zit ik aan de tafel. En dan gebeurt het. Middenin de toespraak gaat zijn telefoon. Met het genoemde deuntje. Tom begint heel hard te lachen en laat zijn telefoon nog wat langer overgaan. Ik voel mij behoorlijk opgelaten en beduid hem de telefoon op te nemen en zachtjes te praten. Gelukkig, Tom neemt zijn telefoon op, en het geluid verstomt. Echter niet voor lang, Tom – blij dat hij wordt gebeld – zegt zijn naam. Nee, niet zachtjes, hij zegt het heel hard: 'MET TOM!!!' Ik wil wel door de grond zakken en met een rood hoofd vraag ik hem zachtjes te praten. Helaas, vergeefse moeite. Naderhand kan ik erom lachen en vertel ik het hele verhaal in geuren en kleuren. Al had ik mij op dat moment heel erg klein willen maken.

Margreet

Margreet werkt bij 's Heeren Loo en is getrouwd met Willem. Samen hebben ze 5 kinderen, waarvan Tom (20) en Lianne (13) nog thuis wonen. Tom heeft een verstandelijke beperking en een autistische stoornis.