De verbindende schakel in de gehandicaptenzorg

Over communicatie tussen zorgorganisatie, familie en professionals



Babette Hoogendoorn
Mediation & Advies

Samenwerken begint bij tijdig betrokken worden

Een veelgebruikt woord in de gehandicaptenzorg is samen.
Maar wanneer is er werkelijk sprake van samenwerken?

Ouders, verwanten en wettelijke vertegenwoordigers kennen hun familielid vaak al een leven lang. Professionals dragen iedere dag verantwoordelijkheid voor goede zorg. De zorgorganisatie is verantwoordelijk voor de voorwaarden waarbinnen die zorg veilig en verantwoord kan worden gegeven.

Die werelden hebben elkaar nodig.

Toch kan de afstand groot worden wanneer er zorgen ontstaan.

Familieleden voelen zich niet gehoord, krijgen informatie nadat beslissingen al zijn genomen of weten niet bij wie ze terechtkunnen. Medewerkers op de werkvloer kunnen op hun beurt signaleren dat iets niet goed gaat, maar hebben niet altijd de positie of mogelijkheid om een probleem verder de organisatie in te brengen.

Dan gaat het niet meteen om een klacht of een conflict.

Er ontbreekt een schakel.

Iemand die luistert, ziet waar een vraag thuishoort en ervoor zorgt dat de juiste mensen met elkaar in gesprek komen voordat frustratie verandert in wantrouwen.

Samenwerken begint daarom niet bij informeren. Het begint bij tijdig betrekken.

Wie verbindt als het begint te schuren?

Binnen de gehandicaptenzorg zijn verschillende plekken waar cliënten, verwanten en medewerkers terechtkunnen.

Er zijn vertrouwenspersonen, cliëntenraden en klachtenprocedures. Die zijn belangrijk.

Maar vaak komen deze routes pas in beeld wanneer er al iets is gebeurd, het vertrouwen beschadigd is of iemand zich genoodzaakt voelt een formele stap te zetten.

Maar wie zorgt voor de verbinding daarvoor?

Wie luistert wanneer een familielid merkt dat iets niet goed gaat, maar nergens verder komt? Wie herkent dat een vraag niet bij de begeleider op de werkvloer kan blijven liggen, omdat de oplossing ergens anders in de organisatie gezocht moet worden?

Daar gaat het regelmatig mis.

Familieleden zoeken hun ingang bij de mensen die zij kennen: de begeleider, cliëntbegeleider of teamleider. Maar niet ieder probleem kan op de werkvloer worden opgelost.

Als bijvoorbeeld de veiligheid of het welzijn van een cliënt structureel onder druk staat, raakt dat aan een verantwoordelijkheid die verder gaat dan het dagelijkse zorgteam.

Dan moet het signaal terechtkomen bij de mensen binnen de organisatie die de verantwoordelijkheid én de mogelijkheid hebben om te handelen.

De verbindende schakel

Wanneer familieleden, verwanten of wettelijke vertegenwoordigers vastlopen in de communicatie met een zorgorganisatie, is het vaak niet meteen duidelijk waar het probleem precies zit.

Soms gaat het om informatie die te laat of onvolledig wordt gedeeld. Soms om zorgen over de dagelijkse zorg. Soms speelt er iets wat de werkomgeving overstijgt en waarvoor een andere laag binnen de organisatie nodig is.

Mijn rol is om die lijnen zichtbaar te maken en de juiste mensen met elkaar te verbinden.

Ik word door de zorgorganisatie ingeschakeld als externe, onafhankelijke schakel tussen familie, werkvloer en organisatie. Ik ben niet in dienst van de organisatie en heb geen positie binnen de bestaande structuur.

Ik kijk waar een vraag thuishoort en zorg dat het gesprek wordt gevoerd met de mensen die daadwerkelijk iets kunnen betekenen.

Dat kan betekenen dat een familielid eerst zijn of haar verhaal kwijt moet. Dat een begeleider of teamleider gehoord moet worden. Of dat duidelijk wordt dat een vraag niet op de werkvloer kan blijven liggen en verder de organisatie in moet.

> **Door eerder verbinding te leggen,** kan worden voorkomen dat frustratie zich opstapelt en een situatie escaleert, waardoor in het ergste geval de media wordt opgezocht.

De kern is: zorgen dat signalen op de juiste plek terechtkomen en dat betrokkenen elkaar tijdig vinden.

Hoe ik werk

Ik begin met het in kaart brengen van wat er speelt.
Wie zijn betrokken? Waar loopt de communicatie vast?
Welke belangen spelen mee? En op welk niveau binnen
de organisatie hoort de vraag thuis?

Daarna onderzoek ik of partijen op een laagdrempelige
manier met elkaar aan tafel kunnen.

Naast individuele situaties kijk ik ook naar wat deze zeggen
over de organisatie als geheel.

Wanneer signalen op dezelfde plek blijven vastlopen, is dat
belangrijke informatie voor management, bestuur en directie.

Wat op de werkvloer zichtbaar is, bereikt de beleidslaag
lang niet altijd vanzelf.

Door die patronen zichtbaar te maken, kan eerder
worden bijgestuurd.

Mijn rol is tweeledig:
mensen met elkaar verbinden én
zichtbaar maken waar communicatielijnen
binnen de organisatie tekortschieten.

Waarom ik deze rol kan vervullen

Ik ken de gehandicaptenzorg van dichtbij. Mijn tweelingzus woont al meer dan vijftig jaar in een zorginstelling en ik ben haar wettelijk vertegenwoordiger.

Daardoor weet ik uit eigen ervaring wat het betekent wanneer communicatie vastloopt, verantwoordelijkheden onduidelijk zijn en je als familie tegen een muur van bureaucratie aanloopt.

Die ervaringskennis combineer ik met mijn werk als MfN-registermediator. Ik ben gewend om vastgelopen communicatie te ontrafelen, zichtbaar te maken waar belangen en verantwoordelijkheden botsen en te onderzoeken welke mensen met elkaar in gesprek moeten.

Juist die combinatie maakt dat ik zowel de positie van familie als de dynamiek binnen een organisatie begrijp.

Spreekt dit aan?

Herken je binnen jouw organisatie dat signalen blijven hangen tussen familie, werkvloer, management en bestuur?

Neem dan contact met mij op om te bespreken waar de verbinding ontbreekt en welke rol ik daarin kan vervullen.

Babette Hoogendoorn
Mediation & Advies

mail@babettehoogendoorn.nl
06 28 20 03 13