

# Op weg naar het nieuwe WIJ in de zorg

THEO ROYERS

***De laatste maanden van zijn leven woonde mijn vader in een appartementencomplex waarvan de aanleunwoningen in directe verbinding stonden met een verzorgings- annex verpleeghuis. Als ik aan de voorkant van het gebouw een sigaretje stond te roken, zag ik een stoet van komende en gaande mensen: niet alleen familie, vrienden, medewerkers, artsen en andere zorgverleners van de bewoners, maar ook pakket- en postbezorgers, leveranciers van hulpmiddelen en onderhoudsmonteurs. Hoe verschillend al deze mensen ook waren: ze moesten allemaal een deur door om het gebouw binnen te komen. Ze moesten allemaal een grens passeren en kwamen dan in een 'wij' en 'zij' – wereld terecht.***

## Grenzen

Een grens is doorgaans een scheidingslijn tussen twee gebieden. Soms bestaat die grens uit een denkbeeldige lijn die twee gebieden scheidt zoals de Nederlandse grenzen met buurlanden Duitsland en België; ze zijn er wel, maar niet zichtbaar. Een grens kan ook een fysiek-culturele gedaante hebben zoals de Chinese Muur of een natuurlijke gedaante zoals een gebergte, rivier of de zeekust. Grenzen bakenen een gemeenschap af, waar de ene persoon toe behoort en de andere niet. Ze maken die gemeenschap overzichtelijk en bieden een voorwaarde voor een min of meer geordend bestaan, waarbinnen routines en regels zich kunnen ontwikkelen en standhouden.

Maar er is ook een andere kant aan het verhaal. In het kinderliedje *'Tussen Keulen en Parijs ligt de weg naar Rome. Al wie met ons mee wil gaan, die moet onze manieren verstaan'*, is het refrein: *'Zo zijn onze manieren, zo zijn*

*onze manieren'*. Nieuwkomers moeten zich aanpassen aan de groepsregels alvorens zij mee mogen gaan naar de Italiaanse hoofdstad. Het lied illustreert bij uitstek het proces van in- en exclusie, waarbij de bestaande groep zich bedient van een 'wij' en van een 'onze' en waarbij de grens ditmaal niet van fysieke aard is, maar een sociale en culturele grondslag heeft. Dit is terug te zien in het spraakgebruik bij zorgorganisaties. Het is opvallend hoe veelvuldig zorgverleners gebruik maken van woorden zoals *wij*, *onze* en *zij*. Zoals een bestuurder al snel *'mijn medewerkers'* of *'onze organisatie'* in de mond neemt of een verzorgende *'onze bewoners'* zegt.

## Familieparticipatie

Steeds meer zorgorganisaties verdiepen zich onder de noemer van *familieparticipatie* in de vraag hoe familieleden en het bredere sociale netwerk te betrekken bij de zorg en het dage-

lijks leven van bewoners en cliënten. In de sociale wetenschappen is aangetoond dat het 'wij en zij'-woordgebruik een belangrijke indicator is voor sociale angst voor vreemden en voor de weerstand om sociaal te mengen (Bauman, 2003; Elias, 1976; Putnam, 2000; Rosa, 2016).

In het recente verleden heb ik praktijkgericht onderzoek gedaan bij verzorgings- en verpleeghuizen en ik heb in deze documenten nog eens wat preciezer gekeken naar het gebruik van de termen 'wij' en 'zij'. Dit materiaal geeft een beeld van drie hoofdgroepen: *bewoners* van verzorgings- en verpleeghuizen, *zorgverleners* werkzaam in een verpleeghuis, en *familieleden* van bewoners (en patiënten) van verzorgingshuizen, verpleeghuizen en revalidatiecentra. En de onderlinge verhoudingen tussen genoemde categorieën. Zonder uitzondering komen in elk verslag meerdere varianten voor van het gebruik van wij en zij. Mijn veronderstelling is dat het gebruik van deze woorden verwijst naar groepsidentificatie.

### Articulatie van de begrippen 'wij' en 'zij'

Van de drie hoofdgroepen gebruiken *medewerkers* het meest 'wij'- en 'zij'-woorden. De 'wij'-woorden zijn gereserveerd voor collega's - zowel als het gaat om nader gedefinieerde groepen als om medewerkers in het algemeen. De 'zij'-woorden reserveren zorgmedewerkers meestal voor:

- (groepjes) medewerkers in een specifiekere betekenis, dat wil zeggen [groepjes] personen, waarmee zij zich niet verbonden voelen en waarbij er sprake is van een zekere spanning;
- bewoners en
- familieleden van bewoners.

*"In het begin vertellen we dat wel bij de opname, maar dat horen ze niet, dan zijn ze zo emotioneel. Misschien moeten ze dat schriftelijk krijgen zodat ze dat thuis eens na kunnen lezen."*

Wanneer *bewoners* het woord 'wij' hanteren, dan verwijst dit woord vooral naar voor de lezer herkenbare groepjes zoals de eigen familie-

kring (*"Als ik iets heb om over te praten, dan heb ik mijn kinderen. We praten dan als ik bij hun ben."*) of naar groepjes medebewoners waartoe ze behoren (*"Om de zoveel weken drinken we met zijn vieren een borreltje voor het eten. En als er een verjaardag is, komen we 's middags bij elkaar met zijn viertjes."*). Ook gebruiken bewoners het wij-woord als ze verwijzen naar de bewoners in het algemeen. Als bewoners het woord 'zij' hanteren, dan verwijzen ze in meer algemene zin naar zorgmedewerkers. En praten over medewerkers gebeurt toch vooral in meervoud. Ze gebruiken dan woorden als 'ze', 'de zusters' of 'het personeel' (*"Ze hebben het vreselijk druk, ze lopen te hollen en te vliegen, maar je zou weleens meer contact willen hebben."*). Als *familieleden* het 'wij'-woord in de mond nemen, dan verwijst dit exclusief naar de familiekring en met het gebruik van het 'zij'-woord verwijzen familieleden naar zorgmedewerkers in het algemeen

*"Mijn moeder kon na aanmelden na twee dagen al hier komen. Zij waren (medewerkers van het verpleeghuis, tr) er misschien klaar voor, maar wij waren dat niet."*

Ik heb dus gekeken naar de manier waarop de verschillende respondentgroepen de 'zij' en 'wij'-woorden gebruiken. Bewoners sluiten daarbij vooral hun eigen familieleden en medebewoners in. Voor zorgmedewerkers reserveren bewoners en familieleden het 'zij'-woord. En op hun beurt benoemen zorgmedewerkers bewoners en familieleden ook zo.

### Het nieuwe WIJ...

Meermalen heb ik mijn vader gevraagd: "Zijn ze al langgekomen?" als ik bedoelde of de zuster al is geweest in de hoop dat ze dat nog niet had gedaan en we met zijn drieën een en ander konden bespreken. Gelukkig onopzettelijk gebruik ik hier het woord WE voor onze driehoek Vader-Zuster-Zoon, maar het stemt wel tot nadenken. Het gebruik van het 'wij'-woord voor een gemeenschappelijke relatie tussen bewoners en medewerkers enerzijds en tussen familieleden en medewerkers anderzijds zal in de dagelijkse praktijk van zorgver-

leners echt wel voorkomen, maar het is zeker nog geen staande praktijk in zorgverlenerland. Daarvoor staan familieleden nog te vaak tegenover zorgverleners in plaats van ernaast (en andersom). Toch zijn er op dit gebied veranderingen merkbaar. Daartoe hieronder twee voorbeelden.

## Ecogram

**Voorbeeld 1.** Tegen de Belgische grens aan ligt de prachtige streek De Kempen, waar de Regionale Stichting Zorgorganisatie Kempen (RSZK) in Bladel en omgeving is gevestigd. Zelf noemen ze het een radicale cultuuromslag. Ze introduceerden er de ‘zorgdriehoek’, waardoor familie en vrienden van de bewoners een gelijkwaardige plaats kregen binnen de muren van de zorgorganisatie. Uitgangspunt is dat het netwerk van de bewoner na de verhuizing zoveel als mogelijk intact blijft. Het netwerk verhuist dan als het ware mee. “Vroeger gingen we ook wel met familie in gesprek, maar nu voelt het meer als een samenwerkingsverband”, zegt een medewerker. Ook het systeem van de eerste contactpersoon is in de ban gedaan: alle familieleden en vrienden doen er toe. Om dit netwerk in kaart te brengen en er tijdig een band mee op te bouwen, gebeurt het volgende: als duidelijk is naar welke locatie en afdeling een bewoner gaat verhuizen, komt een medewerker thuis op bezoek om kennis te maken met de aankomende bewoner en de mensen die er voor hem toe doen zoals familie, vrienden en buren. Gezamenlijk brengen ze dan het netwerk in kaart met het hulpmiddel ecogram. Een ecogram is een visuele weergave van het netwerk met de toekomstige bewoner in het midden. Zo bouwen ze het samenwerkingsverband in de driehoek al van het begin op.

**Voorbeeld 2.** Ook de stichting Hanzeheerd ligt in een bosrijke omgeving, maar dan in het oosten van het land tussen Zwolle en Apeldoorn. In Heerde en Hattem heeft deze zorgorganisatie haar locaties. En ook hier is het ecogram geïntroduceerd en is het systeem van de eerste contactpersoon overboord gegooid. “We hebben er voor gekozen om al vroeg in het traject een band op te bouwen

met familieleden en andere mensen uit de sociale omgeving van de aankomende bewoner, want praktisch gezien kan een buurvrouw belangrijker zijn dan een zoon in Canada. Als je jarenlang dagelijks of wekelijks een kopje koffie met iemand drinkt, dan is het zo belangrijk dat dat blijft”, zo verklaart een medewerker. De familie vult zelf niet alleen het ecogram in, maar ook een familieleeftplan (FLP). In dit plan zet de familie samen met de toekomstige bewoner uiteen hoe hij wil leven en wonen na de verhuizing, waarna een medewerker met de cliënt en zijn netwerk in dialoog gaat over een gezamenlijke aanpak na de verhuizing. Op deze manier probeert Hanzeheerd de kloof te dichten tussen het sociale netwerk van de bewoners en de medewerkers.

## Grenzen en drempels slechten

Eerder is al gezegd dat grenzen een gemeenschap afbakenen, waar de ene persoon toe behoort en de andere niet en dat die grenzen zorgen voor een zekere veiligheid en beslotenheid, waardoor ze bewoners en hun familieleden en medewerkers (van een zorghuis) een referentiekader en de mogelijkheid tot gemeenschappelijke identificatie bieden. Een dergelijk referentiekader werkt helaas als een tweekoppig monster dat mensen in en buiten kan sluiten. Door actief meer ruimte te creëren waar mensen zich op een positieve wijze laten verbazen door de ‘vreemdheid’ van de ander en aan te sturen op meer samenwerking, kan er een gemeenschappelijke identiteit ontstaan, waarin een nieuw WIJ kan ontwikkelen. Dat is hard nodig, want tot nu toe zijn familieleden in de intramurale zorg toch nog vooral buitenstaanders.

## Over de auteur

*Theo Royers* (1954) is socioloog en werkt als zelfstandige bij Labez als trainer, onderzoeker en counselor. Zijn focus is gericht op familiedynamieken en familieparticipatie in de zorg. Voor een opgave van achtergrondliteratuur bij dit artikel kunt u contact opnemen via: [troyers@xs4all.nl](mailto:troyers@xs4all.nl) of [info@labez.nl](mailto:info@labez.nl).