

Hans de Dreu, directeur SPD Utrecht:

Zakelijker aanpak

Wordt de SPD Nieuwe Stijl te zakelijk? Juist niet, vindt Hans de Dreu, directeur van SPD Utrecht. Bij een vraaggestuurde zorg tellen zingevingsaspecten meer dan ooit. We moeten daar alleen heel praktisch op reageren. Geen wijkregisseurs aanstellen of beleidsstukken schrijven, maar zorgen dat Piet en Ahmed lid worden van de visclub.

Hans de Dreu zit al twintig jaar in het vak. Hij kan zich de tijd goed heugen dat mensen met een handicap werden gezien als objecten van zorg, meer dan als personen met een unieke set voorkeuren, gevoelens en talenten. Hij heeft het altijd onbestaanbaar gevonden. Elke verandering ten gunste van de positie van de klant vindt daarom bij hem een gastvrij onthaal.

In zijn Jaarplan 2002 heeft De Dreu een aantal doelen op een rij gezet. Een vraaggerichte ontwikkeling van cursussen en trainingen voor cliënten. Het toegankelijk maken van informatie, zoals bijvoorbeeld via de onlangs uitgebrachte map vol tips en adressen, getiteld De Bij-de-hand Planner. De wachttijd bij de eigen dienst terugbrengen. Ambitieuw, maar haalbaar, meent De Dreu. Hij loste het startschot voor de nieuwe koers op het symposium Kwaliteit van Bestaan, dat SPD Utrecht eind februari organiseerde. Centrale vraag tijdens dit symposium: wat betekenen alle veranderingen, voor de cliënten, voor de organisatie en voor de medewerkers? Waarom zijn ze nodig? En hoe gaan we ze vormgeven?

Deuren langs

Gefileerd moesten dus de veelgehoorde kreten als burgerschap, community-care en empowerment. Dit was gastspreker Mario Nossin, directeur van een stichting die kwaliteitsevaluaties uitvoert in de zorg, wel toevertrouwd. De Dreu voelde zich wéér wakkerder na diens betoog. "Nossin waarschuwt terecht voor een nieuw soort professionalisering in het kader van burgerschap. De verzelfstandiging van de klant wordt in Nederland heel snel vertaald naar beleidsstukken en functies. Dan moet er bijvoorbeeld een wijkregisseur komen om de burger in de wijk meer burger te laten zijn. Zo draaien we er omheen. Daar gaat het niet om. Waar het om gaat is dat de klant in zijn eigen omgeving krijgt wat hij wil."

De Dreu kent meer voorbeelden. "Ik sprak eens met een Amerikaanse vakgenoot, die zei: 'Als jullie praten over burgerschap of community-care hoor ik altijd termen als WVG, gemeenten, vervoer. Is het niet veel belangrijker, dat Pietje lid is van de visclub?' Zo is het ook", vindt De Dreu. "Burgerschap is niet het domein van de professionals, maar van de mensen zelf. Wat dat betekent voor de ambulante werker van de SPD?

Burgerschap is niet het domein van de professionals, maar van de mensen zelf

Deze moet de wensen van de cliënt inventariseren en dan eerst kijken wat er in de omgeving is aan natuurlijk hulpbronnen. Zijn die er tekort, dan moet er professionele zorg bij."

Maar gaat dit in praktijk ook zo? Als een verstandelijk gehandicapte cliënt aangeeft graag met zijn buurjongen naar de kroeg te willen, gaat de medewerker dan nog een deurtje

verder? De Dreu aarzelt. "Als het nodig is wel, denk ik. Maar de medewerker gaat misschien eerder naar een vrijwilligerscentrale of een thuiszorg."

"Gêne speelt hierbij een rol, denk ik. Het zit niet zo in onze cultuur. Kijk naar de Verenigde Staten. Daar worden geen aparte activiteiten georganiseerd voor mensen met een handicap. Buurthuisactiviteiten zijn er voor iedereen en als het nodig is, gaat een buurthuismedewerker de deuren langs om mensen te ronselen voor extra begeleiding van gehandicapten bij de bloemschikcursus."

Witte jas

De weg is nog lang, realiseert zich De Dreu dagelijks met moeizaam bedwongen ongeduld. Een zekere concurrentie, meent hij, kan het proces versnellen. "Onze kerntaken zijn advies, begeleiding en informatie. Het gaat erom: hoe breng je dat zo goed mogelijk over. Verzakelijking van de zorg, waar sommige mensen bang voor zijn, moeten we natuurlijk voorkomen. Maar een zakelijker aanpak is iets anders, vind ik. Die kan de inhoud juist versterken."

versterkt inhoud

Wat wil de klant, dat wordt de hamvraag. "Veel medewerkers hebben voor dit beroep gekozen juist vanwege de zingeving. Er werd natuurlijk altijd al gezocht naar de bedoeling achter de vraag. Maar zingeving hoeft niet altijd verheven te zijn, ik denk dat een meer praktische houding in veel gevallen geen kwaad kan. Om een voorbeeld te geven: er was een verstandelijk gehandicapte jongen, die altijd zei dat hij dokter wilde worden. Hulpverleners zeiden herhaaldelijk dat dat niet kon en vroegen zich de hele tijd af waarom hij zo graag mensen wilde genezen. Tot iemand doorkreeg dat hij gewoon in een ziekenhuis wilde werken in een witte jas. Uiteindelijk vonden ze een plek voor hem, waar hij dolgelukkig was."

Een nieuw evenwicht tussen zorg en zaken? "Ja. Het symposium kwam precies op het juiste moment. We hebben een intensief fusietraject achter de rug, met een ingrijpende reorganisatie, waardoor we zo'n anderhalf

jaar lang nogal op onszelf gericht zijn geweest. Met het symposium zijn de dingen weer op hun plaats gevallen, we kijken weer naar buiten." Dat vernieuwingen ook weer de nodige aanpassingen in de organisatie vragen...

"Medewerkers zien er tegenop, maar begrijpen wél dat het moet. De buitenwereld is dynamisch, wij zullen daarin mee moeten. Maar het vraagt heel veel, ik realiseer me dat."

"Waar ik hoop dat we heengaan? Dat iedereen ons kent en weet te vinden. Inderdaad, dat de fossiel geworden naam Sociaal Pedagogische Dienst is vervangen door een eigentijdse en toepasselijke aanduiding. Dat onze medewerkers ook qua achtergrond en mogelijkheden een betere afspiegeling vormen van de samenleving en dat al onze cliënten volwaardige burgers zijn."

De Bij-de-hand Planner van SPD Utrecht staat ook op internet: www.bijdehandplanner.nl ■



*Hans de Dreu,
directeur SPD Utrecht
foto: Wim Oskam*