

## Ervaringsverhaal Beatrijs van Riessen | Estinea

Tijdens een locatiebezoek op een zaterdagavond, zat ik bij een huiskameroverleg samen met een begeleidster en drie bewoners, toen er opeens een hoop kabaal van de gang kwam. Ik zag dat de bewoners daar wat verschrikt, maar ook gelaten op reageerden. Zo van “oh is het weer zover”. Het klonk best heftig, maar we gingen gewoon door met het overleg.

Op een gegeven moment klonken er flinke knallen vanuit de bovenverdieping, en dat ging ook wel een tijdje door. De begeleidster probeerde gewoon door te gaan met het overleg, maar ik voelde wel dat iedereen er wat gespannen van was. Toen het overleg klaar was gingen de bewoners gingen naar hun appartement. Het knallen klonk nog steeds met tussenpozen, best hard, door het hele gebouw. Ik was met een van de cliënten bij de begeleidster die op kantoor was. Ik vroeg de begeleidster wat dat geluid eigenlijk was. Ze antwoordde dat ze dat straks uit zou leggen, met een schuine blik op de cliënte. En ik realiseerde me dat hun aanpak is dat als je net doet of het er niet is, de andere cliënten er minder onrust van hebben.

Even later kwamen de twee begeleiders van de andere kant en legden ze het me uit. Een cliënt was thuisgekomen en had gehoord dat zijn persoonlijk begeleider dienst tot acht uur had en was er boos over geworden dat diegene geen slaapdienst had. Hij was tierend naar boven gedaan en gaan doen wat hij altijd doet als hij flipt, elke keer de deur van zijn appartement kei- écht keihard -dichtgooien. Zolang hij dat deed hoefde je niet te proberen er heen te gaan want was er niets mee te beginnen. Voor je eigen veiligheid kon je beter uit de buurt blijven. Als het zo'n tien minuten stil was, was dat zijn manier om te zeggen dat hij wilde dat er iemand kwam. Dilemma was wie er dan heen zou gaan: de begeleider waarvan hij wilde dat hij bleef of degene die de slaapdienst had.

De drie begeleiders overlegden dit, op een hele professionele manier: wat zou de beste aanpak zijn, de cliënt zou moeten dealen met degene die slaapdienst had, maar zij had nog weinig ervaring met hem, en zou er wèl in haar eentje voor staan. Zou het wel goed gaan als zij naar boven ging en wat zou de reactie van de cliënt zijn?

De cliënt zou eigenlijk niet moeten zien dat de andere begeleider nog in huis was, want dan zou hij doorgaan met afdwingen dat diegene bleef.

Er werd aan de begeleidster die slaapdienst had, gevraagd of zij het aandurfde en wat zij nodig had, er werden tips gegeven wat ze zou kunnen zeggen en doen, wat haar lichaamstaal zou kunnen zijn en hoe ze de spanning zou kunnen doorbreken. En er werd besproken dat er waarschijnlijk overdag iets gebeurd was tijdens het bezoek aan moeder en dat de cliënt zich op deze manier ontladde, dus dat het eigenlijk helemaal niet ging over wie er dienst had.

Zij durfde het aan en daar ging ze. Ze was nog niet boven of het geknal begon weer. Onverrichterzake retour. Wat te doen: de begeleider die nu eigenlijk vrij was had een feestje, maar voelde er niet voor om nu weg te gaan. Hij gaf heel duidelijk aan “ik blijf tot de situatie rustig is”. En “mijn vrienden weten wat voor werk ik doe, dit hoort er soms bij”.

Ik vroeg hen of ze de cliënt goed genoeg kenden om zo de nacht in te gaan. Volmondig was het antwoord “ja”. Het is een hele afgelegen locatie, dus ik vond dat best een ding.

Bovendien vroeg ik me af hoe de mede-clieënten zich voelden. Wij stonden beneden, maar de cliënten die op dezelfde gang woonden, zijn die wel veilig?

Ze gaven aan dat hij zich niet op anderen af zou reageren. En toch, zo redeneerde ik, als hij nu dat appartement uit zou komen met die boosheid die hij nu heeft, kun je dat dan wel zeker weten? En hier beneden zijn wij te ver weg om de anderen te beschermen.

Dat zijn nogal wat afwegingen die je moet maken.

Toch voelde de sfeer rustig en weloverwogen, er was geen moment dat ik er geen vertrouwen in had. Hoewel ik heus wel de spanning voelde.

Terwijl we aan het wachten waren tot het geknal zou stoppen, hadden we het erover in hoeverre de teamleden zich gesteund voelen door de organisatie. Ja, dat voelen we ons, en we steunen elkaar, was het antwoord. Maar het zou ook goed zijn als er buiten het team iets was om op terug te vallen. Omdat je niet alles goed kunt delen in het team. Zeker als er hele ervaren krachten zijn, dan kunnen nieuwe mensen weleens het idee hebben dat je dit maar gewoon moet kunnen. Het was mooi om te merken hoe open dit met mij en met elkaar gedeeld werd.

Toen we daar zo een tijdje gestaan hadden, realiseerde ik me dat mijn locatiebezoek eigenlijk allang afgelopen was. Er was geen reden om te blijven: als ik er niet was geweest hadden zij hier ook mee gedeeld. Ik kondigde aan dat ik wegging en dat ik hoopte dat het goed af zou lopen.

Ik stapte in het donker in de auto, voelde hoe afgelegen de plek ligt en voelde me er niet lekker bij. Wat nou als... Had ik niet....

Maar de overtuiging bleef dat ik er alle vertrouwen in had dat ze hierin weten te handelen. Toen kwam er een gevoel van trots.

Wat knap om zo je werk te doen, met zo'n overtuiging en zoveel geloof in elkaar. Wat knap om je kwetsbaarheid te kunnen laten zien aan elkaar en elkaar de ruimte te geven.

Die avond, en de dagen erna vroeg ik me geregeld af hoe het afgelopen zou zijn. En toch ben ik het niet gaan vragen, in de wetenschap dat als het niet goed gegaan was, ik dat heus wel gehoord zou hebben. Het vertrouwen waarmee ik wegging, bleef dus. En de trots werd alleen maar groter.

Maar er kriebelde ook een gevoel van onrust: hoe gaan we om met onze verantwoordelijkheid, naar de mede-cliënten, naar elkaar? Kunnen we dit wel overlaten op zo'n afgelegen plek?

En die mede-cliënten, hoe is het om zo te wonen met spanning die elk moment kan escaleren? Is dat echt wel verantwoord?

Allemaal vragen die je liever niet stelt omdat een "nee" antwoord consequenties heeft. En toch moeten we die vragen telkens aan elkaar en aan onszelf blijven stellen. De risico's goed afwegen en eerlijk zijn over wat kan en wat niet kan. Alleen op die manier durf ik te zeggen dat het verantwoord is.

En precies daar gaat dit project over veiligheid over!

Want ook al is dit geen uitzonderlijk verhaal, we moeten het nooit gewoon gaan vinden.

Dit team heeft eraan meegedaan, ik ben dan ook heel benieuwd naar hun ervaringen en de ervaringen van de andere teams straks!

*Nog even dit: toen ik ze mailde dat ik van plan was om mijn ervaring met jullie allemaal te delen, vertelden ze in hun antwoord ook hoe het afgelopen was: goed! De begeleidster die slaapdienst had was uiteindelijk met de cliënt in contact gekomen, had door de spanning heen weten te breken en ze waren rustig de nacht in gegaan. Voor beiden een succesmoment, schrijven ze..... top!*

**Beatrijs van Riessen**

Bestuurder Estinea