



# De keerstroom

## Op verhaal komen in de zorg

Nelleke de Jong – van den Berg  
Stilletjes zitten stuiteren op je stoel als je kennis maakt met iets totaal nieuws dat perfect past bij theorie en praktijk van je werk, dat je intuïties met elkaar in verband brengt, en je ongelofelijk motiveert met die nieuwe visie aan de slag te gaan. Het overkwam de deelnemers aan *Festus'* rondetafelgesprek over ouderenzorg allemaal ooit. 'Maar hoe fijn het ook was dat ik dat licht had gezien, wat ging ik er toen mee doen?' In de loop van het gesprek blijkt dat er al opmerkelijk veel aanzetten voor verandering kunnen worden gemeld.

**A**an tafel zitten een onderzoeker, een beleidsmaker en een geestelijk verzorger: **Madeleine Timmermann** promoveerde in april 2010 op een proefschrift over het belang van presentie in de ouderenzorg, **Gerdienke Ubels** werkt bij de brancheorganisatie van verpleeg- en verzorgingshuizen en thuiszorgorganisaties en **Pim Lacor** werkt als geestelijk verzorger in twee verzorgingshuizen. **Harm Dane**, *Festus'* hoofdredacteur, leidt het gesprek.

### Inspiratie

Gerdienke Ubels had zo'n aha-ervaring tijdens een congres, bij een lezing van William Randall, een Canadees, van oorsprong theoloog, die een theorie ontwikkeld heeft over het belang van verhalen. 'De onderstroom van de geschiedenis, van de theologie, van het leven zijn verhalen. Je verhoudt je tot alle drie door verhalen te vertellen. We hebben niet alleen een levensverhaal, wij *zijn* het ook: hoe we ons manifesteren *is* ons zich al maar hervertellende, doorontwikkende levensverhaal. Als je je aan elkaar voorstelt, vertel je een verhaal. Jij en je verhaal ontwikkelen zich parallel, doordat je je verhaal steeds opnieuw vertelt, de feiten steeds opnieuw groepeer. Je vertelt steeds vanuit een nieuw perspectief, aan nieuwe toehoor-

ders, die andere vragen stellen. En je verbaast jezelf: zo had je het nog niet gezien.' Ubels legt vervolgens uit hoe Randall, door in te zoomen op het belang van verhalen voor ouderen, samen met zijn collega Gary Kenyon het vakgebied van de narratieve gerontologie afbakende. Pim Lacor haakt daarop in met een verwijzing naar de Belgische emeritus hoogleraar ontwikkelingspsychologie Alfons Marcoen, die ouder worden beschouwt als een volgende fase in een ontwikkelingsproject. 'Weliswaar neemt de vitaliteit af, maar dat moet je niet zien als een alomvattend noodlot. Veel valt ook positief te waarderen: de wijsheid die komt met de jaren, het meer ontspannen leven, met een zekere lichtheid en mildheid. Dat is waardevol. Het helpt mij in mijn werk als ik zo naar oude mensen kijk.'

Lacor gebruikt dit positieve perspectief in de cursus 'Geestkracht Gaandeweg', die hij samen met een collega geeft. 'Door dat perspectief te kiezen, geef je ouderen het respect dat ze verdienen. Als je focust op de aftakeling, eist die alle aandacht op. Wij benadrukken de positieve kanten van het ouder worden.

Ik werk, met een activiteitenbegeleidster, met groepen demente ouderen, in zingevingsgroepen. We draaien muziek, vertellen ver-



## Pim Lacor

1947 geboren in Amsterdam  
1965-1972 lid Jezuïetenorde  
1967-1976 theologiëstudie Katholieke Theologische Hogeschool Amsterdam  
1976-1979 werkzaam bij Krisiscentrum Utrecht (ambulante crisishulpverlening)  
1979-1985 jongerenpastor in drie parochies in Amsterdam  
Daarna zes jaar studiesecretaris bij het Kontakt Katholieken Educatief Werk, een landelijk bureau voor volwasseneneducatie.  
1993-1997 beleidsmedewerker jeugd en jongeren bij de r.k.-bisschoppenconferentie  
Sinds 1997 geestelijk verzorger bij Hilverzorg, een organisatie voor ouderenzorg die thuiszorg biedt, en zorg in verzorgings- en verpleeghuizen. Pim Lacor is getrouwd en heeft twee volwassen dochters.

halen, er gaan foto's rond. Daar gebeuren de prachtigste dingen. Die mensen kunnen bijna niets meer onthouden, maar ze kunnen wel "groeien binnen de mogelijkheid dat ze niks meer weten". Laatst heeft een vrouw een uur lang zitten huilen, na een bepaald stukje muziek. En ze kon het ineens uitleggen: "Ik voel me zo alleen." En dan spreken we erover, dat dat gebeurt als je dementeert.' Lacor ziet het als zijn werk 'de spirituele krachten te mobiliseren die in ieder mens aanwezig zijn, ook als die dement is'.

Lacor maakt op de werkvloer de vertaalslag van het werk van Marcoen naar zijn eigen praktijk,

tie als die zichzelf beschouwt als facilitator voor de ontwikkeling van levensverhalen? Geeft zij haar medewerkers ruimte om die verhalen zich te laten ontwikkelen? Dat is ook een kwestie van organisatieontwikkeling.'

**Madeleine Timmermann** sluit graag aan bij die zorgrelatie. Haar moment van grote vreugde beleefde ze tijdens een college zorgethiek. 'Wat ik daar hoorde hielp me te expliciteren wat de kern was van mijn werk in de thuiszorg. Ooit zei een interim-hoofd: "Het doet er niet toe wie er komt, als ze maar op de afgesproken tijd komen." Dat kan soms zo zijn, maar chronisch hulpbehoevende mensen willen

## 'Geestelijke verzorging is de spirituele krachten mobiliseren die in ieder mens aanwezig zijn, ook als die dement is'

Ubels zorgt op beleidsniveau voor de vertaling van de ideeën van Randall en Kenyon naar de ouderenzorg. 'Ik hanteer drie invalshoeken: Met goede zorg ondersteun je de ouders én hun verhaal, zodat die zich beide kunnen blijven ontwikkelen. Realiseer je daarnaast dat ook de zorgverlener in beeld komt. Wie luistert heeft ook een verhaal. De (zorg)relatie tussen verteller en luisteraar, tussen verzorgde en verzorgende is wederkerig en heeft effect op beider verhaal. Van daaruit kom je bij de organisatie. Durf de zorgorganisatie te zien als een narratieve gemeenschap. Wat betekent het in een organisa-

een bekend gezicht. Zij woof dat weg: "Jij kan zeker niet tegen veranderingen." Ik kon toen niet goed duidelijk maken waar het om ging, dankzij de zorgethiek wel: het gaat om de relatie, zorg is primair relationeel. Daarbinnen doe je uiteraard vakbekwaam wat nodig is. Ik zie het als mijn missie om werkers in de zorg ervan bewust te maken dat de *zorgrelatie* het ijkpunt is.'

### Bewustwording

Alle drie dragen ze dit gedachtegoed op hun eigen manier uit. **Timmermann** geeft lezingen en workshops in het land. **Lacor** organiseert in de huizen waar hij

werkt bijeenkomsten voor teams en adviseert, 'gevraagd en onge- vraagd', het management. Ze zijn het erover eens dat het begint met bewustwording. In het kader van haar onderzoek bekeek **Timmermann** met een team verzorgenden video-opnamen van het wassen van een vrouw. 'Als ze wordt gedraaid,

zei ik, "voor mevrouw fijner, en voor jullie ook." Extra leermoment: de ander deed wel degelijk "iets": geruststellen en present zijn, de ander als mens serieus nemen.' **Lacor**: 'Wat ik belangrijk vind is spiritueel bewustzijn. Waar ik werk is een bezinningsruimte, met een fantastische sfeer. Ik kom er graag



-----  
**Madeleine Timmermann**

(dr. M.M.C.) Madeleine Timmermann (1965) werkte vijftien jaar als wijk- verpleegkundige. Na de geboorte van haar oudste dochter is zij aan de Universiteit van Tilburg theologie gaan studeren, specialisatie zorg- ethiek. In april 2010 promoveerde zij daar op een onderzoek naar goede verpleeghuiszorg voor mensen met dementie. Momenteel is Madeleine verbonden aan Hogeschool Inholland in Den Haag en werkzaam als projectleider voor een innovatie- project in de korsakovzorg. Daarnaast werkt ze als freelancer en geeft o.a. scholingen en lezingen op het gebied van zorg en ethiek, presentie en dementie.  
-----

## 'De relationele dimensie is geen toevoeging, maar het hart van de zorg'

kermt ze het uit en roept "Ik heb toch niks gedaan?" Je zou diep willen zuchten, zeggen: "Wat is dit erg, waar zijn we mee bezig? We willen goede zorg geven en brengen lijden in." Niemand zei iets.' **Ubels**: 'Daar is ook moed voor nodig.'

**Timmermann**: 'Zeker! Maar als je die paradox benoemt, het moeilijke onder ogen ziet, komt er ruimte voor ideeën. "Zullen we die mevrouw anders met ons tweeën wassen?" "Maar wordt het dan niet te duur?" In het kader van het leerproces mochten ze dat negeren. Ze spraken af dat de een het wassen zou doen en de ander er voor die mevrouw zou zijn. Die ander ervoer hoe moeilijk het is om "niets te doen". Het draaien ging nog niet vanzelf, maar wel soepeler, ook doordat de ander de mevrouw steeds uitlegde wat er gebeurde. We hebben het hele proces gefilmd en konden dus meten hoelang ze erover deden. Dat was niet eens zo heel veel langer. En de tijd die voorheen nodig was om de paniek te temperen spaarden ze uit. "Dus,"

met teams. We hebben er bijzondere gesprekken over ogenschijnlijk onbenullige vragen: Hoe word jij wakker? Wat zijn jouw ochtend- rituelen? In zulke gesprekken wordt men zich bewust van wat je inlevert als je in een zorginstelling wakker moet worden. Dan komt er inzicht vrij, dat plan je niet. Binnen teams vindt daardoor een omslag plaats. Ze zeggen je daarna anders gedag. Dat is een gave voor heel het huis, voor personeel en bewoners.' Het doet **Timmermann** denken aan wat in de presentietheorie 'exposure' wordt genoemd: zelf ervaren wat bewoners ervaren. In Vlaanderen heb je een zogenaamd zorge- thisch laboratorium, waar dit soort situaties wordt gecreëerd. Zorgstu- denten verzorgen er werkers in de zorg. 'Die komen er anders uit dan ze erin gingen. In een rolstoel in de huiskamer gaan zitten en ervaren hoe een kop koffie voor je neus wordt gezet met melk en suiker er al in... Overnachten in een kamer met psycho-geriatrische bewoners, de hele nacht geen oog dicht doen en dan, als je tegen de ochtend



eindelijk in slaap bent gevallen, wakker schrikken van een luid “goeie mórgel!”... Dergelijke ervaringen drágen een training, doordat er, associatief, andere verhalen loskomen. In plaats van “Zo doen we het nu eenmaal” komt er ruimte voor verwondering.’

Alle drie merken ze dat veel werkers in de zorg het anders willen. **Dane** vraagt of dat ook doorwerkt in de opleidingen.

**Timmermann:** ‘Ik geef les aan schoolverlaters en aan ouderen met meer levenservaring, die zich komen bijscholen. Beide groepen zijn zeer geïnteresseerd. En ook de reacties op de workshops zorgethiek die ik geef, zijn positief. Ingewikkeld is wel dat er op de afdelingen waar ze werken of gaan werken, al een bepaalde routine is. Als ze willen overleven moeten ze zich daarnaar voegen, daar worden ze immers beoordeeld. Anderzijds schieten organisaties als Stichting Presentie als paddenstoelen uit de grond. Een grote organisatie van werkers in de ouderenzorg wil het roer omgooien, al hun leden worden getraind en die brengen dat vervolgens in op hun werk. Dan komt het omslagpunt in zicht.

Het is nog te vroeg om het een keerpunt te noemen, de grote stroom dendert nog in de bekende richting, maar er is een “keerstroom”, een tegenbeweging. Het is een leuke tijd, als je ziet waarmee de Vakgroep Zorgethiek en de Stichting Presentie bezig zijn en hoezeer dat aanspreekt.’ **Ubels** beaamt dat: ‘Als je over levensverhalen begint te vertellen, gaat iedereen open.’ **Timmermann** besluit: ‘Medewerkers en managers verklaren steeds vaker

dat ze verlangen naar een andere cultuur op de werkvloer. Wij geven aan dat verlangen woorden en een concrete invulling.’

### Angst

Kiezen voor werkelijk present zijn, met bewuste aandacht voor de behoeften van de ander, blijkt in de praktijk moeilijker dan kiezen voor ‘doen’. **Lacor**, licht ironisch: ‘Ja, twaalf mensen gedoucht hebben voor half 12, wat een duivels werk is, dát wordt gewaardeerd.’ **Timmermann:** ‘Terwijl verzorgers intuïtief heel goed in de gaten hebben hoe het met bewoners gaat. Zij hebben daar antennes voor. Maar ze vinden het eng. Doen is veiliger.’ **Ubels:** ‘De cultuur is er niet op ingericht: praten is geen werk, m’n collega’s zullen wel denken...’ **Timmermann:** ‘Maar als ik vraag: “Stel dat we een extra blik collega’s oentrekken, ga je dan wel op die manier zorgen?” antwoorden ze: “Nee, dat zullen we moeten leren.”’ **Ubels:** ‘Het is eng omdat het persoonlijk wordt: je komt als verzorgende zelf in beeld. Waar begin je aan? Wat maak je los? Kun je het waarmaken? Dat is al ingewikkeld bij het gewone samenleven... en dat wordt alleen maar pregnanter als je met hulpbehoevende mensen werkt.’ **Dane:** ‘Heel de samenleving is gericht op snel, dynamisch, succesvol. Met de rafelrand weten we ons geen raad.’ **Ubels:** ‘Ja, het is een universeel menselijke angst, verzet tegen de eindigheid, de menselijke conditie. En het wordt onontkoombaar als het onaangenaam wordt: bij achteruitgang, ziekte en dood, bij vies en huilen – het hoort bij het leven, maar wij willen er niet

aan. Het is bijna onnatuurlijk het lijden op te zoeken, maar eigenlijk is dat wat je doet als je in de zorg gaat werken.’ **Timmermann:** ‘Het helpt om dat te expliciteren, zoals ik doe in mijn workshops: zorg in de breedte van het woord is onlosmakelijk met mensen verbonden. Zorgen helpt je om mens te worden. Dat is een compleet andere visie op zorg. Zorg behoeven is geen bewijs van onvermogen. Zorgen is een wezenlijk onderdeel van een samenleving. Zorgen verbindt je met mensen om je heen.’ **Lacor:** ‘Precies! Je bent er dankzij zorg: toen je een baby was, moest er voor je worden gezorgd, school en opvoeding is zorg, studeren en jezelf ontwikkelen is zelfzorg.’ **Dane:** ‘Mag ik het zo samenvatten: verzorgd worden maakt je meer mens, maar zorgen evengoed. In de zorgrelatie kom je allebei op verhaal.’ **Lacor:** ‘Ja – en die visie laten wij in kleine beetjes de maatschappij in sijpelen.’

### Zwaar weer

Is er in het zware weer dat voor de zorgsector dreigt wel plaats voor deze nieuwe visie? **Lacor** speelt advocaat van de duivel: ‘Er komen ernstige bezuinigingen aan. Het is continu werken tegen de verdrukking in, er maar weer een tandje bijzetten. De mensen op de werkvloer zijn daar goed in. Maar het gaat ten koste van de mentale ruimte die je hebt om met verhalen bezig te zijn. Dat je, terwijl je met iets bezig bent waar drie minuten voor staat, een gesprek zou kunnen voeren – het is steeds meer slechts een



Gerdienke Ubels

(drs. G.M.) Gerdienke Ubels (1962) is als senior beleidsadviseur verbonden aan ActiZ, brancheorganisatie van verpleeg- en verzorgingshuizen en thuiszorgorganisaties. Zij houdt zich bezig met het stimuleren van innovatieve zorgconcepten, met speciale aandacht voor het werken aan mentaal welbevinden en organisatieontwikkeling. Inspiratie hiervoor vindt zij in de narratieve gerontologie. Ubels is van huis uit historicus en theoloog. Eerder was zij hoofd belangenbehartiging van de ANBO (2000-2003) en co-directeur van het Interkerkelijk Media Instituut (1991-2000).

theoretische mogelijkheid. Maar je zult maar manager zijn of Raad van Bestuur, en 2 miljoen moeten bezuinigen... Wat we hier bespreken, ik zet er zó een welgemeende handtekening onder. Maar er is ook een andere kant, die van de harde

waarin zorg nodig is geven mensen een gevoel van totale machteloosheid. Dergelijke situaties kun je niet even met een plan van aanpak, een programma van eisen regelen. Worden politieke partijen het misschien daarom niet eens?

## 'Het is bijna onnatuurlijk het lijden op te zoeken, maar eigenlijk is dat wat je doet als je in de zorg gaat werken.'

onmogelijkheden. Als straks de babyboomers oud zijn, wordt de vraag naar zorg twee, drie keer zo groot... De maatschappelijke druk is enorm. Zorgbestuurder zijn is momenteel geen leuk vak.'

**Dane:** 'Maar langzaam dringt toch het besef door dat er een grens is aan de bezuinigingen? Ja, er zijn steeds meer ouderen. Maar die ouderen hebben de jaren zestig meegemaakt, die hebben geleerd zich te organiseren, die zullen zich dat niet laten gebeuren, men zal de babyboomers nog tegenkomen, toch?'

**Ubels** glimlacht: 'Nou... de babyboomers zullen zichzelf tegenkomen. Je bent zó kwetsbaar als je competenties verliest. Dan ben je niet meer zo mondig, kun je je zaakjes niet zomaar meer regelen.

**Timmermann** vult aan: 'Het is een conditie die je je niet kunt voorstellen...' '... als je nog maar 20% van je huidige energie hebt,' besluit **Lacor**. 'Het lijkt wel...' **Ubels** zoekt naar woorden, '...of de angst waar we het net over hadden ook de politieke besluitvorming verlamt. Situaties

Het lijkt bijna een bewuste keuze: niet werkelijk durven kijken, niet grondig durven doorpakken.

Voor ik naar deze tafel kwam,' **Ubels**' gezicht begint weer te stralen, 'was ik bij een bijeenkomst over buurtgericht werken. Thuiszorg- en vrijwilligersorganisaties slaan de handen ineen. Er wordt gewerkt in kleine teams, zo'n twaalf verplegenden en twee tot vijf vaste vrijwilligers, zodat mensen niet steeds andere gezichten krijgen. De intake wordt door vrijwilligers gedaan, dat geeft meteen een breder verhaal. Vrijwilligers komen ook voor klussen die boven het huishoudelijke uitgaan. Men kijkt over grenzen van organisaties en regels heen. Ja, het komt voort uit steeds verder afknijpen. Maar het levert ook mooie dingen op. Soms doet het pijn. Maar positief is dat de zorg weer meer deel wordt van de samenleving.'

**Dane** vraagt hoe er maximaal ruimte kan worden gemaakt voor dergelijke initiatieven.

**Ubels** antwoordt dat zij bijvoor-

beeld werkt aan instructies voor narratieve vormen van rapportage: 'Zorgorganisaties doen zichzelf tekort als ze hun handelen uitsluitend in termen van een kwantificeerbaar systeem gerapporteerd willen zien. Als je in je organisatie ruimte maakt voor de "narratieve aanpak", dan moet je ook over narratieve vormen van verantwoording kunnen beschikken. Daar probeer ik beleid op te maken.' **Timmermann** verwijst naar het boek van zorgericus Andries Baart, *Van tellen naar vertellen, en terug*. Ze beaamt dat de actuele financiële situatie in de zorg niet eenvoudig is, 'maar in het debat is dat ook een rookgordijn. Het samen wassen kost maar een paar minuten meer. Vriendelijkheid kost geen tijd. En we moeten ook niet meer zeggen: "Eerst wassen, daarna leuke dingen doen," want dan blijkt altijd dat er uiteindelijk geen tijd meer is voor de leuke dingen. Het wassen moet dus al "leuk" zijn. De relationele dimensie is

geen toevoeging, maar het hart van de zorg.'

## Kringen

**Ubels** besluit met een verwijzing naar een artikel over een Canadees project, getiteld *The ripple effect*. 'Verzorgenden maken met bewoners een dvd over hun levensverhaal. Tweemaal per jaar worden die dvd's tijdens een *celebration* vertoond. Dat is een feest voor de betrokkenen. Maar de effecten zijn groter: familie en vrijwilligers raken meer betrokken. Van verzorgenden wordt bovendien verwacht dat ze jaarlijks enkele vieringen bijwonen. Dan realiseren zij zich dat al die hulpbehoevenden mensen-met-een-verhaal zijn, met een arbeidzaam leven achter zich, waarin ze prestaties hebben geleverd. Een verzorgende zei: "Ik voel me trots dat ik met deze mensen mag werken, iets voor hen kan doen." Dat besef werkt door in de hele organisatie, als kringen in een vijver.' ◀

## Boeken

Andries Baart en Frank Willeme, *Van tellen naar vertellen, en terug. Zorgethische kijk op het moderne kwaliteitsdenken en verantwoorden, een bijdrage uit de presentietheorie* (Den Haag: Lemma, 2010)

Wout Huizing, Thijs Tromp en Gerdienke Ubels, *Werken aan mentaal welbevinden. Vijf startpunten voor de zorgorganisatie* (Utrecht: ActiZ, 2010)

Madeleine Timmermann, *Relationele Afstemming. Presentieverrijkte verpleeghuiszorg voor mensen met dementie* (Den Haag: Lemma, 2010)

Gerdienke Ubels, 'Implementation of Narrative Care in The Netherlands: Coordinating Management, Institutional, and Personal Narratives' in: *Storying Later Life. Issues, Investigations and Interventions in Narrative Gerontology* (G. Kenyon, E. Bohlmeijer and W. Randall (eds.), New York: Oxford University Press, 2010)

## Websites

[www.zorgethiek.nu](http://www.zorgethiek.nu)  
[www.presentie.nl](http://www.presentie.nl)  
[www.stimul.be](http://www.stimul.be) (zorgethisch lab)

