‘Humor, verbinding en elkaar écht zien’

Geplaatst op 4 februari 2021



Adviseurs medezeggenschap bij LOC zijn wekelijks in contact met (jeugd) cliëntenraden in het land. Dit levert heel regelmatig bijzondere ontmoetingen op. Bijzonder omdat de cliëntenraad een speciale samenstelling heeft, op een vernieuwende manier invulling geeft aan hun werk of een mooi praktijkvoorbeeld te delen heeft. De komende weken laten we drie LOC-ers aan het woord die bijzondere ontmoetingen met je delen.

Theo van Ooi is adviseur, trainer en coach bij LOC. Al meer dan twintig jaar is hij bezig met medezeggenschap. Hij kan zich dan ook tientallen bijzondere ontmoetingen herinneren. Theo: “Bijvoorbeeld toen ik bemiddelde tussen een cliëntenraad en de bestuurder. De cliëntenraad wilde een bepaald besluit tegenhouden, terwijl het bestuur geen enkel risico zag in het door laten gaan van dit besluit. Vanwege corona moest dit overleg online plaatsvinden. Terwijl de gemoederen hoog opliepen zag ik op één van de online schermpjes ineens een plafond in beeld, in plaats van een gezicht. Niet veel later een kin, een paar benen… Toen ik de betreffende persoon vroeg wat hij aan het doen was, was zijn antwoord: “Ik ben een beetje aan het rommelen”. Waarop ik zei: “Maar we zijn hier toch zeker niet om te rommelen?” Grappig genoeg zorgde mijn reactie voor gelach en ook voor ontlading. Het gesprek ontspande hierdoor, juist doordat ik humor toeliet. We kwamen vervolgens echt in gesprek met elkaar over wat nu de onderliggende bedoeling was van de cliëntenraad, als het ging om het tegenhouden van het besluit.”

Onrust

“Tijdens een andere online ontmoeting hield één van de deelneemsters haar camera steeds uit. Ik praatte voor mijn gevoel dus tegen een zwart scherm. Opeens klikte ze het beeld aan en nam net een flinke hijs van haar sigaret. Ik floepte eruit: “Lekker roken zonder dat wij het kunnen zien”. Vervolgens kwam er een bijzonder gesprek op gang. Dat ze juist die sigaret zo nodig had in deze spannende en onrustige coronatijd. En ik begreep haar heel goed. Online waren we toch in verbinding door dit gesprek, dat is mooi.”

De basis

Nog een ontmoeting die Theo bij is gebleven, was tijdens een medezeggenschapstraject bij een zorgorganisatie voor mensen met een verstandelijke beperking. Het bestuur wilde cliënten op een laagdrempelige manier laten meedenken met beleid. Theo: “Twee cliënten en hun coach namen deel aan een bijeenkomst met het bestuur, management en de cliëntenraad en gaven hun mening over bepaalde onderwerpen. Ze hadden een hele presentatie met sheets voorbereid. Eén cliënt gaf bij me aan dat hij ook onzeker was dat wat zij inbrachten er niet toe deed. “Wat jullie hier doen is de basis van medezeggenschap, het kan niet zonder!”, zei ik hem. “Juist wat jullie nu laten zien en horen is belangrijk. Het bestuur is wel gek als ze daar niets mee doen!”. Deze cliënt voelde zich hierdoor gezien, ik sprak hem aan op zijn kwaliteiten en dat was een prachtig gesprek!”

“Mijn kracht in ontmoeting is dat ik weet hoe zorgorganisaties werken, maar tegelijk ook altijd het cliëntenperspectief voor ogen heb. Mede omdat ik zelf in de GGZ gewerkt heb, ik ken dus de praktijk. Ik geef cliënten en cliëntenraden altijd het gevoel dat ze serieus genomen worden, dat hun stem er toe doet. Zonder waardeoordeel. En dat is heel vaak de basis van mooie ontmoetingen!”

Meer lezen

In deze serie publiceerden we ook interviews met adviseurs medezeggenschap Dennis van den Brink: ‘Adviesteam als aanvulling op cliëntenraden’ en José Broers: ‘Je bent er als cliëntenraad om het bestuur een spiegel voor te houden’ .

Meer artikelen over de thema's met trefwoorden:

Thema's: Kwaliteit jeugdzorg, Organiseren en vernieuwen medezeggenschap