

# ‘Afspraken over tijd moet je altijd waarmaken’

Cliënten van Fokus hebben duidelijke ideeën over de manier waarop ze met hun tijd willen omgaan en hoe zij graag zien dat Fokus hun hierbij ondersteunt. Dat stelt Gabriëlle Verbeek naar aanleiding van haar promotieonderzoek ‘Tijd voor eigen leven’, dat zij onder andere bij Fokus uitvoerde. Belangrijk daarbij is communicatie en het waarmaken van beloftes: ‘Afspraken over tijd moet je altijd waarmaken’, zo zegt de onderzoekster. Tegelijk vraagt het Fokusconcept van ADL-assistenten uiteenlopende manieren van omgaan met tijd. Extra scholing op het gebied van tijdmanagement is daarom één van de aanbevelingen in het onderzoek.

Zijn organisaties in staat diensten te bieden aan mensen met een lichamelijke beperking op de tijd die past bij de cliënt? En wat betekent afstemming eigenlijk als het gaat om ‘tijd’ in de dagelijkse persoonlijke ondersteuning door een organisatie bij cliënten? Het waren de centrale vragen in het onderzoek naar tijdsbesteding en tijdsbeleving binnen de promotiestudie van Verbeek, dat ze realiseert onder begeleiding van prof. dr. Martin Boekholdt van de Vrije Universiteit en prof. dr. Paul Verweel van de Universiteit Utrecht. Voor haar onderzoek stak ze haar licht op bij drie verschillende organisaties. Eén daarvan was Fokus. Verbeek was een half jaar te gast bij de Fokusprojecten in IJsselstein en Houten Centrum. Ze voerde gesprekken met cliënten, ADL-assistenten en locatiemanagers, observeerde de gang van zaken én toetste haar ervaringen bij enkele andere Fokusprojecten.

## Actief leven

Het viel Verbeek op dat cliënten van Fokus vaak heel actief zijn. ‘Ze zijn heel assertief en kunnen goed aangeven wat ze willen. Ze leiden een actief leven en daarom is een flexibele tijdsinzet heel belangrijk. Tussen cliënten zijn daarbij veel verschillen. Er is een groep waarbij de dag redelijk vooraf gepland kan worden, maar ook een categorie die dat helemaal niet kan en die dus heel flexibel met tijd willen en moeten omgaan. In bijna alle gevallen is de flexibiliteit in oproepen echter belangrijk én vaak de reden geweest dat men voor Fokus heeft gekozen.’

## Tempo van de cliënt

Fokus speelt goed in op de behoefte van cliënten aan regie over eigen tijd vindt Verbeek, maar heeft nog wel enkele adviezen. ‘In de scholing van ADL-assistenten zou meer aandacht moeten zijn voor zaken als omgaan met tijdsdruk en vooral het aanleren van een open communicatie met cliënten. Cliënten hebben over het algemeen best begrip als ze even moeten wachten, maar willen wel graag weten waar ze aan toe zijn. Afspraken over tijd moet je altijd waarmaken.’ Verbeek vervolgt: ‘bovendien vinden cliënten het belangrijk dat ADL’ers de tijd nemen. Het gaat dus ook om het volgen van het tempo van de cliënt, de volgorde van handelingen hierin, de rust (“geen haast, want dat is onprettig”) en tegelijk de handigheid, want cliënten willen ook vooral hun tijd zelf goed benutten om zinvolle bezigheden te kunnen doen.’



*Gabriëlle Verbeek in november tijdens het Fokussymposium in Madurodam.*

De onderzoekster heeft ook een duidelijk advies voor Fokus met het oog op de toekomstige overgang naar de AWBZ. ‘Het is straks heel belangrijk de flexibele tijdsregie van de cliënt te behouden en normtijden bij het wachten te bewaken. Dat is essentieel voor de vrijheid van de cliënt.’

## Verskillende soorten gedrag

De verschillende wensen van cliënten op gebied van ‘tijdregie’ vraagt om uiteenlopende manieren van omgaan met tijd. Verbeek: ‘dat varieert van flexibel en alles loslatend tot vast en nauwkeurig tijden nakomend. De ADL’er moet veel op de klok kijken, maar tegelijkertijd erg rustig in houding en gedrag blijven bij elke onverwachte oproep die (ook) komt. Dat vraagt eigenlijk om verschillende soorten gedrag in het hanteren van de klok. ADL’ers gaan daar verschillend mee om. Er zijn ADL’ers die goed structuur kunnen aanbrengen, ook in hun privéleven. En er zijn ADL’ers die van nature meer op hun gevoel afgaan.’ Volgens Verbeek zou behalve scholing op gebied van tijdmanagement ook moeten worden gezorgd voor een goede mix in de samenstelling van de teams op een project.

Ook over de rol van de locatiemanager heeft de onderzoekster duidelijke ideeën. ‘De locatiemanager is de spin in het web en moet zorgen goed contact met “de werkvloer” én de cliënten te houden, zodat zij snel kan inspelen op veranderingen. De locatiemanager heeft op verschillende manieren invloed op de tijdsbeleving, denk aan de samenstelling van het team, het inroosteren van medewerkers en het bevorderen van een open communicatie. Belangrijk is het vinden van een juiste balans tussen de behoeften van de cliënten en de mogelijkheden van het ADL-team.’

## Vrijheid

Verbeek presenteerde tijdens het Fokussymposium in Madurodam op 2 november de eerste uitkomsten van haar onderzoek en was onlangs te gast bij het managementteam van Fokus. Gabriëlle Verbeek is behalve auteur en onderzoeker ook eigenaar van Artemea, een bureau op het gebied van vraagsturing en innovatie in de zorg. Twaalf jaar geleden wees een Fokuscliënt haar op het unieke Fokusconcept. Ze was verbaasd over de vrijheid die cliënten van Fokus door de 24 uren assistentie op afroep en aanwijzing wordt geboden. ‘En door het onderzoek werd mij nog duidelijker hoe belangrijk die flexibiliteit is voor de vrijheid van cliënten,’ zo besluit de gedreven onderzoekster.