

## **‘Dit vind ik ervan!’ bereikt mijlpaal met vijftigste gebruiker**

**Een oprechte, onderzoekende dialoog tussen cliënt en begeleider: daar wordt de zorg- en dienstverlening beter van. Dat is de overtuiging waarmee Cordaan, Philadelphia en Siza in 2013 de aanpak ‘Dit vind ik ervan!’ ontwikkelden. Het doel: de cliëntervaring écht goed onderzoeken. Geen standaard vragen dus, maar een open gesprek. Steeds meer organisaties zijn aan de slag met de aanpak. Stichting Ela haakte begin dit jaar als vijftigste aan.**

‘Groot worden is nooit een doel op zich’, vertelt Anouk Vorselman, manager van ‘Dit vind ik ervan!’. ‘Er was geen groeipad, en dat is er nog steeds niet. Maar het is wel super dat we dit nu bereikt hebben. De omvang helpt ons om de aanpak steeds steviger neer te zetten.’ Dat gebeurt sinds 2017 in een zelfstandige coöperatieve vereniging met vijf partners: Siza, Philadelphia, ’s Heeren Loo, Middin en Gemiva. Zij werken samen aan de wetenschappelijke onderbouwing en de doorontwikkeling van de aanpak. Ook voor andere doelgroepen. ‘Dit vind ik ervan!’ wordt sinds anderhalf jaar bijvoorbeeld ook in de ouderenzorg gebruikt.

### ***De vijftigste: Stichting Ela***

Stichting Ela biedt sinds 2015 een thuis aan jongens en mannen met een verstandelijke beperking en psychiatrische problematiek. ‘Van onze bewoners werd, voor ze bij ons kwamen, vaak gedacht dat ze niet in een groep zouden kunnen functioneren’, vertelt Ilona Wassink, inhoudelijk ondersteuner en coach. ‘Ze hebben allemaal een verleden met veel doorplaatsingen, en hebben al een boel instellingen en organisaties van binnen gezien. Ze vielen overal tussen de wal en het schip, omdat ze niet passen in de standaard gehandicaptenzorg én niet in de standaard psychiatrische zorg.’

### ***Ontdekken wat belangrijk is***

Wassink: ‘Wij willen ze helpen een zo normaal mogelijk leven te leiden. Dat lukt door de kleinschaligheid en doordat we steeds de verbinding zoeken. Toen we een aanpak zochten om de cliëntervaring te onderzoeken, viel ‘Dit vind ik ervan!’ ons dan ook meteen op. Daarmee blijf je constant in gesprek. En dat past goed bij ons. We lopen niet weg als iemand boos is, juist niet. We behandelen de bewoners zoals we zelf ook behandeld willen worden.’

In zorg- en dienstverlening kan eigenlijk altijd van alles beter, volgens Wassink. ‘Maar dan moet je wel weten wat een bewoner belangrijk vindt. Bij de één is het de manier waarop hij aangesproken wordt, bij de ander de hoeveelheid pap die hij ’s ochtends eet. Met een simpel vragenlijstje kom je daar niet achter.’

### ***Gesprek is nooit klaar***

Begin 2020 worden de eerste 15 medewerkers van Stichting Ela geschoold in het gebruik van ‘Dit vind ik ervan!’. Wassink: ‘En in het najaar volgt de rest. We hopen met deze aanpak onze medewerkers te motiveren om met bewoners te blijven praten. In de zorgverlening zijn we erg goed in het interpreteren van signalen en dat doen we dan ook continu. Vaak denken we te weten wat er speelt, maar zekerheid krijg je pas als je het onderzoekt. En dat gesprek is nooit klaar.’