

# VEEL VOOR WEINIG

Beste mensen,

Dit lijkt mij een mooi motto voor deze tijd. We weten allemaal dat onze euro maar één keer uitgegeven kan worden en dat vraagt om een kritische inkoop voor alles en voor iedereen. Bij De Keerzijde ervaren wij echter ook de waarde van andere zaken die niet direct met de euro te maken hebben. Soms krijg je veel meer zonder dat je daar goed bij stilstaat. Beetje vaag voor u misschien, maar voor ons bedrijf essentieel:

1. Binnen onze trainingstrajecten krijgen wij prachtige verhalen van deelnemers te horen welke ons zeer raken. Allemaal over die bijzondere momenten die je, totaal onverwacht, beleeft en die het werken in de zorg zo waardevol maken. Veel openheid en vertrouwen waar we, in onze ogen, weinig moeite voor hoeven doen.
2. Onze samenwerkingspartners breiden zich flink uit. Op dit moment is het mogelijk om onze ervaringstrajecten aan te vullen met de expertise van onze partners: de simulatiecabine van Into D'Mentia, de trainingen PG voor mantelzorgers en medewerkers vanuit DAZ en de belevingstrainingen vanuit GIPS training en advies uitgevoerd door ervaringsdeskundigen in de zorg. Met name met GIPS hebben we de combinatie kunnen maken tussen beleving als patiënt/ cliënt en beleving als medewerker/ manager in de zorg. Hier geldt ook: veel inspiratie voor weinig tot geen investering.
3. Ons contact met de klanten, de verbazing van en nieuwsgierigheid naar ons aanbod bij nieuwe klanten en de gesprekken die daaruit voortkomen. Allen gebaseerd op wederzijds vertrouwen en positiviteit. Voor ons is dit heel waardevol. Door deze input kunnen wij ons continu ontwikkelen. Evenals onze trajecten. En dat voor weinig moeite.
4. Als laatste punt onder dit motto geldt natuurlijk ons bijzondere aanbod van 15% korting. Al onze klanten kunnen tot 1 juli gebruik maken van dit aanbod. Hier krijgen we veel reacties op. Overigens kunnen de trainingen later uitgevoerd worden. Wel dient de overeenkomst voor die datum door beide partijen ondertekend te zijn. Wij hopen hiermee veel van onze klanten tegemoet te komen.

Verder vindt u in deze nieuwsbrief berichten over de ontwikkeling van De Keerzijde, een strip omdat humor alles relativeert en zoals u van ons gewend bent, een aangrijpend verhaal geschreven door ervaringsdeskundige Herma Klein Kranenberg.

We wensen u allemaal een fijne en zeer zonnige zomer toe.  
Met vriendelijke groet,  
namens het gehele team De Keerzijde:

Lieke du Bois.

## De Keerzijde nieuwsberichten

Er is weer veel gebeurd de afgelopen maanden binnen ons bedrijf. Ondanks zware tijden voor iedereen in de zorg aan de start van 2013 blijven we groeien en blijken onze trajecten steeds vaker onderdeel te zijn van de zich uitbreidende olievlek welke staat voor daadwerkelijke verandering binnen de zorg. De groei van eenmanszaak naar BV is dan ook een logische stap die dit jaar gezet wordt.

Allereerst heeft het CEDEO keurmerk en de 44e plaats in de Innovatie Top 100 van 2012 ons heel veel positieve aandacht opgeleverd. Buiten dat zijn we natuurlijk ook regelmatig gebeld door juristen, advocaten en IT bedrijven die De Keerzijde graag willen ondersteunen met de meest prachtige aanbiedingen. Goed bedoeld maar hoe gaat die reclame ook alweer? Groot geworden door klein te blijven?

Laten we het daar maar op houden. Onze zaken hadden we overigens al goed geregeld.

Vanaf 1 januari 2013 zijn wij wederom verhuisd. Soms gaan zaken erg snel en de mogelijkheid om eigen trainingsruimte aan te kunnen bieden wilden we dan ook niet laten lopen. Zowel de ouderenzorg- en de ziekenhuistrainingen kunnen we nu op eigen locatie verzorgen.

Deze uitbreiding is tot stand gekomen door de samenwerking en het betrekken van hetzelfde pand met StelComfort. Dit is een bedrijf in opbouw voor hulpmiddelen en diensten anno 2013. Doel van StelComfort is zelfstandige ouderen meer comfort en ondersteuning bieden in hun eigen woonomgeving. Op 1 augustus 2013 opent StelComfort naar verwachting de deuren in Zevenbergen. T.z.t. ontvangt u een uitnodiging om een kijkje te komen nemen in ons nieuwe pand.



Onze trajecten blijven zich ontwikkelen waardoor we nu een 3-ledig aanbod hebben. Op deze manier zien wij dat deelnemers in onze trainingen er alles uit kunnen halen. Het is tenslotte een eenmalige, onvergetelijke ervaring. We starten met 'bewustwording', gevolgd door 'beleving' en sluiten af met 'borging' van het hele traject. Alles interactief en in samenspraak met alle betrokkenen.

De afgelopen tijd hebben we trajecten mogen verzorgen voor veel verschillende zorginstellingen in het hele land:

V&V: St. Palet Leeuwarden, St. Thebe Breda

ZKH: UMC Utrecht en Erasmus Zorgacademie Rotterdam

VG: St. Sovak Terheijden, St. Pergamijn Sittard.

Maart 2013: Stand op Health Valley Event Nijmegen i.s.m. Oost NV. Van daaruit is contact ontstaan met het Reshape Innovation Centre van het UMC Radboud. Een prachtig centrum met duidelijke visie op innovatie en waar de patiënt als partner vanzelfsprekend is.

Innoveren, samenwerken en ontwikkelen zijn de basisprincipes van waaruit wij ons aanbod graag aanbieden.

## Uit de praktijk

*Herma Klein Kranenberg is communicatiekundige en voormalig vrijwilliger bij de Stichting HELLP-syndroom, de Nederlandse patiëntenorganisatie van mensen die Pre-eclampsie of het HELLP-syndroom meemaakten. Als ervaringsdeskundige heeft zij, samen met artsen en onderzoekers, deelgenomen aan een expert-panel. Dit panel was onderdeel van een promotieonderzoek naar de implementatie van de NVOG-richtlijnen 'Hypertensieve aandoeningen in de zwangerschap' en 'Chronische hypertensie in de zwangerschap'. De bijdrage van Klein Kranenberg binnen dit panel richtte zich op de zorgvuldige communicatie tussen de diverse betrokken partijen. Zij heeft een publicatie in voorbereiding over PE/HELLP. Hierin komen zowel professionals als ervaringsdeskundigen aan het woord over deze ernstige zwangerschapscomplicatie.*

## Sommigen klappen dicht

Sommige mensen klappen dicht, alsof ziekte en verdriet hen letterlijk de mond heeft gesnoerd. Zo niet ik. 'Ze praat, dus ze leeft', zo luidde een uitspraak van Hein tegen de gynaecoloog, terwijl ze saampjes bij mijn bed het kalme geborrel van het zuurstofapparaat aanhoorden. Het bleef stil, toen. Leven, dat deed ik nog wel, maar praten? Toch, als het nodig is, weet ik mijn mondje te roeren.

Op een ochtend is er doktersoverleg aan het voeteneind van mijn bed. Fluisterend praten een drietal artsen met elkaar, ze zijn zo te horen in discussie over het te voeren beleid. Hoe worden de labwaarden geïnterpreteerd, kan de hoeveelheid morfine naar beneden, mag ze al van de Medium Care af? Het dossier wordt doorgespit, op zoek naar een antwoord. Naar mij wordt niet geïnformeerd, laat staan gekeken. De vraag 'Goedemorgen, hoe is het met je?' kan er niet van af. Alleen met de snufferd in de papieren. Je zal eens een blik verder naar voren mikken, een meter maar!

Plotseling heb ik er schoon genoeg van. Ik zwaai met een slap infuushandje en tracht een ferme stem op te zetten. 'Hallo, goedemorgen samen. Ik ben hier.' Ik doe een halfzachte poging een glimlach tevoorschijn te toveren – let op, altijd communicatief blijven, denk om je afhankelijke positie als patiënte! -, die jammer genoeg blijft steken in een ietwat verongelijkte grijns. Stelletje minkukels, dat staat daar maar. Ze kijken niet eens. Nogmaals probeer ik contact te maken. 'Eh, dag, hoe staat het ermee?' Nu richt één van hen, een lange, blonde man, jong nog, een paar jaar ouder dan ik misschien, zich tot Hein, die naast het bed op een kruk zit. 'Ze is nog flink ziek. De bloeduitslagen wijzen wel op een voorzichtig herstel, maar het geheel vertoont nog geen gunstig beeld.'

Het geheel vertoont nog geen gunstig beeld – heeft hij het over mij? Ik kijk naar hem. Een aantrekkelijke man, sympathieke uitstraling. Maar toch, ik verbeeld het me niet. Hij vermijdt het om mij aan te kijken. Hij negeert me en praat tegen Hein, alsof ik hier niet aanwezig ben. Het maakt me woedend.

Ik maar aardig en communicatief blijven de hele tijd, puur uit lijfsbehoud overigens – ik heb nog scherp in herinnering hoe bevriende artsen mij opbiechtten dat aardige patiënten over het algemeen betere zorg krijgen, 'Tja, een arts is ook maar een mens, Herma, voor de één loop je nu eenmaal harder dan voor de ander' -, en dan tref ik zo'n hork die doet of ik lucht ben.

Liefjes vraag ik: 'Dokter, u heeft het steeds over 'ze' en over 'haar'. Over wie heeft u het eigenlijk?' Schaapachtig kijkt hij me aan. Hè, hè, eindelijk contact! Een onzekere trek glijdt over zijn gezicht, alsof hij al aanvoelt dat dit gesprek gaat ontsporen. 'Eh, over u natuurlijk.' Fel haal ik uit. 'Precies, over mij. U praat over mij, in plaats van met mij. U stelt zich niet voor, u kijkt me niet aan. Ik lig hier nota bene, als u wat te zeggen heeft tegen me, doe dat dan. Ik ben wel ziek, maar niet gek!' Tranen van boosheid wellen op. Ik slik ze weg, naar binnen, ik wil niet dat hij ze ziet. Overstuur roep ik nog: 'En als u het weten wilt, ik geef als communicatiekundige trainingen over klantgericht handelen.' Oh, waarom nu zo'n stompzinige uitspraak over mijn werk? Onuitstaanbare betweter dat je er bent!

Mijn woorden treffen doel. De arts deinst geschrokken achteruit, kijkt betrapt. 'Het spijt me', stamelt hij. Voorzichtig kijken we elkaar aan. Hoe gaan we dit nu weer lijmen? De andere artsen zwijgen en ook Hein zegt wijselijk niets. De blonde arts schraapt zijn keel, herpakt zich en vertelt me, alsof er niets is voorgevallen, meer over labuitslagen en andere wetenswaardigheden. Ik lig, inwendig trillend, nog bij te komen van mijn uitval, maar probeer desalniettemin ook 'gewoon' te doen. Ik voel triomf - eindelijk eens assertief op het juiste moment - , maar ook een vaag schuldbesef. Moest dat nu zo? Kon het niet op een wat aardiger toon?

Een vriendin, zelf arts, aan wie ik deze gebeurtenis later die dag vertel, schuift het schuldgevoel aan de kant. 'Nergens voor nodig, dit is een wijze les voor hem. Hij moet het maar voelen, anders leert zo iemand het nooit!'

Toch blijft het knagen. Als ik er 's avonds met een dienstdoende verpleegkundige over praat, schrikt die zichtbaar. Ze herschikt mijn kussens. 'Ik denk dat ik wel weet waarom hij zo afstandelijk overkwam. Hij heeft vorig jaar zijn vrouw verloren. Om jou nu zo ziek te zien, moet voor hem heel aangrijpend zijn.' Verpletterd zak ik onderuit. Uitgerekend bij hem gebeurt me dit. Afgrijselijk. In mijn hoofd weerklinkt de echo van een uitspraak uit een communicatietraining: 'Besef dat je jezelf altijd meeneemt in de communicatie.' Ik heb het weer eens ervaren, niet alleen bij hem, maar vooral, op pijnlijke wijze, bij mijzelf.

*Herma Klein Kranenberg*

---

## **Wat is De Keerzijde?**

*Een trainings- coachingsbureau gespecialiseerd in ervaringstrainingen voor de zorg.*

*Tijdens de training ervaren medewerkers en leerlingen binnen de zorg aan den lijve hoe het is om cliënt/ patiënt te zijn.*

*Zij worden gedurende 8 uur zelf verzorgd, verpleegd en begeleid door ons team ervaren verzorgenden en verpleegkundigen.*

*Aansluitend vindt een interactieve training plaats ten behoeve van een gedegen voorbereiding en borging na het opdoen van de ervaring.*

*Bewustwording, bejegening, borging en teambuilding samengevat in één training.*

---

## **Tips**

Bijzondere en waardevolle initiatieven voor u geselecteerd:

1. Podium Belevingsgerichte Zorg
2. Theater Totaal: [www.theatertotaal.org](http://www.theatertotaal.org)
3. Nieuwe uitgave van DAZ: Handig bij dementie: [www.handigbijdementie.nl](http://www.handigbijdementie.nl)
4. Aimpact: [www.aimpact.nl](http://www.aimpact.nl)

*Sinds 1 januari 2013 bevindt ons kantoor met trainingslocatie zich in Zevenbergen op het volgende adres:*

*Campagneweg 1*

*4761 RM Zevenbergen*

*T: 0168-45 60 87/ 06-150 76 672 ( ongewijzigd )*

*E: [info@dekeerzijde.com](mailto:info@dekeerzijde.com)*

*I: [www.dekeerzijde.com](http://www.dekeerzijde.com)*

**Gratis kennismakingsdagen najaar 2013 voor managers en opleiders: 20 september ( nog enkele plaatsen vrij ) en 8 november.**