

WIM KANNEKENS

## Zorgverlening in de lobby

Hoe hotelpersoneel een verwarde vrouw weet op te vangen

**Een psychiatrische patiënte in nood wijkt uit naar een hotel. Het personeel kijkt niet raar op van vreemde vogels en vangt haar uitstekend op – zolang ze de rekening maar betaalt. Wat kan de GGZ daarvan leren?**

Dit verhaal gaat over een vrouw van rond de zeventig met ernstige psychische beperkingen. Na een kortstondig conflict over het plaatsen van gif en muizenvalletjes in haar woning, sloeg ze op de vlucht. Ze kwam niet terug. Iedereen was buitengewoon bezorgd. De politie kon niets doen. Waar moesten ze beginnen met zoeken? Niemand wist het. Totdat er na vier maanden een telefoontje binnenkwam met het bericht dat mevrouw in een hotel verbleef. Alles was goed met haar, behalve dat ze haar rekeningen niet meer kon betalen. Uiteindelijk kwam de rechter eraan te pas, die een rechterlijke machtiging uitschreef. Tijdens de zitting sprak de rechter lovend over de gastvrijheid die het hotel de vrouw had geboden.



Gastvrijheid is het sleutelwoord in deze casus, die is opgedeeld in twee delen. In het eerste deel schets ik mijn relatie met de vrouw en vertel ik haar geschiedenis. Vervolgens beschrijf ik het personeel van het hotel, hun motivatie om voor haar te zorgen, de sfeer onderling en de bedrijfsvoering, aan de hand van een interview dat ik met hen gehouden heb. Ik sluit af met enkele aanbevelingen voor de GGZ.

## Met opgeheven hoofd

Iedere week ga ik als sociaal psychiatisch verpleegkundige langs bij mevrouw Hohner (dit is natuurlijk niet haar echte naam). Ze woont op één hoog, met uitzicht op het Amstelkanaal. De ene keer word ik binnengelaten, de andere keer klinkt uit het raam: ‘Heute nicht, nächste Woche!’

107

Er werd geklaagd dat er een muizenplaag uitgebroken was in het wooncomplex. De bron was het appartement van mevrouw Hohner. ‘En niet voor de eerste keer!’ schreeuwde de huisbaas door de telefoon. ‘De vorige keer waren het kakkerlakken. We zijn het zat.’ Of ik de GGD wilde inschakelen. Goed.

Ik ging bij mevrouw langs om te vertellen dat de GGD zou komen om vergif en muizenvalletjes te zetten. We onderhandelden kort. Mevrouw vond het absoluut niet nodig om een vreemde binnen te laten, maar achter haar rug sprongen de muizen over het aanrecht. Ik ging naar beneden om op straat de muizenvanger op te wachten, en ging samen met hem opnieuw naar boven. Mevrouw deed de deur weer open, maar hield die nu angstvallige op een kier en articuleerde met schorre stem: ‘Nein, nein, hier sind keine Mäuse.’ ‘Sorry mevrouw Hohner,’ zei ik kortaf, ‘het spijt me, maar het moet echt gebeuren.’ Vervolgens zette ik als een geroutineerde *salesman* van het Woord mijn voet tussen de deur. En duwde die krachtig open. Mevrouw vloog naar achteren en struikelde bijna over haar koffers die altijd klaar staan voor vertrek naar Portugal, waar haar man op haar wacht in een riant buitenhuis. Ze raakte in paniek, zwaaide met haar armen in de lucht en schreeuwde moord en brand. Haar stembanden scheurden: ‘Die Gestapo!’ Die drong haar woning binnen met een smoesje over een muizenplaag. Buiten onder het open raam knarste lijn 3.

De GGD-man schrok ook van mijn optreden en keek me aan alsof hij wilde zeggen: ‘Gaat u nu niet een beetje te ver?’ Trillend op haar benen stond mevrouw Hohner als een boos kind in het midden van de kamer, de blik naar beneden gericht. Plotseling liep ze naar de badkamer waar ze snel voor de verweerde spiegel haar lippen stiftte en haar zwarte afro-pruik opzette. Zonder op of om te kijken, terwijl de GGD-man vakkundig valletjes plaatste, plukte ze haar lange blauwe regenjas van de kapstok, pakte haar koffers op en daalde met opgeheven hoofd de smalle trap af. Na vier en een halve maand zagen we elkaar weer in de lobby van Hotel Old Nickel voor een rechtszitting over een rechterlijke machtiging.

## Een taal zonder patronen

Die gepakte koffers staan al jaren gereed naast de voordeur. Mevrouw Hohner wil naar het buitenhuis in Portugal waar haar man op haar wacht – terwijl

hij al in de jaren zeventig overleed. Ze wil graag dat ik een visum voor de reis regel. Dit idee heeft zich in haar hoofd vastgezet en lijkt het enige waar ze zich op kan richten. Zij 'weet' niet dat haar man niet meer leeft, en het is onmogelijk om dat bespreekbaar te maken. Het is niet gemakkelijk om een gesprek met haar te voeren. Ze kan zich niet langer dan een paar minuten concentreren. Daarna raken haar zinnen in elkaar verstrengeld en lijkt de tijd haar te ontglippen. Een lawine aan woorden volgt. Losse woorden die met elkaar maar geen verhaal willen vormen. Ze weigeren als geheel op te treden. Het lijkt alsof ze zijn losgekoppeld van hun oorspronkelijke betekenis. De gangbare regels van communicatie lossen na die paar minuten op als sneeuw voor de zon. Mevrouw spreekt Duits (haar moedertaal) en Engels door elkaar, met af en toe een woordje Nederlands. Ogenscheinlijk moeiteloos associeert ze van het ene onderwerp naar het andere. Een patroon valt niet te ontdekken. Wel gaat het vaak over de Gestapo en terroristen die haar gevangen namen en medische experimenten met haar deden. Uit haar psychiatrisch dossier weten we dat ze ze jaren geleden in Frankrijk werd opgenomen, en toen gedwongen medicatie kreeg. Ze heeft het vaak over: 'Ich bin kein *Guinea Pig*.' Wanneer ik haar vragen stel over haar verleden, komt er een antwoord volgens haar communicatieregels – en die begrijp ik niet.

Herinneringen, beelden en geluiden uit het verleden verdwijnen niet bij iemand die psychotisch is. Ze worden toegevoegd aan andere waarnemingen en hergebruikt in het heden, schrijft Wouter Kusters in zijn prachtige boek *Pure Waanzin* (2004). Als mevrouw zo associeert, als heden en verleden door elkaar lopen, terwijl we bijvoorbeeld op een terras een kopje koffie drinken, dan knik ik alleen nog maar en luister. En zij praat maar en praat maar, van voor naar achteren en van achteren naar voren. De Gestapo heeft geprobeerd haar te vergiftigen. Ze hebben haar gemarteld, en daar heeft ze leukemie aan overgehouden. Ze kan plotseling overschakelen op een totaal ander onderwerp: ze wordt verwacht in het Paleis op de Dam waar de koningin haar zal ontvangen. Of ik haar wil chaperonneren? Ondertussen geeft ze in dezelfde spraakwaterval antwoord op mijn vraag of ze zin in een tosti heeft: 'Aber natürlich, herrlich.' Dan zijn we plots in de jaren zeventig, toen Duitsland geselsd werd door de Baader-Meinhoff Gruppe. Van haar broer, met wie ik voor haar vlucht geregeld contact had, meestal telefonisch, weet ik dat ze in die periode journalistiek werk deed en dat haar man een vooraanstaand politicus was.

Ik weet niet waar haar woorden voor staan. Representeren ze haar belevingen op dit moment? Soms begint ze plotseling te grommen, alsof ze zich gereedmaakt voor een aanval, en slaat dan met haar vlakke hand op de tafel. Volgens haar broer werd ze in de periode van de Baader-Meinhoff Gruppe gezien als een artistieke en energieke vrouw, die af en toe heel

gevoelig en paniekerig kon reageren. Haar gedrag paste precies in de tijdgeest van het door extreem links bedreigde Duitsland. De eerste symptomen van schizofrenie werden niet opgemerkt in deze tombola van aanslagen en geweld. Erger nog: schizofrenie bestond niet; het was rechtse terminologie van de kapitalistische elite.

Elke keer als ik constructieve afspraken met haar wil maken, dan moet dat gebeuren binnen de eerste minuten. Bijvoorbeeld over haar financiën die ze zelf niet goed kan beheren, of dat ze naar de huisarts moet voor haar pijnlijke knie. Soms breng ik een Duitse krant mee, wat ze altijd zeer op prijs stelt. Als verbaal contact niet meer lukt, gaan we een eindje wandelen en op het terras van een eetcafé een kopje koffie drinken. Zo maar zitten vindt ze heerlijk. Haar heldere blauwe ogen, geaccentueerd door een houtskoollijntje, glinsteren dan. Soms ziet ze er gelukkig uit.

109

### Goede opvang

Na haar vlucht kwam Mevrouw Hohner niet terug naar haar ‘vergiftigde’ appartement. We hoorden niets van haar. De politie kon niets doen: ‘Het is zoeken naar een speld in een hooiberg.’ Maar aan de hand van de bankafschriften die ik uit haar brievenbus viste, konden we opmaken dat ze niet ver van haar appartement verbleef. Ze pinde nog steeds in dezelfde straat als altijd. Uit de afschriften bleek ook dat ze iedere week tweehonderdvijftig euro opnam. En een keer had ze in de Bijenkorf iets duurs aangeschaft. Ook konden we op de afschriften het tijdstip lezen waarop ze pinde. Dat bleek altijd rond zeven uur ’s avonds. Een paar keer heb ik rond die tijd bij haar vertrouwde pinautomaat gepost. Zonder succes.

Het zat me niet lekker. Ik twijfelde over de juistheid van mijn aanpak, voelde me schuldig omdat ik mijn voet tussen de deur had gezet en een vertrouwensrelatie in één beweging had weggevaagd. Ik had me laten intimideren door de huisbaas. Ik had voorzichtiger moeten optreden, het woord gif niet moeten gebruiken, of beter: ik had het iemand anders moeten laten doen, die geen relatie met haar had. Ik had er helemaal niet bij aanwezig hoeven zijn. Wat was ik onnozelen ongeduldig geweest. Haastige zorg is contraproductief. Had ik als hulpverlener haar mij ‘toegeëigend’ en dacht ik daardoor dat ik mijn voet zomaar tussen de deur kon zetten? ‘Hoe dan ook,’ zo zeiden haar broer en schoonzus, ‘we weten dat ze niet naar Schiphol is vertrokken, niet buiten slaapt maar waarschijnlijk in een hotel verblijft – gezien het bedrag van haar wekelijkse afschrijving.’

Na vier maanden kreeg haar broer een telefoontje van de manager van Hotel Old Nickel. Haar verblijf in het hotel (inderdaad, daar zat ze) werd

problematisch want ze was haar pasje en paspoort kwijtgeraakt en kon haar rekeningen niet meer betalen. Na uitgebreid overleg met haar familie en mijn collega's werd er besloten dat een onafhankelijke arts samen met een verpleegkundige naar haar toe zouden gaan, om te bezien of er voldoende termen aanwezig waren voor een rechterlijke machtiging (RM). De manager beloofde zoveel mogelijk mee te werken.

De rechtszitting vond plaats in het café, tevens lobby, van het hotel. We werden vriendelijk ontvangen met een kopje koffie. Het gezelschap bestond uit de rechter, griffier, psychiater, personeel, advocaat, tolk en ik. Tijdens de bespreking viel op dat het personeel zeer betrokken was bij mevrouw Hohner. Achter de bar stonden twee vrouwen van middelbare leeftijd met tranen in de ogen, die regelmatig verzuchtten: 'She is zo'n goed vrouw, she doe niemand kwaad.' De rechter, de advocaat, de griffier, de tolk, mevrouw Hohner en haar psychiater en ikzelf zaten samen aan het tafeltje waaraan mevrouw iedere ochtend ontbeet. Even leek het erop dat de rechter niet wilde overgaan tot een RM; ze vond dat het hotel zulke goede opvang bood.

Maar toen liet de manager van het hotel zich horen. Ze waren volgens hem te veel bij mevrouw betrokken geraakt en dreigden zichzelf te verliezen in de situatie. 'Alles is tot nu toe goed gegaan en daar zijn we met z'n allen erg blij om. Mevrouw kan niet met geld omgaan. Ze raakt haar pasje kwijt. Deelt geld uit aan de andere bezoekers van het hotel. Dat kan niet. Ze heeft echt bescherming nodig.' De RM werd met enige aarzeling uitgeschreven. De ziekenwagen die om de hoek klaar stond, reed langzaam voor. Tussen twee grote ziekenbroeders in nam mevrouw Hohner waardig maar vriendelijk afscheid van het hotelpersoneel. Ze ging naar een geriatrische gesloten opnameafdeling.

### **Praten met het hotelpersoneel**

Door de opmerking van de rechter dat ze het hotel een goed alternatief vond voor de opvang en ondersteuning van mevrouw, besloot ik een paar weken later om het hotelpersoneel te interviewen. Ik was benieuwd hoe zij met haar waren omgegaan. Met welke competenties was het deze mensen gelukt om haar vertrouwen te winnen? Wat vonden ze van haar wanneer ze in zichzelf praatte? Waardoor raakten ze zo betrokken dat ze zichzelf bijna verloren? Wat had ervoor gezorgd dat alles zo goed was verlopen? Hoe was de sfeer in het hotel, en waardoor werd die bepaald? Konden wij als professionals iets leren van de manier waarop het hotelpersoneel met mevrouw Hohner omging? De geïnterviewden waren Rita (een Engelse vrouw van middelbare leeftijd) Mohammed (een Marokkaanse man van rond de dertig, en Rob (de Engelse

manager van het bedrijf) die later aanschoof. We spraken afwisselend Nederlands en Engels. Het interview vond plaats in het café annex lobby, waar twee weken eerder de rechtszitting had plaatsgevonden.

### ***Not afraid of abnormality***

Het hotel, een klein familiehotel, ligt in de rosse buurt op loopafstand van het centraal station. Het telt in totaal 25 kamers. De prijs van een eenpersoonskamer is € 45,-. Door de centrale ligging is het ‘een ontmoetingsplek voor reizigers en vakantiegangers vanuit de hele wereld’ aldus de folder. Rita heeft in de twintig jaar dat ze er werkt al heel wat verschillende mensen uit alle windstreken langs zien komen. Daardoor kan ze een situatie snel beoordelen. Aan iemands gezicht kan ze veel aflezen: ‘Die is oké. Met deze is iets, maar ik kan er mijn vinger niet goed op leggen. Er is iets niet in de haak.’ Het heeft ook veel te maken, zo vindt ze, met hoe zij zich voelt. ‘They [het personeel] don’t feel “good or right” about something,’ zegt Rob. Wat Rita met klem beaamt: ‘That’s right, that’s right.’ Men denkt hier dus niet in termen van goed en slecht, de dingen liggen niet onwrikbaar vast. Het handelen van het personeel wordt sterk bepaald door de ervaring die men in de loop der jaren heeft opgedaan.

111

Dit is een belangrijke waarde in de bedrijfsvoering. ‘Er komt van alles hier,’ zegt Rob, ‘sommigen komen hier voor totaal andere redenen, bijvoorbeeld om iemand te beroven. Ze komen met klanten en dan gaat het echt niet om liefde.’ Rita: ‘Je hebt mensen die vind je aardig, en mensen dat je denkt, nou ja.’ Rob: ‘We are not afraid of abnormality. In another job you might say “O my God,” if someone comes in with three dresses on and two wigs. We handle with a lot of disturbed people. Well, that’s life.’ We kunnen hieruit opmaken dat het personeel voor het merendeel handelt vanuit intuïtie. Rita omschrijft dat: ‘Het komt vanuit jezelf, van binnenuit.’

### **Vergelijken en generaliseren**

Rita beschouwt de verhalen van mevrouw Hohner over foltering, vergiftigingen en bloedziektes als iets wat uit het verleden komt. Hiermee doelt ze op de Tweede Wereldoorlog; het door de geallieerden platgebombardeerde Dresden, waar mevrouw Hohner is geboren en opgegroeid. Volgens Rita zijn trauma’s uit de kindertijd de oorzaak van de vreemde associatieve verhalen. Mohammed heeft geen idee. Ze zagen dat mevrouw geregeld terugkeerde naar het verleden. Ze vonden het niet raar dat ze in zichzelf zat te praten, bijvoorbeeld wanneer ze aan haar ‘eigen’ tafeltje zat te ontbijten. Rita kan zich goed verplaatsen in de situatie van mevrouw en generaliseert haar gedrag: ‘Iedereen praat weleens in zichzelf. Ik praat met mezelf als ik boos ben. Ze was een beetje vergeetachtig. Zo was ze haar tas

kwijt, wij helpen haar zoeken. Ook klanten. Maar dat kan gebeuren. Ze is niet jong meer. Ik vergeet ook weleens wat.'

Rita en Mohammed vinden het volstrekt logisch dat mevrouw Hohner deed zoals ze deed. Ze waren niet bang voor haar, hoewel ze soms haar vinger opstak en boos in het Duits begon te praten. 'Maar iedereen is weleens een tijdje boos,' volgens Rita. Ook hier past ze dus generalisering toe. Net als Mohammed doet ze dat om met het gedrag van mevrouw te kunnen omgaan. De vergelijking met 'iedereen' werkt verzachtend. Zonder dat je je ervan bewust bent, vermijd je op die manier om het gedrag te medicaliseren.

### **De persoon eerst**

Het personeel nam mevrouw Hohner vaak in bescherming. Bijvoorbeeld wanneer mensen moesten lachen om haar platgetrapte afro-pruik die ze altijd droeg, terwijl ze heel mooi lang grijs haar heeft. Rita: 'Ik zei altijd, niet erom lachen. Niet lachen! That could be your mother, that could be your sister!' Hier maakt Rita weer gebruik van vergelijking. Ook zeggen Mohammed en Rita dat ze het prima vonden dat mevrouw in hun hotel logeerde, want in een ander hotel werd ze misschien wel beroofd. Rob: 'Dit is een klein hotel, dus je hebt meer contact met de mensen dan in andere hotels die groot en zakelijk zijn. Hier staat de persoon eerst. Wij benaderen de persoon eerst.' Mohammed: 'Waarom niet een beetje hulp bieden? Het kost niets. Als je iemand helpt, it makes you feel better.' Rita: 'Maar sommige dingetjes kun je niet doen voor de vrouw. Een keertje vroeg ze aan me of ik voor haar wilde pinnen. Ze gaf me haar pincode. Nee, zeg ik, dat kan niet. Je moet wachten tot maandag dan kun je het zelf doen. En je moet het in de bank doen, niet buiten.' De motivatie om een ander bescherming en ondersteuning te bieden lijkt zo simpel: je helpt de ander omdat het je goed doet.

### **Betrokkenheid en belangeloze toewijding**

De betrokkenheid van de hotelmedewerkers manifesteert zich in de woorden van Rita: 'Ik vond haar zielig. Ze deed niemand kwaad. Zij was geen probleem.' Rob en Mohammed zeggen: 'She was a likeable person. She had style and was charming with her blue eyes.' Er ontstond medeleven, affiniteit. We zien hoe betrokken het personeel was in de manier waarop ze mevrouw in bescherming namen. Maar ook in kleine praktische handelingen, waarbij men haar overigens de ruimte gaf om zelf dingen te doen. Ze deed haar kamer zelf, ze mocht ook de stofzuiger gebruiken. Zij gaven haar schone lakens. Ze hielden in de gaten of ze wel iedere dag douchte. Of ze wel schone kleren droeg.

Betrokkenheid ontstaat doordat je de emotie van de ander kunt begrijpen. Bij mevrouw Hohner was dat erg moeilijk doordat ze zo associeerde

en achterdochtig was. Maar toch kwam het begrip tot stand, en dat zorgde naast een goed gevoel ook voor een sterke motivatie om hulpvaardig te zijn (Van Houten, 2004).

### Soepel en solidair

In het algemeen zijn mensen welwillend, maar iemand met een ‘ander jasje aan’ moet niet al te dichtbij komen. Dan pakt men al snel de telefoon om professionele hulp in te schakelen, die dan weer de schuld krijgt dat ze niets doet. In Hotel Old Nickel is dit, zoals we zagen, helemaal niet het geval. De medewerkers van het hotel weten goed om te gaan met mensen van allerlei pluimage. Men is solidair met de zwakkere, mevrouw Hohner, die zo wordt behoed voor uitsluiting (Baart, 2001).

Om met verschillende soorten mensen te kunnen omgaan, maakt het personeel, zoals we zagen, gebruik van generalisatie om de situatie te ‘verzachten’. Ze zien de associatieve manier waarop mevrouw praat niet als gedrag dat haar hele persoon kenmerkt. Maar ze ontkennen het gedrag ook niet. Nee, ze gaan er soepel mee om. Mohammed: ‘Er kwam altijd iemand ophalen haar. Ergens naar toe gaan, naar Spanje, Portugal. Een keer was het twee uur in de nacht. Zij denkt er is iemand voor haar beneden om haar op te halen. Ik heb haar toen weer naar haar kamer gebracht.’ Rita: ‘Ik zat een keer aan de bar met iemand te praten die een slaappleats zocht. Toen kwam mevrouw erbij zitten en she said: “Oh, ik heb een kasteel, niemand woont er boven.” En ik zeg: “O dank je wel,” you know.’ Rita antwoordt hiermee niet op de inhoud maar op de intentie van mevrouws bijdrage. Mohammed handelt vanuit de realiteit en gaat ook niet in op de inhoud. Hij nodigt haar uit om terug te gaan naar haar kamer.

*So far, so good*, tot het moment waarop mevrouw Hohner haar bankpasje en paspoort kwijtraakte. De sociale rol van gastvrije hotelmedewerker kwam hierdoor in het geding omdat het hotel natuurlijk een bedrijf is en dus inkomsten moet generen. Nu ontstond de situatie: *no pay, no care*. En daar sta je dan als hotelmedewerker met je goede intenties.

### Het werkklimaat

De sfeer in Hotel Old Nickel gedijt in een klimaat waarin men elkaar positief benadert. Men ondersteunt elkaars verantwoordelijkheid en krijgt de kans om competenties te ontwikkelen in het contact met klanten (Donkers, 2005). Hierdoor is het mogelijk dat men in het hotel uitdrukking kan geven aan goede zorg voor de ander. Hierdoor is het ook mogelijk dat het hotelpersoneel accepteert dat iemand ‘anders’ is. Maar dat geldt niet voor alle gedrag. Goede zorg houdt voor hen ook in: grenzen stellen. We zagen al hoe men mevrouw Hohner in bescherming nam als andere hotelklanten haar uitlachten. Uit

de volgende anekdote blijkt hoe helder men is in het hanteren van de regels van het hotel, waarbij men rekent op de ondersteuning van het management (inbedding).

- . Somebody came in and was absolute too drunk to check in, he had no
- . identification. So I said: ‘No, you don’t have an identification, you can’t
- . come in.’
- . Wanneer ze er niet uitkomen of de klant blijft het oneens met de
- . medewerker dan weet die laatste zich gesteund door de leiding:
- . ‘The management trusts our judgement as personeel. So, if we disagree
- . with something, we say: “I’m sorry it doesn’t go well. So go to the
- . management,” which sometimes costumers do. Well then management
- . comes and says: “When my personeel says no, it’s no.” So that means
- . that everybody knows exactly where we stand.’

Opvallend is dat het management een sterk vertrouwen heeft in het sociaal handelen van de medewerkers. Dat handelen wordt vooral ingegeven door sterke gevoelens, en gebeurt als vanzelfsprekend (Van der Laan, 2000).

Positief inhoudelijke en normatieve feedback versterkt het zelfvertrouwen van medewerkers; of die nu van een hotel zijn of van een hulpverlenende instantie, maakt wederom geen verschil. Het persoonlijke geloof in eigen kunnen is overigens geen statisch begrip, maar verandert onder invloed van de aard van taakkenmerken, attributie en feedback.

### **Geld verleent veiligheid**

De zorgende rol van het hotel kon volgens de logica van de economie niet langer worden vervuld, omdat mevrouw Hohner haar rekeningen niet kon betalen. Het personeel liet het er echter, in overeenstemming met zijn positieve instelling, niet bij zitten. Ze probeerden mevrouw Hohner te helpen met het aanvragen van een nieuw paspoort. Maar dat liep al mis toen er een pasfoto gemaakt moest worden. Zij wilde haar pruik niet afzetten. Rita zegt: ‘Zij betaalde haar hotelkamer altijd netjes op tijd. Natuurlijk, we moeten geld verdienen, het hotel is een bedrijf. Maar haar pasje was ze kwijt. Alle veiligheid was daarmee verdwenen, *gone*. Als we het pasje hadden teruggevonden dan had ze langer kunnen blijven.’ Het bezit van een bankpas, met een rekening waarop voldoende geld (mevrouw had een riant pensioen) verleent inderdaad veiligheid en zekerheid.

Voor cliënten met weinig geld is het inkopen van zorg, zoals mevrouw deed, onmogelijk. Maar wat als we de situatie omdraaien, als we aan de zorgdimensie bedrijfsvoering toevoegen? Een RIBW kan bijvoorbeeld een gedeelte van de locatie verbouwen tot een hotel dat ook gebruikt wordt door

‘gewone mensen’, toeristen en handelsreizigers op doortocht. De bedrijfsvoering zou dan gedaan kunnen worden door cliënten die hiervoor de competenties bezitten of kunnen ontwikkelen (*consumerrun*). De mensen die er wonen worden op die manier uitgenodigd om zich verantwoordelijk te voelen voor hun omgeving. Maar vooral voor de manier waarop het bedrijf reilt en zeilt. Zinvol bezig zijn voor de ander ‘doet je goed,’ om met Rita’s woorden te spreken. Deze vermenging of verdunning van ‘normaal’ met ‘abnormaal’ zagen we al eerder in het gedachtegoed van Carel Muller, de antroposofische directeur van Dennendal (Tonkens, 1999).

### Geen geld, geen gastvrijheid

Haar veilige en relatief onafhankelijke positie in het hotel wankelde toen mevrouw Hohner haar pasjes kwijtraakte en de hotelrekening niet meer kon betalen. *No pay, no care*. Ik ga er niet van uit dat het hotel handelde uit eigenbelang en een zo groot mogelijke opbrengst wilde bereiken. In ieder geval blijkt dit niet uit gedrag. De zorg zoals die in het hotel vorm kreeg, brengt ons bij het Engelse begrip *care*. Dat verwijst niet alleen naar ‘zorgen voor’, en ‘verzorgen van’ maar ook naar ‘zorgvuldigheid’, ‘verantwoordelijkheid’, ‘zich bekommeren om’ of ‘om iemand iets geven’. Neoklassiek economisch gezien heeft de persoonsgerichte benadering in het hotel geen waarde (Sennett, 2006). Niettemin draagt deze benadering voor een groot deel bij aan de goede bezetting van de kamers. In de *reviews* op hun website geven de klanten blijk van tevredenheid over de sfeer in het familiehotel (al moeten we daar niet teveel waarde aan hechten).

Vaak verliest zorg zijn innerlijke waarde zodra ze wordt uitgedrukt in geld, omdat ze haar nut dan moet gaan bewijzen in termen van ruilwaarden. Gelukkig gebeurde dit niet in dit hotel. Daar is zorg meer een levenshouding of een morele oriëntatie, waarin verantwoordelijkheid, betrokkenheid en aandacht centraal staan (Tronto, 1993).

Tijdens het zoeken naar de pasjes vond men het telefoonnummer van mevrouw Hohners broer die in het oosten van het land woont. En zo werd mevrouw weer teruggeworpen in haar afhankelijkheid van professionele zorgverleners.

### Lessen voor de GGZ

Kan de GGZ-praktijk iets leren van de manier waarop in het hotel zorg werd verleend? We zagen dat het toepassen van de begrippen ‘vergelijking’ en ‘generalisatie’ belangrijk zijn om met problematisch gedrag om te gaan.

Het blijkt een veilige grondhouding te zijn die ervoor zorgt dat men goed kan omgaan met ‘verschillen’. Ook zagen we dat een sterk gevoel van bekwaamheid een belangrijke factor is voor succes bij het uitvoeren van taken. En dat ‘betrokkenheid’ een positief effect heeft op het bedrijfsresultaat. Deze factoren samen vormen de positieve sfeer die we kunnen benoemen als een ‘leerklimaat’ (Donkers, 2005). De werknemers in het hotel worden door het management niet louter beschouwd als een arbeidsfactor, maar als een individu met zorgverantwoordelijkheid.

Het hotel kan ook omschreven worden als een architectonische ruimte waar de tegenstelling tussen ‘abnormality’ en normaliteit gerelativeerd kan worden (Kal, 2001). Er is sprake van ‘verantwoord ondernemen’, waarbij men een nieuwe zorgdimensie aan het ondernemerschap heeft toegevoegd. Desondanks werd in Hotel Old Nickel zonder blikken of blozen de grens van gastvrijheid geformuleerd in de woorden *no pay, no care*.

In de onderlinge samenwerking tussen het hotelpersoneel zagen we dat intuïtie geen vaag begrip is, maar dat de collega’s het serieus nemen (*tacit knowledge*; Brohm, 2007). Gebruikmaken van je intuïtie is leren op basis van je ervaringen, en levert *practice based evidence* op (Van der Laan, 2000). Dit begrip staat hier ogenschijnlijk tegenover *evidence based practice*. Beide soorten kennis moeten ingezet worden, hoewel de roep om de laatste nogal dominant is. Ook konden we zogenaamd zachte factoren nader onderzoeken, zoals de sfeer in het hotel en de motivatie van het personeel.

Het zou ideaal zijn wanneer het zorgkantoor bereid is om ‘behandelingen’ te financieren die sterk afwijken van de min of meer gestandaardiseerde en geprotocolleerde behandelingen. In ons geval het huren van een hotelkamer.



#### Literatuur

Baart, A. (2001). *Een theorie van de presentie*. Utrecht: Lemma.

Brohm, R. (2007). Impliciete kennis. Reader Lesi, Landelijk Expertise centrum Sociale Interventie onder leiding van Roelof Hortulanus, Utrecht.

Brinkman, F. (2004). *Presentie in de praktijk, een verkenning in de maatschappelijke opvang*. Utrecht: NIZW.

Borradori, G. (2003). *Filosofie in een tijd van terreur,*

*gesprekken met Habermas en Derrida*. Kampen: Klement/Pelckmans.

Donkers, G. (2005). *Veranderkundige modellen*. Soest: Nelissen.

Kal, D. (2001). *Kwartiermaken, werken aan ruimte voor mensen met een psychiatrische achtergrond*. Amsterdam: Boom.

Houten, D. van (2004). *De gevarieerde samenleving*. Utrecht: De Tijdstroom.

Kusters, W. (2004). *Pure waanzin*. Amsterdam:

Nieuwezijds.

Laan, G. van der (2000). *Sociale Interventie* Utrecht:

Lesi.

Sennett, R. (2006). *De cultuur van het nieuwe kapitalisme*. Amsterdam: Meulenhoff.

Tonkens, E. (1999). *Het zelfontplooiingsregime*.

Amsterdam: Bert Bakker.

Tronto, J.C. (1993). *Moral Boundaries*. London:

Routledge.

### Summary

W. Kannekens

'Care Given at a Hotel Lobby. How Hotel Staff Provides Care for a Confused Woman'

► This case study describes the strength as well as the inconvenience and suffering of an elderly woman with severe psychological limitations. She makes a run for it when Municipal Medical Department exterminators come into her apartment and winds up at a hotel in the middle of Amsterdam. Here she is treated like any normal customer. The author interviews hotel staff and discovers that the atmosphere at the hotel can be viewed as a learning climate where people approach each other in a positive manner focused on supporting and reinforcing each individual's own responsibility.

### Personalia

W.A.M. Kannekens (1955), sociaal psychiatrisch verpleegkundige, is als 'werker in de wijk' werkzaam bij Jellinek/Mentrum. Adres: Haarlemmerweg 249c, 1051NV Amsterdam, kannekens19@zonnet.nl