

Als verzorgende probeer je je werk zo goed mogelijk te doen. Maar niet altijd lukt dat. En soms denk je achteraf: dat had ik misschien ook anders kunnen doen. Vandaag gaat het Moreel Beraad over een ruzietje dat zich voordeed in het restaurant van een woon-zorgcentrum.

TEKST MARCELLE MULDER | FOTO ISTOCKPHOTO

EEN GASTVRIJ RESTAURANT WAAR IEDEREEN GELIJK IS

# Mevrouw De Jong zit niet op haar vaste plek

**M**evrouw De Jong kwam om twaalf uur het restaurant binnen en zag tot haar ergernis dat ze niet op haar favoriete plaats kon zitten bij haar vaste tafelenoten. De heer Kompier zat daar namelijk al in zijn rolstoel. Hij was rond tien naar het restaurant gekomen voor een kop koffie en zat er nog steeds. Janny zag mevrouw haar ergernis en dekte vlug aan dezelfde tafel een plekje voor haar bij. Maar mevrouw ging daar niet op in. Ze vertrok boos naar een tafeltje alleen, waar ze ging eten. Na een tijdje was meneer Kompier klaar met zijn lunch. Janny wilde hem terug naar zijn kamer brengen. 'Dat mag jij helemaal niet doen', zei mevrouw De Jong. En tegen Katrin die net binnenkwam: 'Dat moet jij doen, niet je hulpje.' Katrin was gekwetst. 'Pardon, Janny is helemaal geen hulpje, ze is een collega', had ze gezegd. Daarop was mevrouw De Jong nog bozer geworden. Over het hoofd van de heer Kompier heen was er ruzie ontstaan. Uiteindelijk was mevrouw De Jong met gehe-

zeilen vertrokken, iedereen in verwarring achterlatend.

### BOOS

Het team is er nog boos om. Zo kan mevrouw toch niet met ons medewerkers omgaan? Wij werken hier toch allemaal samen voor hun welzijn? En dan zo over het hoofd van meneer Kompier heen ruziemaken, midden in het restaurant ... Dat doe je toch niet. Als de gemoederen wat zijn bedaard zoeken we de morele vraag. Er zijn er meerdere. Moeten wij mevrouw terechtwijzen als zij iemand van ons zo tegemoet treedt? Moeten wij mevrouw steunen in haar wens aan haar vertrouwde tafel te gaan zitten? Moeten wij de beide bewoners uitnodigen om te overleggen waar ze gaan zitten? Mogen wij meneer vragen ergens anders te gaan zitten? We besluiten deze laatste vraag centraal te stellen.

### GEDWARSBOOMD

Wat staat er op het spel? Voor mevrouw De Jong staat *haar vrijheid* op het spel. Zij wil op haar gebruikelijke plek bij haar

kennissen zitten en dat ziet ze gedwarsboemd doordat de heer Kompier daar zit. Dat ergert haar. *Haar waardigheid* staat ook op het spel. Ze is iemand die niet met zich laat sullen. Het gaat ook om *gezelligheid* en *vriendschap*; ze kan nu niet eten met de mensen met wie ze zich verbonden voelt. En wellicht geeft het haar ook *veiligheid*, *geborgenheid* als ze op haar vaste plekje bij haar vaste groepje kan zitten.

De heer Kompier zit gewoon op een plek die hem aanstaat. Ook voor hem staat er *vrijheid* op het spel. Toen hij om tien uur binnenkwam kon hij gaan zitten waar hij wilde. Ook hij is iemand, ook hij is welkom, ook hij hoort erbij. Voor de heer Kompier en de andere bewoners staat ook *hun rust en een goede sfeer* tijdens het eten op het spel. De medewerkers willen graag *goed doen*. In het restaurant betekent dat dat zij voor alles *gastvrijheid* centraal stellen. Iedereen is welkom: bewoners, familieleden, buurtbewoners. En iedereen kan gaan zitten waar hij of zij wil, mits de stoel onbezet is. Er zijn geen vaste plaatsen in dit restaurant,





In het restaurant was er geen plaats bij mevrouw De Jongs vaste tafel en dus vertrok ze boos naar een tafeltje alleen.

want daarmee sluit je mensen buiten. Dat is niet gastvrij en het is bovendien kwetsend. Sommige bewoners voelen dan de oude vernedering weer uit de tijd dat ze door standsverschillen bij bijeenkomsten achteraan moesten zitten omdat ze maar arbeiders waren. 'Daar mag u niet zitten' gaat hen door merg en been.

Onderlinge *gelijkwaardigheid* vindt het team dus ook heel wezenlijk. Dat geldt ook voor hen als medewerkers. Er werken in dit huis vrijwilligers en professionals uit verschillende disciplines en iedereen draagt bij aan goede zorg en dienstverlening en niemand is elkaars hulpje.

#### WEZENLIJKE WAARDEN

We zoeken met elkaar welke waarden nu echt wezenlijk zijn. De gastvrijheid staat als een huis, vindt het team. Iedereen is welkom en kan kiezen uit de vrije stoelen. Mevrouw had die dag gewoon pech. Het plekje waar ze haar zinnen op had gezet, was al bezet. Ze had die dag sowieso al een rotdag, vertelt Mariska, haar EVV'er, vanwege narigheid in de fa-

milie. Het voorval met de stoel was voor haar de druppel die de emmer deed overlopen. Mevrouw kon deze tegenslag niet aan en ging demonstratief alleen zitten. Katrin kreeg even nietsvermoedend de volle laag over een volkomen ander onderwerp. Verontwaardigd ging zij daar tegenin. Mevrouw zat er achteraf wel mee en vertelde later dat ze, nu ze er over nagedacht had, het niet meer zo zou doen. Katrin voelde ook dat ze nogal primair had gereageerd en best had kunnen vragen wat er met mevrouw aan de hand was? Maar doordat mevrouw zulke kernwaardes van het team raakte, kon ze niet eerst tot tien tellen en kijken wat er voor mevrouw op het spel stond.

Het restaurant wil geen eetzaal van een woon-zorgcentrum zijn, maar echt een open en gastvrije plek voor iedereen. Dat lukt bijzonder goed. 's Morgens komen veel bewoners gezellig samen ontbijten en ook 's middags en 's avonds is het er lekker druk. Mensen die niet in het restaurant willen eten kunnen dat op hun kamer doen. Maar niet veel maken daar gebruik van. Toch zijn er ook

verschillen met een gewoon restaurant. Als het je niet bevalt, dan heb je niet de keuze voor een ander restaurant. Voor de maaltijd is in een woon-zorgcentrum al betaald. Wanneer je kiest om ergens anders te gaan eten brengt dat extra kosten mee. Bovendien eet je in een restaurant met gezelschap dat je zelf hebt uitgekozen.

#### SAAMHORIGHEID

Al met al raakt het onderwerp de medewerkers behoorlijk. Ze besluiten dat ze niet aan meneer mogen vragen om ergens anders te gaan zitten. Meneer heeft recht op de door hem gekozen plaats. Maar ze vinden ook dat ze mevrouw De Jong wellicht beter hadden kunnen opvangen toen ze zo boos uitviel. Maar als een gast tevens bewoner van een woon-zorgcentrum is en op dat moment veel voor haar kiezen blijkt te krijgen, dan kan het van goede zorg getuigen wanneer ook naar haar problemen wordt geluisterd. ■

\* *Marcelle Mulder is humanistisch geestelijk verzorger. [www.curamea.nl](http://www.curamea.nl).*