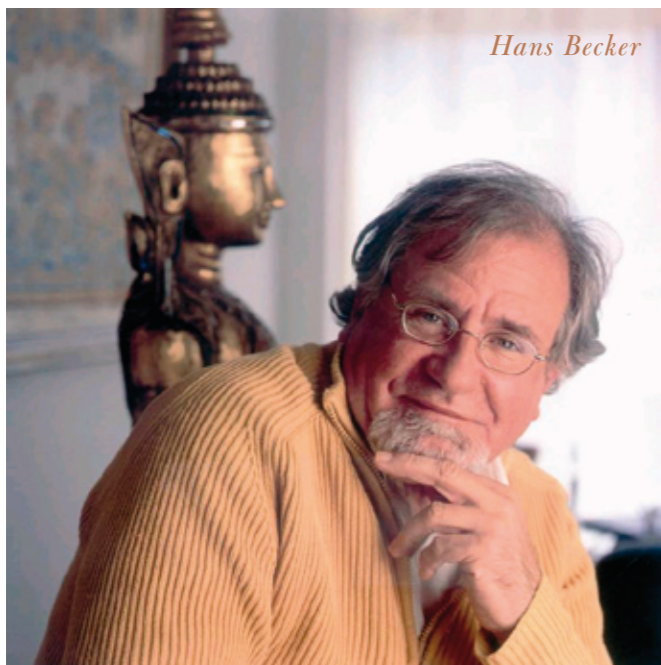


De levenskunstenaar

Iris Bakker, redactielid van FMI, sprak met Hans Becker, voorzitter van de Raad van Bestuur van de Stichting Humanitas te Rotterdam. Een gesprek over levenskunst voor ouderen en de rol die facility management kan spelen in het geluk van bewoners van een instelling.

Iris Bakker



Hans Becker

Humanitas biedt diensten aan op het gebied van welzijn, wonen en zorg. Belangrijke uitgangspunten hierbij zijn dat mensen actief vorm kunnen geven aan hun eigen leven en verantwoordelijkheid nemen voor het samenleven met elkaar.

Een noest uitzieende roodharige familie verschijnt wat luidruchtig bij een bar, vergezeld van een gevloide en vale herdershond. De moeder van de familie bestelt met dubbele tong 'Tee clointloo for meself' (twee cointreau voor mezelf), waarop ze hevig druppelend met haar buit richting tafeltjes waggelt. In deze bar zijn ook aanwezig Hans Becker en een verpleegkundige.

De verpleegkundige: 'Maar meneer Becker dat kan toch niet?!'

Hans Becker: 'Waarom niet?'

Zij: 'Nou, dat is een cliënt van ons.'

Becker: 'Is dat erg?'

Zij: 'Nou, als ze valt, kan ze wel een heup breken.'

Becker: 'Ja, dat kan. Hoewel ze redelijk elastisch zijn als ze dronken zijn. Maar dat noem ik discriminatie.'

Zij: 'Hoezo?'

Becker: 'Jij hebt mij er nog nooit iets van gezegd als ik lazarus aan de bar hing.'

Zomaar een voorval en een van de vele discussies die Hans Becker, voorzitter van de Raad van Bestuur van de Stichting Humanitas te Rotterdam met een van zijn medewerkers heeft.

Al veertien jaar draagt Becker naar iedereen die het maar horen wil uit, hoe je werkelijk met respect met mensen omgaat, hoe je ouderen maximaal in hun waarde laat, hoe je hen kan stimuleren en helpen zo lang mogelijk zelfstandig te blijven functioneren en zelf keuzes te kunnen maken. Zo wijst hij bij 29 bejaardencomplexen in Rotterdam ouderen de weg naar een prettig en humaan bestaan en daarmee de weg naar geluk.

Humanitas richt zich niet alleen op cure en care maar heeft de visie verbreed naar cure, care, wonen en welzijn. Je stuurt niet op zorg, maar je stuurt op welzijn. Een compleet andere kijk. De integrale aanpak is gestoeld op het bijna vanzelfsprekende doel om ouderen te helpen hun leefbestaan op een hoge kwaliteitswaarde te houden. Levenskunst vormt dan ook het centrale begrip en Becker is een levenskunstenaar bij uitstek.

Becker: 'Iedereen is welkom bij ons. Mensen die euthanasie willen laten plegen, of zelfmoord, alles mag hier. Het bijzondere is dat als die mensen hier komen, zij het hier zo leuk vinden dat ze helemaal geen euthanasie meer willen. Bij ons is euthanasie dus verleden tijd. Ook een uitgedroefde asielzoeker in een rolstoel is welkom. Die kun je niet zomaar op straat zetten.'

Ja-cultuur

Bij de levenshouding om werkelijk humaan te zijn en humaan te denken, behoort een gedrag, een gedrag van volledige acceptatie, en



een gedrag van een ja-cultuur hier komt 'nee' niet of nauwelijks in voor. Nederland munt uit in het systeemdenken, alles past binnen systemen en er zijn altijd legio argumenten te noemen waarom iets niet kan. Maar de ja-cultuur is een drager om dingen werkelijk voor elkaar te krijgen, mensen enthousiast te krijgen, mensen blijer te maken. Je ziet dat er niet meer wordt gezeurd en geklaagd; mensen zijn zichtbaar gelukkiger door deze ja-cultuur.

En omdat je veel minder gezeur hebt, levert die ja-cultuur geld op, mensen zijn sneller tevreden. Al dat enthousiasme en die ultieme vorm van acceptatie, leveren bovendien een regiment op van vrijwilligers die antieke spulletjes repareren, de tuin doen, de parkietjes voeren, gezelligheid met zich mee brengen, et cetera.

Ook de kennis van de ouderen wordt betrokken bij het reilen en zeilen van een van de wooncomplexen. Zo had Becker eerst bedacht de rechttoe-rechtaan-tuin wat te verlevendigen met krom lopende weggetjes en beeldpartijen. Maar een cliënt uit een rolstoel riep al gauw: 'Becker, dat heb je echt rot gedaan.' Op de vraag van Becker hoe die man dat dan wist, antwoordde hij: 'Dacht je dat ik in die rolstoel geboren ben? Ik heb altijd als hovenier gewerkt. Je moet het terrein wat accidentatie geven en achteraan wat hoge naaldbomen plaatsen zodat je die lelijke flats niet ziet.' En zo is het ook gebeurd.

Ouderen bieden constant verrassingen. Zo riep de 86-jarige mevrouw Edelschaap tijdens de champagnetoost op haar winst van de scootmobielwedstrijd uit dat het ook niet zo gek was, dat ze gewonnen had. In de jaren dertig reed ze al op haar Harley Davidson rond.

Facilitaire ondersteuning

Natuurlijk vormt de behuizing en de facilitaire ondersteuning een eenheid die de levenskunst van de humaniteit ondersteunt. Als je voor het eerst bij Humanitas binnenkomt, waan je je in een mengeling van een gezellig restaurant, een rariteitenkabinet met een batterij aan antieke rolstoelen, Chinese

leeuwen en een Indiase god, een museum van Aziatische overblijfselen, een kunstgalerie en een levendige winkelstraat. Het 'leukheidgehalte' is hoog, maar vormt zeker geen losse toevoeging. Het is een wezenlijk element om de belevingswereld te verhogen, niet alleen voor de ouderen, maar ook voor de extended family met hun kinderen. Je zit dus niet zondags verplicht anderhalf uur bij oma, waar het stinkt te verpieteren, nee, er is een crèche, een perfect restaurant, een gezellige bar, er is ontzettend veel te zien en te voelen, er zijn vogeltjes, er wandelen honden, want alles kan.

Hoe begin je nu met zo'n succesvol concept? Want je begint vanuit de cultuur: 'Dat kan niet', met strakke witte schortjes en standaard om 7.00 uur gewassen worden en om 10.00 uur koffie uit een standaard kopje. Becker: 'Mensen moeten heel makkelijk effect zien. En het is niet zomaar iets. Als econoom heb ik natuurlijk jaren zitten denken en geleidelijk vallen die puzzelstukjes in elkaar. Dan zie je een structuur. Je ziet dat de zaken gaan kloppen. Die wetenschap is handig, dankzij wetenschap maak je dingen helderder. Je moet de zaak ook als een ondernemer aanpakken en niet als manager.

'Een manager gaat beheersen, ordenen, plannen. Een ondernemer heeft een karaktertrek van lef, creativiteit, intuïtie, doorzettingsvermogen. Je moet ook nooit met geld beginnen, dan wordt het een armoedig ding. Je moet eerst een plan hebben, een goed uitgekristalliseerd geheel. Dat is de drager. Pas daarna ga je je bekommeren om geld. Op basis van je nuchtere verstand ga je vervolgens verbindingen leggen.'


Klagen

Becker stuurt mensen aan op die ja-cultuur, vanuit een aangeboren enthousiasme, vanuit een eenvoud en logica die natuurlijk is. Hij neemt mensen daarin mee, betreft hen. Versterkt door het fenomeen van soort zoekt soort, draagt hij nu met een heel team de essentie verder uit. En die ja-cultuur met blijie mensen, levert op dat mensen veel minder klagen.

Facilitaire kosten gaan dus ook omlaag, vooral omdat mensen gewoon gelukkig zijn en dan klagen ze minder, bijvoorbeeld over schoonmaak. Schoonmaak is een beleving en als je zelf gelukkiger bent, kijk je anders.

Het verder verlagen van de facilitaire kosten wordt bovendien versterkt door het feit dat de cliënten veel meer zelf blijven doen. Vanuit het 'use it or lose it'-principe worden mensen gestimuleerd zelf zoveel mogelijk te blijven doen. Mensen blijven dus veel langer actiever. Te veel zorg is veel erger dan te weinig zorg. Natuurlijk kent deze humane aanpak een financieel plaatje. Het wonderbaarlijke is echter dat dit plaatje veel rooskleuriger is dan het grijze-bejaardentehuisyndroom.

Met de jaarwisseling stond er een verdraaid venijnig stukje in de krant dat Becker met een zee aan champagne de welzijnsgelden over de balk smeedt. Het werkelijke verhaal is als volgt: Becker kocht 6000 flessen champagne, geen echte, maar wel redelijke en feestelijke bubbeltjeswijn à vier euro de fles. Hij schonk er 3000 gratis aan ouderen, die zingend het nieuwe jaar inluiden. De andere 3000 flessen verkocht hij in zijn bar voor vijftien euro de fles. Van die behoorlijke winst wist hij toch maar weer een jaar een verpleegkundige te financieren. Dat spel met de knikkers, daar is deze econoom een natuurtalent in en het wordt nog versterkt door zijn credo 'dubbel plukken, daar zijn we goed in'.

Die glimmende oogjes gericht op echte menselijke zorg, gaan gepaard met een gedegen gestructureerd plan met kennis van de financiële wereld. En wat facility managers en vastgoedbeheerders hiervan kunnen leren is dat een zuiver, integraal en consequent plan niet alleen financieel interessant is, maar vooral leidt naar de weg van het geluk, en dat willen we toch allemaal. En de inspectie? Een dikke acht. 

Recent is het boek *Levenskunst voor ouderen* van prof. dr Hans Becker verschenen (ISBN nr 90.51.66.99.84). Dit is te verkrijgen bij de boekhandel of bij Humanitas (010- 46 15 350).