

**Levenskunst op leeftijd
met**

Zorg zonder zorgen

PROF.DR. HANS MARCEL BECKER



Eburon Delft
2014

INHOUD

VOORWOORD STAATSSECRETARIS MARTIN VAN RIJN

6

TEN GELEIDE

DEEL A CASESTUDY, THEORETISCH KADER EN METHODOLOGISCHE AANPAK

I	HET STREVEN NAAR MENSELIJK GELUK VIA EEN INTEGRAAL PRODUCT VAN CURE, CARE, WELZIJN EN WONEN	13
1.1	Menselijk geluk	13
1.2	De kernwaarden	21
2	ONDERNEMERSCHAP IN DE ZORG	27
2.1	'Creative destruction' toegepast door de ondernemer	27
2.2	De ondernemer: functies en eigenschappen	28
2.3	De zorgondernemer voor en na de cultuuromslag	34
3	MULTIDISCIPLINAIR KADER EN ECONOMISCHE ASPECTEN	37
3.1	De theoretische brillen	37
3.2	Humanistische elementen	38
3.3	Bedrijfskundige aspecten: culturele sturing	40
3.4	Bedrijfseconomische aspecten: de financiën	44
3.5	De verandering van paradigma	51
4	METHODOLOGIE	57
4.1	Methodologische aanpak en doelstelling van onderzoek	57
4.2	Kwalitatief onderzoek	58
4.3	Multidisciplinair reflectieforum	59
4.4	Triangulatie	60
4.5	Kwantitatief onderzoek	63

DEEL B CULTURELE STURINGSELEMENTEN

5	DE JA-CULTUUR	69
5.1	Bevorderen eigen regie: 'Yes is the answer'	69
5.2	De opkomst van de ja-cultuur	69
5.3	De voedingsbodem van de ja-cultuur	72
5.4	Aspecten van de ja-cultuur	73
5.5	Implementatie van de ja-cultuur	79
5.6	De grenzen van de ja-cultuur	83
5.7	De ja-cultuur bij een geluksgerichte zorgorganisatie onderzocht	85
5.8	Samenvatting van de ja-cultuur	88
6	USE IT OR LOSE IT	91
6.1	Zelfzorg 'tot de pijngrens'	91
6.2	De voedingsbodem van use it or lose it	93
6.3	Aspecten van use it or lose it	97
6.4	De implementatie van use it or lose it	98
6.5	De grenzen en appreciatie van use it or lose it	100

7	COMMUNICATIE VIA VERHALEN EN ONELINERS	103
	7.1 Management by storying around: het verhaal	103
	7.2 De effectiviteit van het ondernemingsverhaal	106
	7.3 De corporate identity	108
	7.4 De oneliners	112
	7.5 Corporate stories	116
8	OPWEKKING VAN VRAAGGESTUURDE MOTIVATIE, CREATIVITEIT EN VINDINGRIJKHEID	123
	8.1 De sfinx creativiteit	123
	8.2 Creativiteitsbevorderende factoren	125
	8.3 Creativiteitskillers	129
	8.4 Creativiteitsuitingen	131
	8.5 Creativiteit onderzocht	133
9	GELUKSGERICHTE LEVENSLLOOPBESTENDIGE COMPLEXEN MET DORPSPLEIN, SENIORENRESTAURANT, ATELIER, HERINNERINGSMUSEUM EN ALZHEIMERHOFJES	141
	9.1 De menselijke maat en empathic design	141
	9.2 Levensloopbestendig wonen in eigen appartementen en Alzheimerhofjes	147
	9.3 Alzheimerhofjes en de ‘villa-aanpak’	149
	9.4 Het overdekte dorpsplein	154
	9.5 De seniorenrestaurants	159
	9.6 De herinneringsmusea	167
	9.7 De ateliers	171
	9.8 Levensloopbestendig wonen: Humanitas-Bergweg	174
10	GEMEENSCHAPSVORMING	
	10.1 De Extended Family inclusief het knuffeldier	179
	10.2 Personeel	186
	10.3 Vrijwilligers	194
	10.4 Coöptatie	204
	10.5 Diversiteit, globalisering, internationalisering	210
DEEL C	HISTORISCHE EN FILOSOFISCHE ACHTERGROND	
11	DE WORTELS	219
	11.1 Historische achtergrond	219
	11.2 Systeemwereld versus leefwereld	222
	11.3 De interferentiezone tussen systeemwereld en leefwereld	223
	11.4 Rationele discussie versus dialoog	225
	11.5 Ethiek van de levenskunst versus ethiek van de zorg	227
12	DE ENQUÊTERESULTATEN DE KERNWAARDEN	235
	12.1 Opbouw der enquêtes	235
	12.2 Confrontatie met de kernwaarden	236
BIJLAGEN	• Problemen bij de praktische toepassing van het concept	248
	• Reacties op zorgfilosofie en praktische toepassing	250
	• De geluksfilosoof: Jeremy Bentham	259
	• Samenvatting Beckers geluksgerichte zorgfilosofie	262
	• Bibliografie en literatuurverwijzing	265
	• Over de auteur	274



Voorwoord

Als staatssecretaris van VWS ga ik samen met het parlement over de wetten en regels in de langdurige zorg. Die zijn er op gericht dat de kwaliteit van de zorg goed is, dat medewerkers trots kunnen zijn op hun werk en dat de kosten beheersbaar blijven. Maar of dat lukt, hangt vooral af van de manier waarop we met wetten en regels omgaan. Dan helpt het enorm dat er mensen zijn die met niet aflatende energie vertellen hoe je dat doet.

Naar mijn mening legt Hans Becker dit nu ook weer in dit boek uit met veel aandacht voor (groeps)gedrag en cultuur. Hij toont aan dat elk mens, met welke beperking ook, in een plezierige omgeving zo veel mogelijk de regie kan houden over eigen leven, lichaam, woning, financiën, en andere belangrijke zaken. En hoe mensen voldoening kunnen putten uit het zo veel als mogelijk voor zichzelf en anderen blijven zorgen.

Hoe (levensloopbestendig) wonen, welzijn en zorg onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn. Dat volwaardige en gelijkwaardige deelname aan de uitgebreide familie van cliënten, medewerkers, vrijwilligers en andere betrokkenen essentieel is. Stuk voor stuk zijn het eenvoudige, bijna vanzelfsprekende adviezen. Maar dan wel adviezen die je uitdagen om naar je hart te luisteren en naar dat van anderen. Het woord levenskunst in de titel is een vlag die de inhoud van dit boek dekt.

De staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,

A handwritten signature in white ink, appearing to be 'M. van Rijn', written over several horizontal lines.

Martin van Rijn

Ten geleide

Basis van dit boek 'Zorg zonder zorgen' is het boek 'Levenskunst op leeftijd', nu in zijn negende druk. Het afgelopen decennium is echter zo veel gebeurd dat een nieuw boek op zijn plaats is. De concepten van herinneringsmusea, seniorenrestaurants en kunstateliers zijn uitgediept, de financiële consequenties van het geluksgerichte model beter onderzocht en onderdelen als diversiteit, globalisering en internationalisering toegevoegd. Ook de villa-aanpak en de Alzheimerhofjes zijn nieuw. De reacties op dit zorgmodel dragen ook bij aan een helderder inzicht.

Nog een belangrijke reden voor dit nieuwe boek is dat, door de vergroting van de mogelijkheden bij het vormgeven, het nu zo gemaakt kon worden dat het toegankelijker is voor cliënten en familie. Door deze vernieuwde vormgeving van foto's, illustraties en onderschriften kan nu eenieder aangenamer kennisnemen van de essentie van mijn boodschap. Beelden zeggen immers soms meer dan woorden; vandaar ook de toegevoegde DVD.

'Zorg' is een moeilijk hanteerbaar woord. Een openhartoperatie valt hieronder, maar ook het huis schoonhouden. Dit boek 'Zorg zonder zorgen' gaat over ouderenzorg. Het bijzondere is dat het uitgaat van een geluksgericht model, waarin medische, hygiënische en financiële zaken weliswaar niet ontbreken, maar geluksactoren, zoals de innovaties levensloopbestendig wonen met scheiden van wonen en zorg en gemengde bewoning, de ja-cultuur, verregaande eigen regie, Extended Family-aanpak, sterke nadruk op eigen activiteit ('use it or lose it'), kunstateliers, herinneringsmusea en seniorenrestaurants een overheersende rol spelen.

Dank aan allen die op enigerlei wijze hebben bijgedragen aan de totstandkoming van dit boek of zijn voorgangers. Ik noem er enkele: prof. Guy Poeth, prof. dr. Ph. van Engeldorp Gastelaars, drs. A.G. Jager, mr. J.M. Bindenga, drs. M.G. Ros, dr. P.J. de Lange, drs. B.D. Elzas, drs. A. Goosen, C.C. Groutars mcc, drs. J.M.M. Veldman, drs. W.M. de Lijster en W. Zwaan.

De creativiteit en artistieke lay-out van P.J. van Aken en de technische layout-vaardigheden van W. de Keyzer mogen in dit dankwoord zeker niet ontbreken, evenmin als E. Post voor zijn professionele tekstcorrecties. Een speciale vermelding verdient nog de heer D. Pettinga, die niet alleen voor de afhandeling zorgdroeg, maar een vraagbaak was voor alle taalkundige, inhoudelijke en niet-inhoudelijke problemen.

Het product ligt voor u. Ik heb mijn beste krachten aangewend. Ik hoop dat het ontwikkelde geluksmodel kan bijdragen aan meer welbevinden op de weg naar het einde van ouderen.

Rotterdam, najaar 2014



Hans Becker







Deel A
**Case study, theoretisch kader en
methodologische aanpak**

HOOFDSTUK 1

**HET STREVEN NAAR MENSELIJK
GELUK VIA EEN INTEGRAAL PRODUCT
VAN CURE, CARE, WELZIJN EN WONEN**



*Deze uitspraak van Keynes slaat zeker op
ouderen: er is geen tijd te verliezen een ge-
lukkig levenseind voor ouderen te faciliteren*

1.1 MENSELIJK GELUK

‘Dort, wo du nicht bist, dort is das Glück’¹

Grote delen van de wereld kampen met verouderingsproblemen. Er is daarbij een zogenaamde dubbele vergrijzing gaande. Er zijn relatief veel ouderen, die voor een groot deel zelfs meer dan 80 jaar oud worden. Ziekten als zware reumatische aandoeningen, Parkinson en Alzheimer, die zich veelal in versterkte mate bij mensen boven de tachtig manifesteren, treden op. Het eenzaamheidsprobleem van onze individualistische maatschappij komt in verhevigde mate naar voren. Wat en op welke manier men voor ouderen met en zonder handicaps de zaken dient te organiseren, hoe gezorgd kan worden voor een zeker geluk in de laatste levensjaren, is het onderwerp van dit boek. De essentie van de organisatiecultuur is daarbij de culturele sturing.

Het onderzoeken van menselijk geluk is aan de ene kant een moeilijke zaak. Aan de andere kant kan men, met nuchter verstand al een paar basislijnen ontdekken. Dasgupta schrijft: ‘The concept of a well-lived life is fraught with difficulties, but its basic features are not controversial. Most people desire personal growth ... In the related social sphere, most people would emphasize a successful family life, warm friendships, a meaningful job ... in the end, a reflective and useful old age.’²

Jeremy Bentham³ (1748-1832) heeft als een van de eersten getracht een systeem te ontwerpen voor geluk in maatschappelijke zin. In feite wenste hij een nieuwe wetenschap van menselijk gedrag te creëren, met als doel het bestuderen en meten van gevoelens en passies, ‘pleasures and pains’. Geluk is hier het saldo van ‘pleasure and pain’. Wat pleasure is en wat pain is, liet Bentham over aan het individu. De overheid diende slechts te zorgen voor een zeker minimum van bestaan, veiligheid, een zekere gelijkheid en zo voort. Leidraad en doel van bestuurder en wetgever moet zijn te streven naar ‘the greatest happiness of the greatest number’. Bentham heeft met zijn ideeën over het calculeren van ‘pains and pleasures’ veel invloed gehad op een latere econoom Edgeworth die poëtisch stelde ‘Atoms of pleasure are not easy to distinguish and discern; more continuous than sand, more discrete than liquid.... We cannot count the golden sands of life; we cannot number the ‘innumerable smile’ of seas of love, but we seem to be capable of observing that there is here a greater, there a less, multitude of pleasure-units, mass of happiness; and that is enough.’⁴ Hij zag de mens als een maximaliserende ‘pleasure-machine’ die met wiskundige berekeningen te lijf gegaan kon worden.

Terwijl sindsdien het macroprobleem van menselijk geluk meten en maximaliseren nog steeds niet opgelost is, is het microprobleem voor een goede zorgorganisatie een aantal praktische uitgangspunten te vinden om, op haar terrein en op haar manier, een bijdrage te leveren aan de vergroting van menselijk geluk. Dat dit geluk bij haar cliëntèle vergroot kan worden, het meer of minder van Bentham en Edgeworth, is duidelijk. Hoe dit moet gebeuren is niet eenduidig.

Lambers heeft in dit verband aan de Erasmus Universiteit de begrippenreeks *welstand*, *welvaart*, *welzijn* en *geluk* geïntroduceerd.⁵ Hierbij staat welstand voor materiële zaken met het, soms omstreden, uitgangspunt ‘in principe hoe meer hoe beter’; welvaart staat voor de verhouding van deze materiële zaken ten opzichte van de behoeften eraan (veelal gevoed door de medeburgers). De term welzijn staat voor het geheel van bovenvermelde materiële zaken en behoeften, geplaatst in de achterliggende structuur van de samenleving (al dan niet agressieve attitudes, oorlogsdreiging, milieubedreiging). Al deze elementen dragen bij of doen afbreuk aan menselijk geluk, waarbij het uiteindelijke geluk dat iemand voelt ook nog veel puur individualistische componenten behoudt. Lambers is zo wijs zich niet te wagen aan een definitie van menselijk geluk, maar geeft de fragiele en onzekere band tussen het nog materiële zaken inhoudende welzijn en het mysterieuze einddoel geluk, aan met een sprookje. Hierin kan de zieke keizer pas beter worden als hij het hemd van een gelukkig mens aantrekt. De enige onderdaan die aangaf dat hij volmaakt gelukkig was, was een herdersjongetje dat temidden van zijn wollige schaapjes zat te fluiten. Deze jongen bleek echter geen hemd te hebben.

Dit sprookje geeft twee zaken aan waar een eigentijdse zorgorganisatie mee rekening heeft te houden. Allereerst dat de strikt op het individu gerichte aanpak van Bentham ‘there is no interest, but individual interest’, niet voldoende is. Voor de herdersjongen waren zijn schaapjes als gezelschap al net zo belangrijk als de knuffeldieren voor de ouderen van Humanitas. Maar ook bleken immateriële zaken, zoals de eigen regie, de eigenwaarde, het gevoel mee te tellen, gewaardeerd onderdeel te zijn van een groep, ook bij de herdersjongen kennelijk belangrijker te zijn dan de materiële zaken zoals een hemd. De geluksgerichte zorgorganisatie benadrukt in haar systeem, naast sociale interactie, de uit eigen werkzaamheid en eigen regie voortkomende menselijke eigenwaarde, resulterend in een zeker geluksgevoel.

Een ondernemer in zorgland komt er met algemene theorieën niet uit. Niet voor niets verzucht Lambers in zijn artikel *Mededingingspolitiek*⁶: ‘Het theoretisch economisch inzicht is erdoor verdiept, de grond van abstractie is daarbij echter zo hoog, dat het voor de toepassing van de economie voor werkelijkheidsvragen eerder een Tantaluskwelling wordt, telkens van nieuwe analytische instrumenten te mogen lezen, die in de lucht oplossen als hij ze probeert te gebruiken.’⁷ Ik heb geprobeert, dit wetende, toch gebruik te maken van een aantal wetenschappelijk beproefde inzichten en de daarbij ontwikkelde instrumentaria. Het blijkt daarnaast in de praktijk mogelijk, met nuchter verstand, veel voor mensen te betekenen. Het is niet zo moeilijk om te zien dat mevrouw Boutkan, als zij op haar honderdste verjaardag, na haar hele leven op een kamertje gewoond te hebben, haar eerste eigen, levensloopbestendige, appartement krijgt, daar zeer gelukkig mee is. Het is niet zo moeilijk om te zien dat dit geluk versterkt wordt door de eigen werkzaamheid, als ze weer gaat koken, nadat ze dat, wonende in het bejaardenhuis, dertig jaar niet gedaan had. Het is niet zo moeilijk om te zien dat het mevrouw Van den Bos en haar familie geluk geeft als ze, mede door het vooruitzicht uit het verpleeghuis te vertrekken naar haar eigen levensloopbestendige appartement, van haar euthanasieplannen afziet. Hierbij geeft ze zelf aan hoe belangrijk het voor haar eigen geluk is dat ze, hoewel moeizaam, zelf haar schoenen weer aantrekt.

‘Laat vele bloemen bloeien’

Hoe geluk wetenschappelijk gemeten moet worden, terwijl alleen de cliënt zelf kan weten of hij gelukkig is en hoe men tot ‘het grootste geluk voor het grootste aantal’ kan komen, kan een zorgorganisatie niet alleen aan wetenschappers overlaten. Zij dient praktisch bezig te zijn op haar eigen miniterrein, hetgeen met tientallen locaties al heel wat organisatietalent vergt. Zo zullen, ‘laat vele bloemen bloeien’, verschillende soorten cliënten op verschillende manieren voorzien moeten worden van zorg, welzijn en wonen. Een aanpak, met grote wooncomplexen en de extended family-aanpak, zal bijvoorbeeld waarschijnlijk niet geschikt zijn voor kluizenaars. Aparte woongroepen blijken weer wel goed te kunnen aarden in het grotere geheel. In ieder geval blijkt het geluksgerichte systeem, met de mogelijkheid van zelfwerkzaamheid, zelfstandigheid en eigenheid voor somatische en psychische cliënten, gezien wachtlijsten en uitkomsten van tevredenheidsonderzoeken, het lage ziekteverzuim van medewerkers en de aantrekkingskracht op nieuw personeel, een belangrijke rol te kunnen spelen.

Humanitas probeert bij het organiseren van geluk in de praktijk zo praktisch mogelijk gebruik te maken van wetenschappelijk ontwikkelde inzichten. Een gedeelte van dit instrumentarium komt onder andere van Veenhoven van de Erasmus Universiteit, van de grootmeesters Maslow en Petzold en van Csikszentmihalyi met zijn Flowtheorie. Bij al deze theorieën valt op dat bij het organiseren van geluk naast materiële zaken, psychologische, sociale en psychosociale omtandigheden een uiterst belangrijke rol spelen. Het zijn juist deze zaken die, historisch gegroeid, in het Nederlandse zorgland een vaak ondergeschikte rol hebben gekregen.

Veenhoven’s vier levenskwaliteiten bezien vanuit Humanitas

Het voornaamste doel van ouderenzorg is een ‘goed leven’ voor de cliënt. Over wat dit inhoudt bestaan echter verschillende opvattingen. Veenhoven⁸ onderscheidt vier kwaliteiten van leven. Deze zijn een leefbare omgeving, de levensvaardigheid van het individu, het nut van het leven (voor de omgeving) en het plezier in het leven (voor het individu zelf).

- De *leefbaarheid van de omgeving* is op het eerste gezicht een moeilijk criterium. Allereerst omdat niet duidelijk is wat nodig is, maar ook omdat wat gewenst is zeer kan verschillen. Slechtziende mensen willen geen blokjesvloer en geen glimmend linoleum, goedziende mensen vinden blokjes soms juist leuk en een glimmende vloer als teken van goed schoonhouden prima. Toch scoort het geluksgerichte model met de nadruk op de omgeving als voorwaarde voor plezier in het leven. Men denke daarbij aan de levendige ‘overdekte dorpspleinen’, met veel empathic design en spraakmakende restaurants, die vele mensen van buiten aantrekken. Alleen al door het laatste, het contact met buiten, wordt het voor de cliënten plezieriger en leefbaar. Maar ook de levensloopbestendige appartementen zelf, die via de technische mogelijkheden de eigen regie en eigen werkzaamheid, alsmede het blijven samenwonen met de partner mogelijk maken, zijn uiterst belangrijk.
- *Levensvaardigheid van het individu* lijkt op het eerste gezicht eveneens een moeilijk toepasbaar criterium. Deze neemt immers over het algemeen af naarmate de leeftijd stijgt. Toch moet niet vergeten

worden dat, met de door het klimmen der jaren toegenomen wijsheid en levenskunst, het best eens zou kunnen dat de levensvaardigheid van oudere cliënten wel verandert, maar minder afneemt dan gedacht. Een inspirerende en activerende aanpak, met ja-cultuur en nadruk op het communiceren via verhalen vertellen, onthecht van de door de systeemwereld opgelegde jachtigheid en de stress van de dwingende productie en kan de levensvaardigheid van het individu toch aardig tot haar recht laten komen.

- Hoewel men van de laatste levensfase niet veel *extern nut voor de omgeving* meer zou verwachten, kan het best zijn dat een met zichzelf in het reine gekomen, uitgebalanceerde oudere voor de jonge generatie, familie en omgeving, inclusief zorgmedewerkers, veel kan betekenen. Een zieke bijvoorbeeld die door het systeem van levensloopbestendige appartementen weer bij de partner kan leven, wat voor hem van het grootste belang blijkt, is een duidelijk voorbeeld van het (weer) hebben van extern nut voor de omgeving. Soms gaat het zelfs zó ver dat het uitmondt in een ‘folie à deux’⁹ in de laatste jaren van het leven. Maar ook de simpele aanwezigheid van mensen kan op zichzelf al nut hebben voor de omgeving. Wie gaat er nu in een leeg restaurant eten, al is dat nog zo goed?
- Bij het, uit de utilitaristische filosofie komende, *geluk in zichzelf, plezier in het leven*, is indicatief de mate waarin menselijke behoeften (zie later Maslow en Petzold) vervuld zijn. Hier speelt een rol in hoeverre de omgeving en uitdaging aansluiten op de vermogens van het individu. Hoe te komen tot een goede balans tussen capaciteit en uitdaging, zoals bij de flowtheorie? Een eigentijdse zorgorganisatie probeert aan de gunstige omstandigheden bij te dragen door, naast het bieden van een zekere veiligheid en geborgenheid, het creëren, in extended family-verband, van stimulansen. Het voldoen aan een minimum aan materiële voorwaarden en prikkeling wordt daarbij ruim opgevat: een volledig appartement, lekker eten, empathic design van omgeving.



Een beetje meer humor in de ouderenzorg is echt zeer noodzakelijk, al was het maar als tegenwicht tegen het suikerzoete 'bejegenen'

Het geluksbevorderende zorgconcept

Gebruikmakend van de uit onderzoek van onder anderen Veenhoven naar voren komende geluksbevorderende elementen:

- *De autonomie:* het kunnen leven op de eigen manier van een cliënt en kunnen ontsnappen aan situaties die blijken niet te bevallen, aldus de eigen voorkeuren maximaliserend. De levensloopbestendige complexen met eigen appartementen, de ja-cultuur, de via use it or lose it gewaarborgde maximale grip op het eigen leven, de niet betuttelende, minimale, 'zorg op maat' onder het motto 'je moet niet voor mensen zorgen, je moet zorgen dat ze voor zichzelf kunnen zorgen', alsmede de, niet zo voelbare ('hidden') culturele sturing, garanderen bij een hiermee werkende zorgorganisatie een hoge mate van autonomie.
- *Het bezig blijven, de eigen activiteit* om de menselijke machine te laten draaien. Dat men bezig blijft, is belangrijker dan wát men doet. Mensen zijn zelfactualiserende wezens en hebben, volgens de evolutionaire psychologie, een ingebakken geraakte behoefte om vermogens scherp te houden. zo is gebleken hoe belangrijk de gepropageerde oneliner 'use it or lose it tot de pijngrens' is. Dit heeft ertoe geleid dat de zelfwerkzaamheid gefaciliteerd werd. Dit gebeurde met als doel levensgeluk voor de cliënt. Dat hier positieve financiële effecten bij optreden, die het op andere fronten iets duurder gelukssysteem mogelijk maken, is een zeer prettig neveneffect.
- *Regelmatische interactie met andere mensen*, sterk variërend, van een balspel tot intieme contacten. Men kan hierop inspelen met een extended family-benadering, met het openhouden van de verbindingen naar de buitenwereld, met haar menging van jong en oud, ziek en niet ziek, arm en rijk en allochtoon en autochtoon, verrijkt door de ja-cultuur en de activerende, tot praten aanzettende, omgeving. De mens, naar zijn aard een groepsdier, heeft vooral menselijke, niet-routinematige, niet-afstandelijke, niet-professionele contacten nodig en zeker geen bureaucratie. Daarnaast heeft hij ook de behoefte om zich af en toe terug te trekken, behoefte aan een zekere eigenheid en eigenwaarde. Aan al deze voorwaarden is in het levensloopbestendige complex zeer bewust voldaan. Pim Fortuyn schrijft niet voor niets: 'Er zijn zeker ook uitzonderingen op deze goedbedoelde anonieme, gebureaucratiseerde verschrikkingen. Het zijn de tehuizen waar men weer zoekt naar de menselijke maat, veelal geëxploiteerd door Humanitas, waar men opmerkelijke resultaten boekt. Door mensen naar soort en belangstelling bij elkaar te zetten, door ze waar mogelijk actief in te schakelen of op zijn minst actief te laten zijn, daar is de kwaliteit van het leven opmerkelijk veel beter.'¹⁰

Eenzaamheid als eigentijdse geluksdoder

Van alle handicaps waaraan ouderen kunnen lijden, blijkt in de huidige tijd eenzaamheid een van de belangrijkste te zijn. Eenzaamheid kan verschillende oorzaken hebben. Mullins definieert het als volgt: 'A psychosocial emotional condition that may stem from many factors, but is usually related to either social isolation or emotional isolation.'¹¹ In het boekje Eenzaamheid op leeftijd¹² wordt de nadruk gelegd op de contactuele sfeer, terwijl Royer en Staarink¹³ het 'in balans zijn' daarbij benadrukken.

Ook in Nederland blijkt, met de toenemende individualisering en afbraak van oude sociale structuren, de eenzaamheid een niet te onderschatten probleem te zijn. De Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling

stelt in zijn advies 25, 'De handicap van de samenleving', onder het kopje *Millions of people being lonely together*: 'Om community care te realiseren gaat het niet alleen om de organisatie van de "care", zo hebben wij hier reeds betoogd, maar moet het ook gaan om de organisatie van de "community". Uit verhalen van sommige mensen die buiten de instelling wonen, komt duidelijk naar voren dat ze eenzaamheid als de grootste schaduwzijde ervaren en dat ze een relevant sociaal netwerk ontberen (Overkamp, 2000; De Klerk, 2002).'¹⁴

Ook het Sociaal en Cultureel Planbureau concludeert in zijn 'Rapportage ouderen 2001' dat voor minimaal 250.000 personen

Ik ben vandaag de coördinator van de uitvoerende zorg



ouder dan 55 jaar eenzaamheid een ernstig probleem is.¹⁵ In die zin loopt Nederland in de pas met andere westerse landen waarvan Mullins stelt dat het percentage tegen de twintig loopt.¹⁶ Hij onderscheidt drie essentiële punten ten aanzien van de eenzaamheidsproblematiek: 'First, loneliness is a subjective emotional experience that may be unrelated to acute social isolation. Second, loneliness is an aversive psychological condition. Third, the underlying root cause of loneliness is some form of social relationship deficit.'¹⁷

De eenzaamheid als gevolg van sociale isolatie, gerelateerd aan hoe iemand de isolatie van de mensen om hem heen inschattend voelt, blijkt zeer belangrijk. Ouderen kunnen zich eenzaam voelen ook al komen familieleden regelmatig langs. Door overlijden verbroken genegenheidsbanden kunnen een grote eenzaamheid veroorzaken. Ook gezondheidshandicaps, waardoor allerlei zaken niet meer kunnen, kunnen het levensritme zo verstoren, dat eenzaamheid in versterkte mate toeslaat. Ouderen zijn door bovengenoemde factoren een kwetsbare groep.

Het is ook daarom dat Humanitas van familiebezoek een feest met eetfestijnen probeert te maken in plaats van een lijdzaam anderhalf uur uitzitten in een troosteloze omgeving temidden van mensen die niets te vertellen hebben. De activerende en eigenwaarde en sociaal netwerk bevorderende welzijnselementen in de Extended Family-aanpak blijken goed te werken ter voorkoming en terugdringing van eenzaamheid. De ja-cultuur en de use it or lose it-aanpak faciliteren het onderhouden van oude sociale netwerken en het starten van nieuwe vrienden-, kennissen- en vrijwilligerswerkrelaties. De huisdieren, de kunstexposities, de nadruk op empathic design en conversation pieces, de restaurants, waarvan de gezelligheid in het Humanitas cliëntenonderzoek door 65% van de cliënten als belangrijk gewaardeerd wordt, alles speelt mee. Cliënten geven bij het eigen empirisch onderzoek dan ook aan, dat de sfeer en de manier van omgaan bij hun leven waarde en inhoud geven.

De structuren van Petzold en Maslow

Theoretische structuren die ook enig houvast bieden voor het organiseren van zorg zijn de bekende piramide van behoeftenhiërarchie van Maslow¹⁸ en de tempel van Petzold¹⁹, waar de vijf zuilen de timpaan, de zelfidentiteit, in balans houden. Ook deze structuren laten zien dat het betrekken van sociale, psychosociale en psychologische elementen van het grootste belang zijn. De zuilen van Petzold vertegenwoordigen de domeinen lichaam en geest, sociale relaties, materiële omstandigheden, deelnemen aan activiteiten, waarden en inspiratie. Het is de kunst van het leven om, als een van deze domeinen mankementen gaat vertonen, deze te verhelpen of – en dat is belangrijk – compensatie te vinden bij de andere domeinen. Eten en verzorging vallen bij Petzold binnen het domein lichaam en geest. Aangezien iedereen in het nieuwe levensloopbestendige complex in principe een woning van 72 m² krijgt en de andere materiële zaken ook gedekt zijn, ligt hier geen probleem. De Extended Family-aanpak en de activerende, inspirerende, open omgeving zullen in Petzolds visie de activiteiten en sociale relaties versterken. Het moeilijkst is de overgebleven zuil van de waarden en inspiratie. Men kan hierop inspelen met culturele sturing, motiverende, interactieve verhalencommunicatie, gedeelde kernwaarden, empathic design met conversation pieces en vooral met de Extended Family-aanpak. Terugkeer naar een zeker familieverband, maar dan in een andere opzet, blijkt op het onderdeel van waarden en inspiratie zeer 'productief'. Geestelijke verzorging is en blijft uiteraard een uiterst belangrijk onderdeel van deze zuil.

Maslow, als woordvoerder van de humanistische psychologie, komt ook met structuren die het terrein aangeven waarop een geluksgerichte zorgorganisatie met een holistisch mensbeeld moet opereren. Zijn piramidemodel, een behoeftenladder voor de zelfontplooiing van de mens, is getrapt opgebouwd. Op de hoogste 'trede' bevinden zich de behoeften tot zelfontplooiing (zelfactualisatie) en creativiteit. Daaraan kan men pas voldoen indien de vier behoeften die lager op de ladder staan eerst bevredigd zijn.

De meest elementaire menselijke behoeften als slaap, voedsel en drinken waaraan zowel bij een eigentijdse zorgorganisatie, als in alle klassieke verpleeghuizen en bejaardenoorden, in ieder geval veel gedaan wordt, bevinden zich slechts op de eerste trede. Hierna volgt het niveau van de veiligheidsbehoeften, de behoefte aan bestaanszekerheid, onder andere bestaande uit zekerheid van werk, onderdak en veiligheid. Dat een cliënt in levensloopbestendige complexen in principe nooit hoeft te verhuizen naar een bejaardenoord of een verpleeghuis en nooit gedwongen hoeft te scheiden van de partner blijkt hier zeer belangrijk, evenals het verleiden van een ieder, die dat wil, tot het verrichten van vrijwillige werkzaamheden. Op

de derde trede bevinden zich de sociale behoeften: behoefte aan liefde en de behoefte ergens bij te horen (collega's, vrienden, clubs). De Extended Family speelt een belangrijke rol bij deze trede, zelfs nieuwe liefdes bloeien hier op hoge leeftijd op. De vierde trede benadrukt de behoefte aan erkenning en waardering: de behoeften aan zelfwaardering en de behoefte aan waardering door anderen. De eigen regie met de ja-cultuur, de nadruk op de eigenwerkzaamheid, voor zichzelf maar ook voor anderen, doen goed inspelen op de vereisten van deze trede. Dan ziet men niet zelden ontplooiing van cliënten, te midden van een warme en waarderende 'familie', waardoor zij op een spectaculaire manier opbloeien.

Menselijk geluk en Flow

Er is nog een stuk theorie, dat gekenschetst kan worden als een hoogtepunten- en dieptepuntenmodel, dat bij het zoeken naar cliëntengeluk behulpzaam kan zijn. Het gaat daarbij over geluksgevoel als een resultaat van de relatie tussen uitdaging en gebruik van vaardigheden. Een optimale ervaring, flow genoemd, treedt op als beide variabelen hoog scoren. Door een bezigheid, koken of schoonmaken bijvoorbeeld, vliegt de tijd, de cliënt ziet resultaat en voelt zich na afloop sterker en tevredener dan gewoonlijk. Flow zoeken is minder hoogdravend dan het vaak gebruikte begrip zingeving. Men vergeet eenvoudig bewust de tijd en problemen door bezig te zijn. Het resultaat, na afloop, al zijn het maar de sokken die gebreid zijn of een pan geschilde aardappelen, stemt tot zelfrespect en eigenwaarde.

De vaardigheden dienen daarbij wel optimaal afgestemd te zijn op de uitdaging. Is de uitdaging te laag, voelt men zich verveeld; is deze te hoog, raakt men gefrustreerd omdat het resultaat niet adequaat is. Csikszentmihalyi verwoordt het als volgt: 'When goals are clear, feedback relevant, and challenges and skills are in balance, attention becomes ordered and fully invested'....'Self-consciousness disappears, yet one feels stronger than usual....' en 'A typical day is full of anxiety and boredom. Flow experience provides the flashes of intense living against this dull background.'²⁰

Bovenstaande gaat misschien over een eenvoudiger soort geluksgevoel dan waar eerder over gesproken is, maar, en dat is voor een zorgorganisatie belangrijk, het is wel een soort waar je zelf wat aan kunt doen: 'The happiness that follows flow is our own making, and it leads to increasing complexity and growth in consciousness.' 'Flow is generally reported when a person is doing his or her favorite activity – gardening, listening to music, bowling, cooking a good meal. It also occurs when driving....'²¹

Rookruimtes bieden veel oude gebruikers onderdak. Ambiance: perzische tapijtjes, oude asbakken, schilderijtjes met rokers. etc

