

# Wat kan de complexe zorg leren van topsport?

Welke lessen kunnen zorgprofessionals leren van topsporters? Hierover gingen 15 mensen, vooral uit de complexe zorg, met elkaar in gesprek. Gedragskundige en ex-zwemster Cindy Franken-Hendriks, en ex-eredivisievoetbalster Sharon Kok, nu teamleider, doen ook mee.

De gehandicaptenzorg kampt met hardnekkige personeelsproblemen. Vooral de complexe zorg heeft daar last van. Dat terwijl juist cliënten die deze zorg nodig hebben, een grote behoefte hebben aan een stabiel team van vaste medewerkers. Om banen in de complexe zorg voor potentiële nieuwe medewerkers aantrekkelijk te maken, worden in vacatures vaak termen gebruikt die uit de (top)sport lijken te komen. Het werk is 'een behoorlijke uitdaging'. Als nieuwe medewerker moet je 'tegen een stootje kunnen' en 'stevig in je schoe-

complexe zorg hetzelfde als topsport bedrijven? Wat kan de complexe zorg leren van topsporters? Wat betekent dat voor medewerkers en vooral ook voor de zorgorganisaties waar ze werken? Hoe creëren zorgorganisaties de juiste voorwaarden om medewerkers hun vaak mentaal en fysiek zware werk goed te kunnen laten uitvoeren? En zullen deze lessen uiteindelijk leiden tot een positiever



nior beleidsmedewerker bij branchevereniging VGN. Zij deed via LinkedIn een oproep aan voormalige topsporters, mental trainers, coaches en andere belangstellenden, werkzaam in de complexe zorg, om hierover mee te praten. Er meldden zich ruim 30 mensen aan. Hiervan doen uiteindelijk 15 personen mee: begeleiders, teamleiders, gedragsdeskundigen en managers. Van buiten de zorg praten mental coaches, een onderzoeker van ZonMw en een medewerker van het consultancybureau Team Eiffel mee.

Sharon Kok (36), ex-voetbalster en nu teamleider bij ASVZ, en Cindy Franken-Hendriks (31), ex-zwemster en gedragskundige bij 's Heeren Loo, zijn twee van de deelnemers. Beiden werken met mensen die complexe zorg nodig hebben. Cindy: "Ik herkende mij in de oproep. Ik neem inderdaad mijn ervaring in de topsport

*Vanuit mijn sportachtergrond leerde ik om door te zetten en niet snel op te geven*

nen staan'. En je moet beschikken over 'veel doorzettingsvermogen'. Niet zelden wordt de baan waar iemand op solliciteert ook nog eens vergeleken met bewegen op het hoogste niveau: 'Kom jij topsport bij ons bedrijven?'

Maar in hoeverre is werken in de

imago van de complexe zorg, waardoor mensen eerder kiezen voor deze bijzondere vorm van zorg?

## Kwaliteiten

Het idee om complexe zorg en topsport onder de loep te nemen, kwam onder meer van Jessica Hendriks, se-

mee naar mijn werk. Er zijn veel overeenkomsten tussen topsport bedrijven en in de complexe zorg werken.”

Sharon: “Hoewel ik niet graag op de voorgrond treed, heb ik me toch aangemeld. Ik zie het als een kans om mijn ervaring als profvoetbalster te delen met anderen die in de complexe zorg werkzaam zijn. Bovendien vind ik het belangrijk dat deze vorm van zorg beter op de kaart wordt gezet. De bewoners met wie ik werk zijn de puurste mensen die er zijn. Het is het dankbaarste werk dat er is.”

## Doorzetten

Cindy en Sharon zien hun drijfveer om het werk zo goed mogelijk te doen als een van de belangrijkste kwaliteiten die ze vanuit hun zwem-respectievelijk voetbalcarrière hebben meegebracht. Cindy: “Vanuit mijn sportachtergrond leerde ik om door te zetten en niet snel op te geven. Dat pas ik toe in mijn werk als gedragsdeskundige. In de complexe zorg focussen we vaak op het gedrag van een cliënt. Maar ik probeer door het gedrag heen te kijken naar de persoon. Gedisciplineerd, vanuit de doelen die we hebben gesteld in een zorgplan, probeer ik hem of haar samen met anderen verder te helpen. Zelfdiscipline is trouwens ook iets dat ik meekreeg uit de zwemsport.”

Ook Sharon noemt doorzetten een belangrijke eigenschap. “Mijn levensmotto is: ‘Geef nooit op’. Ik blijf me inzetten voor mijn collega’s en de bewoners. Ook al is het ingewikkeld.”



Teamleider Sharon voetbalde in de eredivisie

Een andere eigenschap die ze uit haar sportcarrière meenam, is dat ze zichzelf altijd wil verbeteren. “Ik wil een goede teamleider zijn. Dat ben ik door voor iedereen bereikbaar te zijn.” Als voetbalster maakte ze bovendien deel uit van een team. Samen probeerden ze de overwinning te behalen. Ook dat gebruikt ze in haar werk. “We kunnen alleen de beste zorg geven als we als team op elkaar zijn ingespeeld.”

Je kunnen verbinden met anderen, is een tweede kwaliteit die de voormalige topsporters zeggen te hebben meegenomen uit hun sport. Je kunt jezelf niet goed verbinden met anderen als er geen vertrouwen is. Vertrouwen in jezelf, in het team, maar zeker ook in het proces. Cindy: “Voor vertrouwen in jezelf geldt de voorwaarde dat je jezelf goed kent.”

Vertrouwen hebben in elkaar betekent dat je er voor elkaar moet zijn en dat je elkaar steunt. Ook in crisissituaties. Cindy: “Daarvoor is het nodig dat je weet wie de persoon is die naast je zit.” En dat gebeurt alleen als degene naast je zich kwetsbaar durft op te stellen en aan anderen durft te laten zien waar hij of zij niet goed in is. Ook dat leerde Cindy van de zwemsport. “Toen ik nog zwom, kreeg ik op een gegeven moment eetproblemen omdat ik zo licht mogelijk wilde zijn. Het was goed dat ik genoeg vertrouwen had om dat te delen met de mensen om me heen. Dat heeft me geholpen. Iets dergelijks geldt ook voor de complexe zorg.”

## Spannend

Ze geeft een voorbeeld. “In een van de woningen is een cliënt die heftig reageert op telkens dezelfde – nieuwe – begeleider. Bij anderen doet hij dat niet, waardoor die begeleider dacht dat ze iets fout deed. Toen ze dit uiteindelijk aan haar collega’s vertelde, konden die haar zeggen dat iedere nieuwe begeleider dit meemaakt en hier doorheen moet.”

Ook Sharon vindt het zich kunnen verbinden met anderen een belangrijke kwaliteit. “Soms is ons werk behoorlijk ingewikkeld. Dan moeten we samen zoeken naar de beste manier

## Hoe verder?

In de VGN-visie 2030 is complexe zorg beschreven als een van de grootste uitdagingen in de gehandicaptenzorg. Om zorgorganisaties in staat te stellen complexe zorg goed te faciliteren, is het project ‘Complexe zorg en topsport’ gestart. Het project is bijna een jaar geleden begonnen en bevindt zich nu in de uitwerkingsfase. Van de drie thema’s leiderschap & coaching, persoonlijk leiderschap en team & samenwerking wordt verder uitgediept welke lessen uit de topsport relevant zijn voor de complexe zorg. De uitkomsten hiervan worden dit najaar met de gehandicaptenzorg gedeeld.

Meer informatie? Mail naar Jessica Hendriks: [jhendriks@VGN.nl](mailto:jhendriks@VGN.nl).

# 26 probleemgedrag

- ▶ om een bewoner te ondersteunen. Dat kan heel spannend zijn. Op zo'n moment moet je van elkaar op aan kunnen.

Voor Sharon betekent 'je kunnen verbinden' ook dat je elkaar de waarheid moet kunnen zeggen, hoe pijnlijk soms ook. "Als een medewerker binnen de complexe zorg niet tot zijn recht komt, is het belangrijk om de verbinding te houden en samen te kijken wat wel een passende plek is binnen de gehandicaptenzorg." Sharon vindt dat zorgorganisaties zuinig moeten zijn op hun medewerkers. "Maar we mogen best wel wat kritischer zijn op het aannamebeleid en

Zowel in hun sport als in de gehandicaptenzorg. Cindy: "Een coach moet je zien en je horen. Ook al beseft je zelf niet goed wat er met je aan de hand is. Ik had bijvoorbeeld ooit een enkelblessure, maar ging daar toch mee door. Dat is niet opgemerkt door de coach, maar dat had wel moeten."

Sharon beaamt wat Cindy zegt. Een coach doet belangrijk werk. Ze geeft een voorbeeld van hoe het niet moet. "Bij ons werd een medewerker, een heel sensitief persoon, vastgegre-



deed. Als je altijd die instelling hebt en geen tijd neemt voor herstel, gaat het mis. Ditzelfde zie je terug in de complexe zorg: mensen gaan maar door, zonder goed voor zichzelf te zorgen. Hierdoor krijgen ze fysieke en mentale klachten. Het is daarom belangrijk verantwoordelijkheid voor jezelf te nemen en uit te rusten wanneer nodig. Ook in tijden van drukte, bijvoorbeeld door een tekort aan personeel."

## Valkuilen

Tot slot geven de ex-sporters aan dat zij net als iedereen hun valkuilen hebben. Sharon: "Ik zeg altijd tegen mijn collega's dat ik een zeur kan zijn. Ik wil namelijk dat mijn collega's meer doen dan ze doen. Dat komt ook omdat ikzelf niet stil kan zitten. Ik heb geleerd dat dit niet altijd goed is. Een collega van mij gaat soms op de bank zitten. Daar stoorde ik me aan. Maar toen die collega vertelde dat ze dat deed om het overzicht te krijgen, begreep ik haar beter."

Cindy gaat soms een beetje te snel, vindt ze. "Ik wil altijd alles aanpakken en heb moeite om dingen uit handen te geven. Ik ben me ervan bewust dat ik soms te hard ga voor mijn collega's en dat ik wat meer geduld moet hebben."

De enorme *drive* van een topsporter is goed te gebruiken in de complexe zorg. Maar, benadrukt Jessica: "Niet iedereen hoeft de mentaliteit van een topsporter te hebben. We willen met dit project geen mensen afschrikken voor de complexe zorg, maar ze juist aantrekken en behouden met die lessen uit de topsport." |

*We mogen kritischer zijn op het functioneren van mensen. In de sport is dat veel harder*

op het functioneren van mensen. Dat houdt soms ook in dat je afscheid neemt van elkaar. In de sport is dat nog veel harder. Als er iemand in het voetbalteam niet meer goed presteerde, kwam ze op de bank te zitten of werd het contract niet verlengd."

## Coaching

Beide voormalige topsporters vinden de rol van de coach heel belangrijk.

pen door een bewoner. Daar schrok ze erg van. Daarna kon ze niet meer goed functioneren en is ze uit de zorg weggegaan. Als ze op tijd hierop geacht werd, was deze persoon misschien gebleven. Ze had het in zich een goede begeleider te zijn. Sowieso vind ik dat iedere nieuwe medewerker een stevige coach nodig heeft. Daarmee behoud je veel mensen voor de zorg."

Een laatste belangrijke eigenschap die de voormalige sporters uit hun eerdere carrière hebben meegenomen, is goed voor jezelf zorgen. Dat gaat over leefstijl, maar ook over de tijd nemen voor herstel. Cindy: "Toen ik nog zwom, was ik soms erg gefixeerd op de wedstrijd, op de tijd die ik moest zwemmen. Daardoor kreeg ik een tunnelvisie: ik moest en zou die tijd halen. Maar ik stond er niet bij stil wat zo'n wedstrijd mentaal met me

