

47. Van harte welkom



Iemand die de deur voor je opendoet, jou begroet, jou welkom heet. Het kan zoveel betekenen.

Marinus van den Berg

Onzeker, kwetsbaar, op onbekend terrein, bang. Wat waardevol als je je welkom voelt. Wat doet een zorginstelling er aan om cliënten en hun naasten van harte welkom te heten? Door je welkom te voelen groeien veiligheid en vertrouwen. Elke medewerker in een zorginstelling kan bijdragen aan een warm en gastvrij klimaat. Bijvoorbeeld door echt te luisteren. 'Waar je je beluisterd voelt, krijgt je grond onder je voeten',^{*)} schrijft Marinus van den Berg. Of door maatregelen te nemen die meer aansluiten bij het ritme van cliënten, zoals deze blijde tweet onderstreept: 'Heerlijk gastvrij. Een tandarts die ook 's avonds open is. Jullie begrijpen het'. Of door met taal en communicatiekanalen aan te sluiten bij cliënten.

Zo onderzocht de [Cleveland Clinic](#) hoe ze de milleniumgeneratie of *iGeneratie* het beste kan aanspreken. Deze generatie spreekt een andere taal en gebruikt andere kanalen dan oudere generaties. Cleveland Clinic benadert deze generatie zoveel mogelijk op een manier die zij verstaat. Afspraken inplannen via de mobiele telefoon, informatie verstrekken via een *app*, men kan online chatten met een behandelend arts, er is contact per email en nazorg voor aan huisgebonden cliënten via telepresence. Om te weten te komen op welke aspecten een zorginstelling zich kan verbeteren op het gebied van gastvrijheid is het belangrijk het hele traject van de cliënt na te gaan. Het zit hem soms in kleine dingen, zoals begripvolle baliemedewerkers, zelf als cliënt je afspraak kunnen inplannen, actieve communicatie over wachttijden, verbeterde bereikbaarheid, een overdekte fietsenstalling, maar bovenal een goed luisterende medemens.

Compassie concreet

1. Oefening: Maak eens de cliëntreis vanaf een klacht die bij een cliënt thuis ontstaat tot een afgeronde behandeling van die klacht. Doorloop alle stappen die nodig zijn en probeer te kijken door de ogen van iemand die nieuw binnen stapt. Wat valt je op? Wat vind je belangrijk? Wat gaat goed? Wat zou je anders willen? Wat leer je hier van?
2. Ervaringsoefening: neem de rol aan van een van je cliënten en boots een dagdeel na. Onderga zelf de behandeling die je cliënt ontvangt. Hoe is dat, wat valt je op en wat leer je van deze ervaring?
3. Onderzoek: vraag je cliënten eens direct om feedback na een consult. Heb ik u goed verstaan vandaag? Hoe tevreden bent u over mij en onze afdeling? Wat kan ik van u leren?

4. Reflectie: Hoe ga jij cq. gaat jouw instelling om met verschillende generaties? Is er voldoende hulp voor ouderen die moeite hebben met nieuwe automatisering? Is er aandacht voor specifieke wensen van de *iGeneratie*? Wat zou je anders willen?
5. Leestip: [Cleveland Clinic's Patient Satisfaction Strategy](#).

^{*)} Uit: *De vreugde van het luisteren*, Marinus van den Berg