



ZOR GKAPPER YVONNE HELPT EEN VAN HAAR KLANTEN.


“Zij herkende zichzelf weer even”

Met de ouderwetse kleur groen, het warme hout en de nostalgische zwart-wit foto's aan de muur, waan je je in een huiskamer uit de jaren '60. Zelfs een ouderwetse radio en een Aap, Noot, Mies-bord zijn onderdeel van het interieur. We zijn in de Qioz-kapsalon in het Verpleeghuis Westhoff in Rijswijk. De kapsalon is speciaal ingericht voor ouderen met dementie en bewoners met een lichamelijke beperking.

De salon is onderdeel van Qioz ZorgKappers, een organisatie met twintig kapsalons in woonzorgcentra, verpleeghuizen en seniorencomplexen in Noord- en Zuid-Holland. Een mensgerichte benadering is bij deze specifieke doelgroep heel belangrijk, vinden de medewerkers van Qioz ZorgKappers. Meral Ozvarnali is onder meer verantwoordelijk voor het debiteuren- en relatiebeheer binnen Qioz en merkt op dat er bij ouderen vaak nog maar weinig intieme momenten in hun leven zijn. Meral: "Hoe vaak worden bewoners van een verpleeghuis nog aangeraakt? Maken zij een gezellig kletspraatje of komen zij even buiten de deur?"

Een bezoek aan de kapper is een van de weinige momenten waarop we deze kwetsbare groep wel een mooie beleving kunnen meegeven. Ouderwetse huiskamerelementen dragen daaraan bij. Vooral mensen met dementie reageren positief op ons interieur; ze herkennen dingen van vroeger en voelen zich daarvoor veiliger."

DE BETEKENIS VAN EEN AANRAKING

Yvonne is een van de zorgkappers van Qioz. Ze had dertig jaar bij een 'gewone' kapsalon gewerkt toen ze bedacht dat ze graag met ouderen wilde werken. 

HET KOMT VOOR DAT OUDEREN AGRESSIEF REAGEREN. OOK DAAR MOET JE ALS ZOR GKAPPER TEGEN KUNNEN.



GIOVANNI, ATILLA EN MERAL BIJ EEN VAN DE QIOZ-KAPPERS.

Ze draaide een proefmaand mee bij een salon van Qioz ZorgKappers en was na de eerste dag al enthousiast. “Onze klanten zijn zo ontzettend lief, hartelijk en dankbaar voor de aandacht die je hun geeft. Al is het maar het omdoen van een sjaaltje of iemand zachtjes in de schouder knijpen; voor deze mensen betekent dat veel! Gesprekken gaan over alledaagse onderwerpen, hoewel ze regelmatig een bijzondere wending krijgen doordat een klant afdwaalt of een verhaal vertelt dat

niet helemaal klopt. Maar daar ga ik dan lekker in mee; het heeft geen zin om een oudere dame te vertellen dat de pop die ze vasthoudt haar kind niet is.”

SCHELDEN, SCHOPPEN EN SPUGEN

Het komt voor dat ouderen met dementie agressief reageren. Ook daar moet je als zorgkapper tegen kunnen, vertelt oprichter van Qioz Atilla Ozvarnali. “Schelden, schoppen en spugen; het komt allemaal

voor. Mensen zijn zichzelf niet meer. Je bent bij ons dus meer dan alleen een kapper, met werkzaamheden die in de buurt komen van (psychische) zorgverlening. Daar moet je wel tegen kunnen. Voor sommige kappers is dat een roeping. Ontzettend knap vond ik het bijvoorbeeld hoe een van onze medewerkers begrip toonde voor de vrouw die haar hard gekrabbd had. ‘Ach’, zei ze, ‘dat deed ze niet expres.’ Gelukkig hebben we ook hulpmiddelen om het werk lichamelijk wat minder



KLANTEN VAN QIOZ WORDEN IN HUN KAMER OPGEHAALD EN NAAR DE SALON GEBRACHT.

zwaar te maken. Sommige klanten hebben lichamelijk beperkingen waardoor het haar moeilijk te wassen is. In sommige salons zijn daarom wel drie verschillende wasbaksoorten aanwezig. Er bestaat er zelfs één waarbij de klant rechtop kan blijven zitten.”

HET GEZICHT VAN VROEGER

Sommige klanten van Qioz ZorgKappers herkennen hun ouder geworden gezicht niet meer en zien hun spiegelbeeld aan voor dat van een vreemde. Giovanni Meloni, verantwoordelijk voor alle operationele zaken bij Qioz ZorgKappers en kapper van huis uit, organiseerde een metamorfosemiddag in een van de salons. “Ik kreeg een dame in mijn stoel met wie niet meer te praten viel. Ze zei niets en was helemaal van de wereld. Haar zoon was mee en had foto’s meegenomen waarop ze nog een stuk jonger was. Aan de hand daarvan ging ik aan de slag met haar kapsel en gebruikte ik een klein beetje make-up. Toen ik klaar was, zag de dame er in grote lijnen weer zo uit als op de zwart-witfoto’s.



ZOR GKAPPER YVONNE MET EEN VAN HAAR KLANTEN.

“EINDELIJK ZAG ZE ZICHZELF WEER IN DE SPIEGEL”

Toen ze in de spiegel keek, was haar reactie prachtig. Ze zei uiteraard nog steeds niets. Maar bij de dame met wie niet te communiceren viel en die geen emoties meer toonde, liepen de tranen over haar wangen. Eindelijk zag ze zichzelf weer in de spiegel.”

“ZO HOOPTEN ZE NOOIT TE WORDEN”

Als het kan, gaat Yvonne op dezelfde manier te werk aan de hand van oude foto’s. “Daar fleuren mensen van op! Maar het werk kan ook heftig zijn. Zo kwam een

van mijn klanten een paar jaar geleden voor het eerst bij me toen ze met tranen in haar ogen vertelde over haar man die erg dement was geworden. Zo hoopte ze nooit te worden, zei ze. En toch is het bij haar nu ook zover. Elke week zie ik haar beetje bij beetje aftakelen. Of ze het zelf door heeft? Sommige mensen denken van niet, maar heel af en toe heeft ze een helder moment. Ik denk dat ze zich op die momenten realiseert dat haar toch is overkomen waar ze zo bang voor was. Lastig om te zien, maar ik vind het fijn dat ik er soms nog voor haar kan zijn...”