

Radicale vernieuwing zorg

Ondersteund door 

Actieteam Betrekken van de omgeving: ervaringen uit het eerste jaar

Geplaatst op 19 april 2021



“Theorie en mooie dromen. En dan bespreken hoe dat er in de praktijk uit ziet.”

Rob Keijzer werd er een beetje door overvallen. Nog kampend met een forse jetlag na een reis naar Japan, woonde hij in oktober 2019 een bijeenkomst bij van de beweging ‘Radical Vernieuwing verpleeghuiszorg’. Daar werd hij nogal onverwacht naar voren geschoven als trekker van het actieteam **Betrekken van de omgeving. Geen wonder, want Rob is al sinds de oprichting van ‘t Zorghuis op vrijwillige basis voorzitter van het bestuur en daarmee eigenlijk het ultieme voorbeeld van hoe participatie eruit kan zien. Rob kreeg gezelschap van WarmThuis-bestuurder Hans van Amstel én Jessie Wagemakers, beleidsadviseur bij Mijzo*, mede-bedenker van Levensluister, een methode die het gesprek met ouderen verdiept en verrijkt. Rob en Jessie delen hun ervaringen met het actieteam, dat er nu zijn eerste jaar op heeft zitten.**

Jullie zijn een team. Kenmerk van een team is een gemeenschappelijke missie. Hebben jullie een bestaansreden van jullie actieteam geformuleerd?

Jessie: “De ouderenzorg heeft grote uitdagingen. Het aantal ouderen neemt toe, de zorg verschuift van verpleeghuis naar thuis; de grens daartussen vervaagt sowieso steeds meer. Daarom is het heel belangrijk dat iedereen zoveel mogelijk betrokken is bij de ouderen, de zorg die zij nodig hebben en behoeften die zij hebben. Tijdens de eerste bijeenkomst van het actieteam hebben wij de vraag gesteld waarom dit actieteam er moet zijn. We hebben dat zo

geformuleerd: de traditionele verpleeghuiszorg binnen de muren van een huis, afgezonderd van de samenleving, bestaat niet meer. Wat we bespreken, is hoe we elkaar kunnen helpen in het zoeken van manieren om als bewoners en verpleeghuis deel uit te blijven maken van de samenleving, hoe je de burens en de buurt en samenleving kunt blijven betrekken; en hoe we vanuit het verpleeghuis ook thuis

ondersteuning kunnen geven.”

Rob: “Wat hierin doorklinkt, is vooral de praktische kant; dat het betrekken van de omgeving nodig is, omdat we het systeem anders niet overeind kunnen houden. Maar het is ook waardevol, omdat het voor iederéén een voordeel biedt. Het heeft niet alleen waarde voor de zorgorganisaties en de mensen in een verpleegtehuis, het heeft ook waarde voor de mensen die helpen. Daaruit spreekt wederkerigheid. Dat is een cultuur die we in Nederland een beetje zijn kwijtgeraakt. Als mensen het vanzelfsprekend vinden om te helpen, vormt dat eerste praktische stuk ook vanzelf een minder groot probleem.”

Na de eerste bijeenkomst volgden er meer, bij verschillende leden van het actieteam.

Jessie: “We zijn eerst met het hele actieteam bij 't Zorghuus op bezoek geweest. Dat is wat we proberen, om naar een locatie te gaan en te kijken hoe het daar in de praktijk werkt. En we bespreken ook wat theorie: wat komt er allemaal bij kijken, wat zijn belangrijke zaken om rekening mee te houden? Bij een tweede bijeenkomst hebben we daar al meer inhoud aan gegeven, door iemand uit te nodigen die veel weet van participatie en ouderenzorg, en daarover in discussie te gaan.”

Rob: “Tijdens die bijeenkomst ging het meer over ‘participeren’ als fenomeen. Ludo Glimmerveen is daarop gepromoveerd; hij heeft ook [een filmpje](#) gemaakt dat we in het team besproken hebben. Daarin geeft hij uitleg over wat participatie inhoudt en wat de risico's zijn, ook bij een zorgorganisatie, want daar heeft hij onderzoek gedaan. Hans en ik hadden tevoren een definitie gemaakt van het verschil tussen burgerparticipatie en burgerinitiatief.

Als burgers zelf een initiatief ontwikkelen en daarbij hulp vragen, noemen we het burgerinitiatief. Van burgerparticipatie spreek je als een instantie – een overheidsinstelling of in ons geval een zorgorganisatie – burgers uitnodigt om ergens aan deel te nemen. Het onderzoek van Ludo richtte zich vooral hierop. Het nadeel van burgerparticipatie is dat de organisatie het voor het zeggen heeft en ook de stekker eruit kan trekken, of naar eigen believen een hele anderen kant op kan gaan. Daar hebben we met het actieteam een tijdje over zitten discussiëren, over hoe je dat kunt voorkomen.



Wat we geconstateerd hebben, is dat je wantrouwen kweekt, wanneer je je kaarten voor de borst houdt en niet helemaal duidelijk of eerlijk bent over je doelstellingen, of die onderweg verandert. Gebrek aan vertrouwen is de bijl aan de wortel van participatie. Dat laatste riep de vraag op of je als organisatie wel helemaal eerlijk en open kúnt zijn. Wij denken dat het verstandig is om de risico's goed te analyseren en daarover open te zijn met de betrokkenen. Dat is een bottleneck. Want vaak gaat het dan over onderwerpen die je liever niet met anderen deelt – verhoudingen binnen het bestuur, toekomstplannen, onuitgesproken bijbedoelingen.”

Jessie: “Je moet de verwachtingen goed afstemmen, ook intern. Wat verwacht je van de participatie? En daar open over zijn.”

Rob: “En vooral ook stilstaan bij de vraag hoe je elkaar bindt, als je zomaar kunt stoppen of een andere weg kunt kiezen.”

Rob en Hans zitten allebei in het actieteam namens kleine en zeer lokale zorgorganisaties. 't Zorghuus is een mooi voorbeeld van een burgerinitiatief: zonder betrokken burgers uit Ysselsteyn was het er zeven jaar geleden niet gekomen. Hoe gaat dat bij jullie, Jessie? Jij komt uit een organisatie met in totaal zo'n 6.500 medewerkers en vrijwilligers.

Jessie: “Er zijn bij ons verschillen tussen locaties; we zijn door een fusie bij elkaar gebracht. Participatie zit 'm bij ons bijvoorbeeld in vrijwilligers die meehelpen bij activiteiten met cliënten. Ik ben nu betrokken bij nieuwbouw die een bestaande locatie vervangt. Ons uitgangspunt is dat cliënten daar de volledige vrijheid hebben: Leven in vrijheid. Dat betekent dus dat ze ook naar buiten kunnen, het dorp in. Dit betekent iets

voor de cliënten zelf en ook voor de

omwonenden. Dat is anders dan bij 't Zorghuus van Rob, dat vanuit het dorp zelf is ontstaan. Bij ons zijn de mensen in het dorp wel gewend dat er een verpleeghuis is, maar dan als gesloten instelling. Je kon er naar binnen om te helpen als vrijwilliger, maar verder hoefde je er niet mee in aanraking te komen. Dat verandert nu natuurlijk."

Het is dus geen vanzelfsprekendheid dat je je als niet-bewoner bekommert om de bewoners van een verpleegtehuis ...

Rob: "Een van onze locatiebezoeken was aan een huis van Sensire in Doetinchem. Zij hadden het over 'noaberschap' (nabuurschap – red.); noem het vooral geen vrijwilligerswerk of mantelzorg. Noaberschap is iets, zeiden ze, wat je doet en waar je niet over praat. Daar spreekt dus wel vanzelfsprekendheid uit. Het is gewoon wat je in de samenleving voor elkaar doet. Zo hadden ze een soort vrijwilligersinitiatief dat eten verzorgde, maar dat viel om. Een paar van de mensen die we spraken, hadden dat meteen overgenomen, zonder dat er een plan voor was of een uitnodiging voor uitgegaan was. Zover zijn wij zelfs bij 't Zorghuus nog niet, al komen we in de richting. Wij spreken nog wel echt van: "je bent vrijwilliger". Je krijgt een taak en je doet iets, en daar krijg je een pluim voor. De vanzelfsprekendheid dat je hand- en spandiensten verricht voor een ander zit nog niet helemaal in de gemeenschap, terwijl wij zelf vinden dat we het toch heel aardig doen."

Eerder sprak Rob over wederkerigheid: participatie is van waarde voor beide partijen. Wat levert het mij dan op, als ik mij in ga zetten voor het verpleeghuis bij mij in de buurt?

Rob: "Die vraag hebben we in Doetinchem ook gesteld. Daarop zeiden ze: we vinden het gewoon hartstikke leuk om te doen. Het houdt je van de straat. We hebben 'invulling'. We komen uit een actief leven, we willen graag actief blijven. En op het moment dat we beginnen, boeit het ons zo dat we niet meer willen stoppen en het het liefst uitbreiden.

Elkaar helpen is heel erg zingevend."

Jessie: "Uit onderzoek blijkt dat mensen die bijdragen en meer maatschappelijk betrokken zijn, meer gevoel van geluk ervaren. Wat ik zelf heel mooi vind, zijn de gesprekken met ouderen, hun verhalen. Zij hebben al zoveel geleefd en beleefd. Het terugblikken op het leven, die reflectie, dat is wat ouderen mij meegeven als je met ze in gesprek bent."



Rob: "Er is een scheiding tussen oud en jong, tussen generaties mag je het ook noemen. Heel veel initiatieven richten zich op het bij elkaar halen van ouderen die elkaar dan kunnen ondersteunen. Maar daardoor krijg je een soort segregatie in de maatschappij. Hier in het dorp zijn ze bezig rond 't Zorghuus extra woningen te bouwen voor ouderen. Daarvan heb ik gezegd: doe dat niet, zet die woningen midden in het dorp, anders krijg je een grijze enclave. Wat is dan nog de waarde van midden in de samenleving zitten? Laten we het vooral mixen."

Jessie: "Het maakt niet uit hoe oud je bent of wat je wel of niet mankeert, je hoort gewoon bij de maatschappij. De Franse schrijfster en filosofe Simone de Beauvoir heeft eens gezegd: "Mensen spreken over ouderen alsof ze zelf nooit ouder zullen worden." Iedereen wordt ouder. Dan wil je toch zelf ook gezien blijven worden als een volwaardig mens dat er gewoon bij hoort?"

Jullie hebben bedacht wat de reden van bestaan is van jullie actieteam. Hebben jullie ook een soort programma gemaakt?

Rob: "Toen we vorig jaar begonnen, hadden we het idee dat we iets moesten doen, een project of wat dan ook. Waar we nu langzaam maar zeker op uitkomen, is dat we moeten werken aan de bewustwording rondom participatie, hoe belangrijk het is, wat het is, hoe je dat doet. Maar er is geen blauwdruk voor; je kunt niet even iemand bellen en zeggen: vertel me eens even hoe je dat doet."

Jessie: "De gesprekken met elkaar over participatie zijn al heel zinvol. Je hebt theorie en mooie dromen, en dan bespreken hoe dat er in de praktijk uit ziet en elkaar aanzetten daarover mee te denken: dat zie ik heel erg als wat wij als actieteam willen doen."

Er is geen blauwdruk, maar jullie proberen dus wel met elkaar tot inzichten te komen over de manier waarop je participatie kunt laten werken. Hebben jullie al tips?

Rob: "Mijn ervaring met gemeentes is, dat als je daar een idee voorlegt, er om te beginnen gereageerd wordt vanuit onmogelijkheden. Ze kijken meteen hoe iets past binnen de regels en beleid en de begroting. Dat geldt ook wel voor zorgorganisaties. Dat heeft voor een deel te maken met gelijkwaardigheid. Als je als vrijwilliger binnenkomt bij een grote organisatie, ervaar je al gauw een soort neerbuigendheid. Daarmee doe je vrijwilligers echt tekort. Bij 't Zorghuus hebben we een paar bijeenkomsten gehad met familieleden over de coronamaatregelen. We realiseerden ons dat we in maart heel directief bepaald hebben wat er gebeurde. We hebben nu laten zien, dat we het een volgende keer samen met familie en vrijwilligers willen doen. We willen juist nu al afspraken maken over wat verstandig is om te doen, omdat daar op het moment zelf waarschijnlijk geen tijd voor is. We zien maatregelen als een verdeelde verantwoordelijkheid. Mensen verantwoordelijkheid laten dragen: dat hoort ook bij participatie. In Doetinchem hadden ze ook een mooi voorbeeld waaruit bleek hoe het kan werken, wanneer je als professional niet meteen alles gaat organiseren. Een goed idee van vrijwilligers wel aanhoren en toejuichen, misschien het vuurtje brandend houden, maar het initiatief niet overnemen. Dan laat je de verantwoordelijkheid bij degene die het bedacht heeft. Vertrouwen, wederkerigheid, gelijkwaardigheid en verantwoordelijkheid: daar gaat het wel om."

Jessie, de laatste vraag voor jou dan. Waarom wilde jij in dit actieteam?

Jessie: "Ik vind het thema heel mooi. Dat ouderen onderdeel zijn van de wijk, onderdeel van de samenleving. Het vervagen van de grenzen tussen thuis en verpleeghuis. Ik vind het belangrijk dat we elkaar in dit actieteam inspireren en discussies met elkaar voeren over hoe je daar zorg voor kunt dragen. En ik vind het altijd heel leuk met Rob en Hans, want ik leer heel veel van ze. Zij, en het actieteam, geven mij veel ideeën waar ik iets mee kan voor onze eigen organisatie."

Meer lezen?

- Op 21 april is er weer een bijeenkomst van het Actieteam Betrekken van de omgeving. [Hier](#) lees je er meer over. Iedereen die betrokken is bij een zorgorganisatie die meedoet met Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg is uitgenodigd voor de bijeenkomst en om bij dit actieteam aan te haken
- In [Zicht op vernieuwing 2](#) vertelt voormalig huisarts Rob Keijzer, die sinds de oprichting van 't Zorghuus op vrijwillige basis voorzitter is van het bestuur, al wat er nodig is om vrijwilligers bij de zorg betrokken te houden.
- Hans van Amstel komt uitgebreid aan het woord in [Zicht op vernieuwing 1](#).
- De video van Ludo Glimmerveen is te bekijken op YouTube: [Burgerparticipatie in de zorg](#)
- Dit artikel verscheen in de publicatie [Zicht op vernieuwing 4](#)

* Mijzo is de nieuwe naam van het per 1 januari 2021 gefuseerde De Riethorst Stroomland, Volckaert en Schakelring.

Meer artikelen over de thema's met trefwoorden:

Thema's: [Betrekken directe omgeving](#)