

Radicale vernieuwing zorg

Ondersteund door 

De complexiteit van zeggenschap | Verslag werkbezoek actieteam Samen Zeggenschap

Geplaatst op 29 juni 2022



Het actieteam Samen Zeggenschap was te gast bij De Rietvinck, een roze locatie van Amstelring in Amsterdam. Het doel van dit werkbezoek was inzicht krijgen in de complexiteit van zeggenschap en leren van elkaars ervaringen en struggles. Oefenen met driehoekskunde helpt hier bij. Hier lees je een verhalend verslag van deze middag. We sluiten af met een korte samenvatting van wat we deze

dag hebben geleerd, een vlog en aanvullende informatie.

Wat is zeggenschap?

Zeggenschap is heel breed: van wensen voor activiteiten, inrichting of eten tot de wens voor euthanasie. Zeggenschap is complex, gelaagd, leuk (jawel!) en kent veel vraagstukken.

Schrijven of praten over zeggenschap helpt onvoldoende omdat mensen steeds minder en korter lezen. Deels is dat een tendens, deels kan dit komen doordat mensen Nederlands niet als moedertaal hebben. Amstelring kiest nu voor zeggenschap laten beleven en ervaren door sessies te organiseren met het uitvergroten van een ervaring of een rollenspel. Op deze wijze laten ze het praktijkonderwijs aansluiten op de behoefte om een weg te vinden en inzicht te verkrijgen in hoe dat nu werkt met samen zeggenschap. Dat doen wij als actieteam Samen Zeggenschap vandaag ook. We gaan eerst het gesprek aan met behulp van houten figuren op tafel en later met behulp van tape op de grond.



Zeggenschap start thuis

Het grotendeel van de mensen met dementie woont nog thuis. Mensen zullen in de toekomst nog langer thuis wonen. Slechts 6% van de bevolking komt in een verpleeghuis te wonen en in de toekomst is dat naar verwachting nog minder. Mede omdat men zelf de behoefte heeft langer thuis te wonen en door de wijze waarop zorg nu is georganiseerd. Dat is in de tijd van vergrijzing en arbeidsmarktkrapte niet houdbaar. Daarom start zeggenschap al thuis en is het heel belangrijk dat voort te zetten als iemand toch in het verpleeghuis komt wonen.

Ga in gesprek. Ook over moeilijke onderwerpen zoals de dood

Veel naasten hebben nog geen confrontatie gehad met de dood of het sterfelijke. En we erkennen dat medewerkers mogelijk de confrontatie met dit onderwerp niet aandurven. Het gesprek daarover is juist heel belangrijk. En voorbeeld: een huis legt als "regel" op: *"Wij doen niet aan bijvoeden. Want als iemand niet meer wil eten, accepteren we dat als teken dat het einde nadert en dat dat goed is."* Je kunt dan het gesprek met de toekomstige bewoner en zijn naasten aangaan of dit past bij hun wensen. Tip: zolang verwachtingen in stand worden gehouden, kan het voor naasten heel moeilijk zijn om verantwoordelijkheid te nemen. Dat kan leiden tot ruzie of zelfs scheuring binnen gezinnen. Mensen hebben houvast nodig en zolang een arts behandelt, hebben ze hoop. Beloof dus niets wat je niet waar kan maken.

Niet klagen maar dragen?

Wat kan je verwachten van een naaste? En voorbeeld: een toekomstige bewoner komt eerst logeren en verhuist na lange tijd pas naar het verpleeghuis. In zo'n periode kunnen naasten groeien in hun rol. Helaas kunnen weinig organisaties dit mogelijk maken. Hoe kan je stimuleren dat iedereen participeert op het juiste moment? Er is een veel groter informeel netwerk rondom een mens dan dat je je kan voorstellen. De driehoek van bewoner/naaste/medewerker is daar slechts een klein doch zeer belangrijk onderdeel van. Hoe werk je samen? Hoe kan je in deze systemen starten, bouwen, groeien? Samen Zeggenschap begint thuis. Eigenlijk elke dag. We zullen met elkaar ons moeten leren verhouden tot dat wat we tegenkomen in het leven, waarvan we weten dat dit niet maakbaar is. Dat maakt het niet direct eenvoudig. Je kan zelf heel klein beginnen, in je eigen woonwijk.

Wantrouwen

Het is heel West-Europees om alles te organiseren en te beheersen. Overal hangen regels aan en financiële

gevolgen. De overheid controleert. De basis is steeds vaker wantrouwen, vanuit incidenten ingegeven, terwijl vertrouwen ons verder helpt.

De (centrale)cliëntenraad maakt de driehoek ineens tot een vierkant

In sommige organisaties zou de (centrale)cliëntenraad (CCR) nog meer helpend kunnen zijn op dit gebied. Dit is iets wat deelnemer Fedde de Boo al ervaart: zijn CCR houdt juist in de gaten dat de driehoek volledig wordt benut. Lees over zijn ervaringen en praat mee [in zijn blog](#). Marjolein Wouters verzorgt werksessies [driehoekskunde](#). Zij merkt dat velen baat hebben bij het werken volgens deze gedachten. Het is klein, concreet en praktisch. Het biedt een taal en tools voor de samenwerking. Zij legt uit dat je de verbinding van elke hoek nodig hebt, een vierkant verstoort de verhoudingen.

Oer driehoek

De oer driehoek ziet er als volgt uit: vader en moeder, kind, zorg (start al met kraamzorg).

- De lijn tussen kind en ouder (of tussen partners) gaat over loyaliteit. Loyaliteit is blijvend, zelfs als mensen elkaar niet meer zien of spreken.
- De lijn tussen kind (of cliënt/bewoner) en zorg (ook wel passanten) gaat over zelfstandigheid.
- De lijn tussen zorg en naaste gaat over vertrouwen.

In de ouderenzorg draait de lijn tussen ouders en kinderen om. Het omdraaien van de loyaliteitslijn is zeer complex. In het dierenrijk komt dit niet voor. Mensen willen de draai niet maken, dat voelt onnatuurlijk. Belangrijk advies: vind niks van die loyaliteit. Vinden blokkeert verbinden.

Er zijn organisaties die een andere driehoek hanteren: professionals, vrijwilligers en mantelzorgers. Belangrijk inzicht dat wij de oer driehoek aanhouden zoals in de vorige alinea beschreven.

Dezelfde rechten

Iedereen in de (oer) driehoek heeft recht op ruimte. Wees je bewust dat je als zorg (passant) als laatste in de driehoek komt en daarmee als eerste aan zet bent om de verbinding aan te gaan. En dat je als enige in die driehoek voor jouw aandacht en zorgen dat wordt betaald. Als je de basis – het vertrouwen – goed neerzet, dan kan je veel meer vragen omdat je dan echt kan samenwerken.

Iedere betrokkene in de driehoek wil gedragen worden. Als iemand in de driehoek ‘zeurt’, is hij/zij op zoek naar erkenning, bevestiging, begrip, vertrouwen. Daar is communicatie en reflectie voor nodig. Het oefenen met de driehoek draagt hieraan bij.

Dezelfde complexiteit

Ieder mens in de driehoek kent vele lagen. Ook medewerkers kennen een complex leven met bijvoorbeeld schulden, verslaving, mishandeling, eenzaamheid, trauma. Ieder mens heeft uitdagingen, verhalen, bagage. Daarom vraagt het steeds weer oefenen, oefenen, oefenen. Iedere situatie is uniek. Steeds weer kan je de driehoek erbij halen om inzicht te verkrijgen en zodat er een mind-set kan ontstaan.

Toekomst en vandaag

Taakgericht versus cliënt centraal. Dit is een ethisch dilemma. Tot waar blijft de zorg in de toekomst in verbinding? Ieder deel van de driehoek blijft gelijkwaardig, ook al krijgt de mens die zorg nodig heeft meer regie en verantwoordelijkheid. De lijnen van de driehoek zijn niet meetbaar, vooral voelbaar. Voor een stukje kan je het meten met de cliënttevredenheid. Alleen is het de vraag wat je daarmee precies meet. Context geeft duiding aan data. Ethiek is nodig om algoritmes te duiden. Tegelijk moeten we alert zijn: we kunnen zo ver vooruitkijken dat je niet meer zorgt voor de praktijk van vandaag. We zien een ontwikkeling dat medewerkers de druk van vandaag niet meer aankunnen en denken na over stoppen met het werk.

De rol van het onderwijs

In de opleiding krijgen studenten hooguit les vanuit het perspectief tussen professional en bewoner, de lijn van zelfstandigheid. En dus niet over het perspectief tussen professional en naaste, de lijn van loyaliteit en vertrouwen. En het is dan vaak theorie, geen gespreksvaardigheid en hoe je verbaal én non verbaal bouwt aan vertrouwen. Tevens leren veel mensen dit ook thuis niet, in hun eigen jeugd. Het gebruik van smartphones draagt daar niet aan bij.

Wat nemen we mee?

De deelnemers aan dit werkbezoek nemen mee:

- We hebben bewondering voor de medewerkers, hoe zij zich staande houden in deze complexiteit
- We hebben (meer) inzicht in de complexiteit van zeggenschap,
- We realiseren ons dat je als organisatie als eerste aan zet om verbinding aan te gaan
- We zien de noodzaak om de theorie en vaardigheden te integreren in opleidingen
- We zien de noodzaak om verbinding al te zoeken als mensen nog thuis wonen
- We gaan aan de slag om dit onderwerp verder te agenderen

Meedoen met het actieteam Samen Zeggenschap

Het actieteam Samen Zeggenschap is voor [alle deelnemers aan de beweging](#). Heb je interesse in het actieteam, wil je deelnemer worden aan de beweging of heb je andere vragen? Neem contact op met radicalevernieuwing@loc.nl. Of lees alvast meer over dit actieteam:

- Lees het artikel [“Zorg, kwaliteit en regie dicht bij bewoners”](#) over hoe Amstelring werkt aan Samen Zeggenschap.
- Lees het artikel uit Zorg en Zeggenschap voorjaar 2022 [“Door de ogen van de ander naar de wereld kijken”](#).

- Luister de podcast van LOC Waardevolle zorg "[Mijmeren over medezeggenschap](#)".
 - Bekijk de Infographic: [Samen zorgen voor een goede basis in de Participatieraad](#) onderaan de pagina op de website van het NCZ.
 - Wil je een training driehoekskunde? Neem dan eens een kijkje op [marjoleinwouters.com](#) en [corinejansen.com](#)
-

Meer artikelen over de thema's met trefwoorden:

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

Trefwoorden: [Amstelring De Rietvinck](#), [Bewoners](#), [clientenraad](#), [Deelnemers](#), [leefplezier](#), [Medewerkers](#), [Naasten](#)