

# Radicale vernieuwing zorg

Ondersteund door 

## Radicale vernieuwer verpleeghuiszorg Surplus: Kleine stapjes, radicaal effect

Geplaatst op 29 maart 2017



Ook in Brabant wordt de verpleegzorg radicaal vernieuwd in de komende jaren. Surplus is een regionale organisatie voor welzijn, zorg, comfort en wonen in West-Brabant. Twee woonzorgcentra van Surplus; De Ganshoek en een afdeling van De Zeven Schakels hebben zich via een pilot aangesloten bij de radicale vernieuwingsbeweging in de verpleeghuiszorg. Tegelijkertijd wil Surplus een 'niet te stuiten veenbrand' op gang brengen in de hele organisatie. Een gesprek met de voorzitter van de centrale cliëntenraad en de raad van bestuur.

Update juli 2017: Lees hier wat Surplus tot nu toe zoal doet en ontdekt, om echt doorgaand te leren 'zien wat van waarde is'. Voor bewoners, naasten, medewerkers en vrijwilligers.

### Beweging

Verpleeghuiszorg die draait om wat belangrijk is voor mensen die zorg krijgen, hun naasten en medewerkers. Zodat mensen kunnen leven en zorg krijgen op manieren die bij hen passen. En medewerkers met plezier en passie kunnen werken. Om dat tot volle wasdom te laten komen, vinden mensen in en rondom minimaal 29 zorgorganisaties de verpleeghuiszorg opnieuw uit. LOC Zeggenschap in zorg en het ministerie van VWS ondersteunen daarbij. In de beweging Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg waarin we ons verenigen, is deze droom steeds opnieuw ons uitgangspunt. En zoeken we doorgaand de grenzen op van wat mogelijk is om die droom waar te maken.

### Waarde-vol leven



Wat is de motivatie van Anthonie Maranus, lid van de raad van bestuur van Surplus om mee te doen?

“Surplus is er voor onze bewoners. Logisch, zou je zeggen, maar soms lijkt het wel alsof het tegenovergestelde waar is. Dat bewoners mee moeten in de systemen van organisaties. Dat moet anders. Neem nu Mevrouw Heester. Dementie is haar diagnose. Maar dat is ze niet. Ze is vooral een trotse oma met een rijk verleden en een voorliefde voor het schrijven van gedichten. Voor onze collega’s (waaronder de vrijwilligers) is het dus de uitdaging om samen met mevrouw Heester, haar familie en andere betrokkenen, eraan bij te dragen dat zij het leven kan leven zoals zij dat wenst.”

Susan Kroes is voorzitter van de centrale cliëntenraad van Surplus. “Ik hoop dat we kunnen bewerkstelligen dat we zorginstellingen niet meer zien als iets dat ons eigenlijk wezensvreemd is. Maar als een natuurlijke overgang van de thuissituatie, als daar geen zorg meer geboden kan worden. Een verlengde van thuis waar het welkom en vertrouwd voelt. Waar alles in stelling wordt gebracht om te zorgen dat je daar zo plezierig mogelijk kunt leven.

Het moet gewoon een thuis worden voor mensen. We roepen al jarenlang ‘de cliënt moet centraal staan’, maar in de praktijk is dat vaak nog niet zo. Daar moeten we echt aan werken. En daar moet natuurlijk nog het nodige voor gebeuren. Dat vraagt dichtbij mensen staan. Goed kijken naar hun wensen. En zorgmedewerkers dienen nog veel meer betrokken te raken bij de cliënt.”

## **Kleine stapjes, radicaal effect**

Anthonie Maranus: “Het effect moet radicaal zijn; werken vanuit de relatie tussen medewerkers, de bewoners en hun familieleden. Maar de aanpak is soms minder radicaal; de kracht zit ‘m vaak in de kleine stapjes. Door ruimte te geven aan initiatieven van bewoners, familie en medewerkers, ontstaan mooie voorbeelden. Vaak kleine voorbeelden met grote positieve gevolgen voor bewoners en collega’s. De goede voorbeelden willen we koesteren en stimuleren, waardoor er weer nieuwe voorbeelden ontstaan. Zo ontstaat een ‘niet te stuiten veenbrand’, zoals VWS het ook wel noemt. We zien dit dan ook niet als project met een kop en een staart, maar als een gezamenlijk ontwikkelingsproces. Met als doel; een radicaal

andere benadering van zorgverlening.

Susan Kroes vult aan: “Er is veel publiciteit geweest rondom staatssecretaris Van Rijn en zijn ouders in het verpleeghuis. Nu rondom Hugo Borst. Beiden onderdeel van een langere ontwikkeling binnen de verpleeghuiszorg in Nederland. Binnen de centrale cliëntenraad volgen we uiteraard ook deze ontwikkelingen. Binnen Surplus zijn we een tijd terug al verschillende initiatieven begonnen waarbij familie en naasten nog meer betrokken worden. De vernieuwingsbeweging is al gestart binnen Surplus. Met de Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg kunnen we hier extra schwing aan geven.”

“We spreken inmiddels trouwens niet meer over een project, maar over een beweging. En om die beweging verder op gang te kunnen brengen, hebben we iedereen nodig. Bewoners, familie en collega’s. Managers, staf en bestuurders evenzogoed. En ook de buitenwereld: VWS, IGZ, zorgkantoren en dergelijke. Want die bepalen met ons het speelveld. En juist dat speelveld moet eraan bijdragen dat we terug gaan naar de oorsprong: de relatie.” Aldus Anthonie Maranus.

“Veel van de regels zijn door onszelf bedacht”

## **Aandacht en tijd**

Eenzijds gaat het ons hierbij om tijd. Uit gesprekken met bewoners, familie en medewerkers blijkt dat we er tegenaan lopen dat we tijd tekortkomen. Als een bewoner aan de medewerker vraagt; ‘Heb je even voor mij?’ dan blijkt vaak dat die tijd er niet is. Tijd die je eigenlijk graag wilt besteden aan ‘leuke’ dingen doen in plaats van de verplichte zaken die niet direct bijdragen aan de relatie met de bewoner. Zaken die voor de bewoner echt het verschil maken: samen een spelletje doen of gewoon een goed gesprek. Anderzijds gaat het om het ontwikkelen van de juiste vaardigheden. Want tijd alleen is niet genoeg; medewerkers moeten ook over de juiste vaardigheden beschikken om vanuit de juiste houding aan die relatie te werken. Om te luisteren, naar bewoners en hun familie.”

## **Houding en vaardigheden**

Susan Kroes: “Dat vergt een goede toerusting van iedere medewerker. Een andere denk- en werkwijze, persoonlijke benadering en vanuit de relatie. We hebben te maken met verschillende medewerkers. Misschien moeten we daar beter naar kijken. Medewerkers zetten zich graag in voor de bewoners. Maar hoe kunnen wij de medewerkers beter faciliteren, zodat zij zich meer kunnen richten op de relatie met de bewoner? In klanttevredenheidsonderzoeken tot nu toe zien we dat de bejegening beter kan. Dat betekent een ontdekkingstocht voor iedere medewerker. Wat heb jij daarvoor nodig om daar invulling aan te geven?” Hoe kun je zoveel mogelijk rekening houden met de wensen van iemand die de overstap maakt van de thuissituatie naar bewoner van een verpleeghuis?

## **Eigen regels onder de loep**

Raad van bestuurslid Maranus: “We zijn ons er terdege van bewust dat we zelf een grote verantwoordelijkheid hebben. Veel van de regels waar we mee te maken hebben, zijn ook door onszelf bedacht. Zo hebben we veel handelingsruimte van medewerkers ingeperkt. Het is dus ook aan onszelf om

die ruimte te vergroten. Voor deze interne context hebben wij de sleutel in handen. Daar willen we op investeren door de regels die we zelf bedacht hebben onder de loep te nemen: is de regel nodig, waarom en voor wie? Kan het anders? En vooral; wat heeft de bewoner hieraan?

Op basis daarvan kunnen die regels aangepast of afgeschaft worden. Of niet, omdat ze vanuit alle perspectieven zinvol blijven. De extra tijd die we daarmee winnen, moet resulteren in meer handelingsruimte voor medewerkers. Tegelijkertijd willen we investeren in de medewerkers door het aanbieden van scholing op individueel niveau en scholing en intervisie op teamniveau. Daarnaast hebben we de kracht gezien van coaching on the job. We betrekken dan ook een ervaren coach die met een frisse, constructieve en soms confronterende blik gaat meekijken op de pilot- afdelingen.”

Het zit soms in hele kleine dingen, weet de cliëntenraadsvoorzitter. “Nu denken verzorgenden vaak nog: ik weet dat dit goed voor u is. Terwijl bewoners en familie iets anders ervaren of aangeven. Dat gesprek moet dus vaker gevoerd worden en eigenlijk vanzelfsprekend worden.” Maranus beaamt: “De grootste uitdaging is om je continu te blijven verwonderen. En je steeds maar weer de vraag te blijven stellen: wordt de bewoner hier beter van? En belangrijker nog: de bewoner en familie steeds bevragen op hun meningen en wensen. En niet de antwoorden al zelf invullen voor hen.

## **Regels zorgkantoor en inspectie**

‘Ontmoeten’ en ‘ervaringen delen’ zijn niet voor niets onderwerpen die centraal staan bij de radicale vernieuwingsbijeenkomsten die we samen met de vertegenwoordigers van de andere drie kernorganisaties organiseren: Topaz, De Leyhoeve en Sensire. We komen regelmatig met projectorganisatoren LOC Zeggenschap in zorg en het ministerie van VWS bijeen op locaties van de deelnemers. Zorgkantoor CZ is ook actief betrokken; met hen zijn we in gesprek om te bekijken welke administratieve en ondersteunende processen rondom de Wlz (Wet langdurige zorg) verbeterd kunnen worden.

Samen kijken we naar de regels die door andere partijen als de inspectie of het zorgkantoor opgeworpen worden. Soms terecht, soms ook niet. Met deze partijen gaan we in gesprek over hoe dat makkelijker kan. Hierbij maken we gebruik van de kennis van de medewerkers die de verpleegzorg bieden aan de bewoners. Dit zijn onder meer de medewerkers van de twee pilot-afdelingen die betrokken zijn. Maar ook de medewerkers die een ondersteunende functie hebben in de organisatie wordt gevraagd om mee te denken. Zij hebben immers goed zicht op welke administratieve processen slimmer kunnen worden ingericht.”

De cliëntenraad wordt ook veel meegenomen, aldus de voorzitter van de centrale raad: “We zijn nu aan het nagaan hoe we dat verder gaan invullen. De raad van bestuur en het management maken ons ook deelgenoot van hun ideeën en zorgen en vragen ons om mee te praten. En daar wordt ook iets mee gedaan, niet alleen bij wettelijk verplichte adviesmomenten. Wij hebben ook cliënttevredenheidsonderzoeken om te zien of er echt iets verbeterd. Doordat men er al mee bezig was én

we er nu nog meer effort insteken, kunnen we ook laten zien dát het echt anders kan. Die drive binnen Surplus ís er.”

“Surplus is er voor onze bewoners. Logisch, zou je zeggen, maar soms lijkt het wel alsof het tegenovergestelde waar is. Dat moet anders”

## **Stampot en contact achterban**

Wat is voor de cliëntenraad de grootste uitdaging? “De communicatie met onze achterban proberen we voortdurend te verbeteren, zoals via medezeggenschapsbijeenkomsten met alle lokale raden om van elkaar op de hoogte te zijn van wat er speelt en leeft en welke wensen er zijn. We zijn de laatste jaren toch een beetje onbedoeld in een ivoren toren terechtgekomen. De contacten met onze achterban moeten nog beter. Daar moeten en willen we mee aan de slag, dat vinden we belangrijk.

Tijdens het stampotbuffet van een medezeggenschapsbijeenkomst kwam iemand van een lokale raad naar me toe. ‘U zou mij terugbellen’. Tot tweemaal toe vergeten! Toen we de afspraak hadden, heb ik gevraagd: wat zou u dan helpen? En zo kwamen we op de medezeggenschapsbijeenkomsten. Daar kan iedereen met elkaar contact leggen. En als dat niet genoeg is, wil ik dat ook graag weten. Het zijn de lokale cliëntenraden van De Ganshoek en De Zeven Schakels die met dit project moeten dealen, zij gaan het zien op de werkvloer. En daarin moeten ze een stem hebben. Daar zetten we het komende jaar dus meer op in. Ons jaarthema bij de centrale cliëntenraad is nu radicale vernieuwing: wat betekent dat?”

## **Aandacht voor wat goed gaat**

Anthonie Maranus: “Radicaal is een mooie term waar het ons helpt om aan de slag te gaan, in beweging te komen en lef te tonen. Maar we willen voorkomen dat het suggereert dat alles anders moet, want dan zou nu niks goed zijn. En er gaat veel wel goed. Zo is de bevlogenheid van onze collega’s om het goede te doen voor de bewoners oprecht. Dat moeten we koesteren en versterken door hen meer ruimte te geven.

We zijn dan ook erg benieuwd naar de ervaringen van andere organisaties. We nodigen jullie dan ook uit om jullie ervaringen te delen met ons. Dit kan door contact op te nemen met projectcoördinator Sander Verschure (s.verschure@surplusgroep.nl, 06-23719536), via het sociaal platform op [LOC.nl](https://www.loc.nl) of de [Facebookpagina/groep](#).”

## **Relaties**

Surplus neemt als kernorganisatie deel in het hart van de beweging Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg. Het is een organisatie die al langer onderzoekt hoe je de zorg echt kunt organiseren vanuit de relatie tussen de mens die zorg nodig heeft, de familie en medewerkers (onder wie Surplus ook vrijwilligers verstaat). Gebaseerd op een eerder plan ervaart Surplus dat je alleen met alle betrokkenen samen, in doorgaande dialoog en afstemming, kunt komen tot echte verandering. Surplus heeft daar expertise van de NHTV in Breda voor ingeschakeld. Op het moment dat het initiatief Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg startte, was Surplus een nieuwe, meer organische weg ingeslagen om tot optimale zorg

te komen.

LOC en VWS, organisatoren van het radicale vernieuwingsinitiatief, merkten een hele grote betrokkenheid en wil om dat doel te bereiken. En zagen bij Surplus een bereidheid om daar kwetsbaar in en open over te durven zijn naar de wereld buiten de organisatie, bijvoorbeeld ten opzichte van de inspectie en het zorgkantoor. Surplus heeft de wil en staat ervoor open om van anderen te leren. Bovendien wil Surplus vanuit een dialoog tot de kern van de zorg komen. Daarom zijn LOC en VWS blij dat Surplus als kernorganisatie aan Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg deelneemt.

---

## **Meer artikelen over de thema's met trefwoorden:**

**Thema's:** [Vrijheid en veiligheid voor levensgeluk cliënten](#), [Ervaringen van bewoners, naasten en medewerkers](#)

**Trefwoorden:** [Bestuurders](#), [Bewoners](#), [Management](#), [Medewerkers](#), [Naasten](#), [Regels](#), [Surplus](#)