WWW.LOC.NL

Uitgave 41 | Herfst 2017

# ZORG & ZEGGENSCHAP

PLATFORM VOOR WAARDE-VOLLE ZORG DOOR CLIËNTENPARTICIPATIE

Met katern 'Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg'

Waarde-volle verpleeghuiszorg
Congres waarheidsvinding jeugdrecht
2018: Week van de Psychiatrie
Proef wijkverpleging aangepast

WAARDE-VOLLE
ZORG
OOK ONLINE!
Het LOC-kenniscentrum,
-nieuws & -netwerk:
Ga naar www.loc.nl
DE TOEKOMST VAN DE GEZONDHEIDSZORG IS
WAARDE-VOLLE ZORG
LOC
ZEGGENSCHAP
IN ZORG

## Nieuw kwaliteitskader verpleeghuiszorg

Werken aan goede zorg in plaats van het volgen van regels staat centraal in het nieuwe kwaliteitskader. De beleving en ervaringen van clienten zijn leidraad.

08

## Gevoelige informatie GGz-cliënten

LOC trekt samen op met cliëntenraden en de actiegroep 'Stop Benchmark met ROM' om bescherming van persoonsgegevens beter te borgen.

14

16

## Proef wijkverpleging aangepast

Zilveren Kruis heeft onder druk van cliëntenraden zijn proef met wijkverpleging aangepast. Mensen die zorg nodig hebben, hebben nu meer keuzevrijheid tussen zorgaanbieders.

28

## Congres waarheidsvinding jeugdrecht

Er is veel discussie over rapportages in de jeugdhulp. LOC onderzocht met alle betrokkenen de knelpunten en presenteert die op 10 november tijdens een groot landelijk congres.

## En verder


**05** Nieuws
**13** De Binding
**20** Basiscursus medezeggenschap
**22** Serie ondersteuners
**25** Uitgelicht - van het platform
**26** In beeld
**31** LOC Jeugd in gesprek met Kamerleden
**34** Interview Ellen Hazebroek, LOC Jeugd
**37** Gastvrijheidszorg
**38** Week van de Psychiatrie 2018 in de steigers
**40** 'Meedoen in Zeist'
**42** Zelfsturende teams
**44** Vraagbaak
**47** Colofon

## Waarde-vol organiseren

Een paar jaar geleden was het mode dat zorgorganisaties een project cliëntgericht werken deden. Dat vond ik altijd een merkwaardige situatie. Zorgorganisaties bestaan omdat er mensen zijn die ondersteuning in hun leven nodig hebben. Cliëntgericht werken als term zegt iets over de manier van kijken naar de zorg. Het past binnen bedrijfsmatig denken met de zorg als product. Zorg is echter mensenwerk en dat kun je niet in geld uitdrukken. Ook is het onmogelijk alles te meten en in producten op te knippen. Ik kom in de zorg veel mensen tegen die de verzakelijking in de zorg meer dan zat zijn. Zij willen het anders organiseren en spannen zich daar ook voor in.

LOC is als netwerk voor waarde-volle zorg steeds bezig om die menselijkheid terug te krijgen in de zorg. De kracht zit erin dat we dat niet doen door alleen te roepen dat de cliënt zo zielig is. En dat dat een schande is. We verenigen en ondersteunen mensen die aan kunnen geven hoe zij het wél willen hebben. Die daar ook actief aan willen werken en alternatieven aandragen. Daarbij mogen ook dilemma's zichtbaar worden. En soms is het een keer nodig om echt aan de noodrem te trekken, omdat er anders niets gebeurt.

Dit nummer van Zorg & Zeggenschap schetst weer een mooi beeld hoe we al die verschillende manieren gebruiken om tot waarde-volle zorg te komen. Zoals jongeren die met Tweede Kamerleden hebben gesproken over wat goede jeugdhulp voor hen betekent. Ook hebben ervaringsdeskundigen de Week van de Psychiatrie nieuw leven ingeblazen. En in Zeist helpt het programma Meedoen in Zeist mensen om weer mee te doen.

Ook is er aandacht voor de rol die cliëntenraden spelen bij het in de praktijk brengen van het nieuwe kwaliteitskader verpleeghuiszorg. En er is ruimte voor het juridisch verzet tegen het gebruik van vertrouwelijke gegevens in de GGz om instellingen te vergelijken. Zilveren Kruis dat mede door inbreng van LOC pilots rond wijkverpleging ingrijpend aanpast, komt aan bod. Evenals het gevoelige thema waarheidsvinding in de jeugdhulp. Verder in dit nummer het derde deel in de serie over ondersteuners van cliëntenraden. Uiteraard in het katern weer aandacht voor Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg. Waar nu echt zichtbare resultaten ontstaan. Kijk voor meer informatie en activiteiten op het sociaal platform www.loc.nl Veel leesplezier!

**Marthijn Laterveer**
**Coördinator LOC**

## De Rij Voorbij

De stap richting een behandeling in de geestelijke gezondheidszorg is voor veel mensen groot. Wanneer je deze genomen hebt, word je helaas niet altijd direct geholpen. Vaak krijg je te maken met een wachtlijst. De wachttijd in de GGZ is voor velen een obstakel. GGZ Delfland organiseert samen met LOC en DSW op 20 oktober een werkconferentie 'De Rij Voorbij' over wachtlijsten. Om samen met cliënten, behandelaren, bestuurders, gemeenten en zorgverzekeraars praktisch over dit probleem - en mogelijke oplossingen - na te denken. Ook het ministerie van VWS is uitgenodigd. Dit is een eerste in een reeks regionale werkconferenties. Cliënten in de GGz willen samen een beweging vormen. We nodigen je van harte uit voor de eerste gezamenlijke werkconferentie in Delft op vrijdag 20 oktober van 09:00 tot 13:00 uur. Meer informatie via www.loc.nl

## Cursussen Medezeggenschap in de praktijk

In het najaar van 2017 organiseert LOC weer vijf cursusdagen over medezeggenschap in de praktijk in alle windstreken van het land. Het eerste dagdeel gaat over de Wet medezeggenschap clienten zorginstellingen. Voor het tweede dagdeel kunt u kiezen uit twee workshops. U kunt zich voor één dagdeel of de hele dag inschrijven. Alle praktische en inhoudelijke informatie staat op ons platform: www.tinyurl.com/y9ju29dt

## Antwoord VWS brief 125 cliëntenraden

Het ministerie van VWS heeft geantwoord op een brief van 125 cliëntenraden en LOC over inspraak bij de verdeling van geld voor verpleeghuizen. De vrijgekomen 100 miljoen extra is alleen bedoeld voor zorgorganisaties met grote problemen. Daarom stelt het ministerie andere voorwaarden bij de verdeling dan bij eerder geld. Meer over de reactie van VWS op www.tinyurl.com/y89dxv4e

## Ervaringsdeskundigen doen onderzoek voor CR GGz

Een ondersteuner van een cliëntenraad schreef een interessante blog op het sociaal platform voor (mede)zeggenschap in zorg en welzijn, over een onderzoek naar medezeggenschap. Het onderzoeksverslag kan interessant kan zijn voor mensen betrokken bij (mede)zeggenschap in maar ook buiten de GGz. Van het verslag is ook een beknopte samenvatting met belangrijke inzichten gemaakt. Zie verder: www.tinyurl.com/yc8p378g

## Zorginkoop 2018 CR-versie

De zorgkantoren maakten van het officiële inkoopkader voor de zorginkoop een goed leesbare publieksversie Zorginkoop 2018 voor cliënten en cliëntenraden van zorgorganisaties. De zorginkoop is bedoeld om op de beste manier zorg voor mensen mogelijk te maken in samenwerking tussen zorgkantoor, zorgaanbieder én de cliëntenraad. De publieksversie kan een hulpmiddel zijn bij deze samenwerking. Het beschikbaar stellen van deze publieksversie duidt er ook op dat zorgkantoren cliënten(raden) als gesprekspartner serieus nemen. De publieksversie is te vinden op: www.tinyurl.com/y92l3a2w

## Situatie kwetsbare jongeren verbeteren

De gemeenteraadsverkiezingen op 21 maart 2018 bieden een kans om de positie van jongeren in een kwetsbare positie te verbeteren. De Federatie Opvang en Stichting Zwerfjongeren Nederland geven vijf concrete actiepunten mee die gemeentelijke politieke partijen in hun verkiezingsprogramma kunnen opnemen om te voorkomen dat deze jongeren dakloos worden of schulden krijgen. 1) Zorg voor betaalbare jongerenhuisvesting; 2) Regel een soepele overgang van 18- naar 18+; 3) Organiseer maatwerk voor voldoende inkomen; 4) Voorkom schulden en los ze op; 5) Zorg voor studie- en werkervaringsplekken. Meer op: www.tinyurl.com/yabp8mnc

## Zorginstelling betaalt proceskosten cliëntenraad

De Hoge Raad deed een belangrijke uitspraak voor cliëntenraden die te maken krijgen met proceskosten. Op 30 juni 2017 veroordeelde deze gerechtelijke instantie een zorginstelling tot het betalen van proceskosten die de cliëntenraad maakte. De Hoge Raad woog daarbij af dat de cliëntenraad de zorginstelling vooraf in kennis stelde van de te maken kosten inclusief een inschatting van de hoogte van het bedrag. Ook vond de Hoge Raad dat de gemaakte kosten niet onredelijk waren. De uitspraak is positief nieuws voor cliëntenraden. Onzekerheid over betaling vormt voor veel advocaten een drempel om te gaan procederen.
De hele uitspraak is te lezen via www.tinyurl.com/y9fg5t8t

## Trainingsdagen ondersteuners

LOC ondersteunt mensen in hun werk of activiteiten om zorg te realiseren die ertoe doet. Voor cliënten, naasten, cliëntvertegenwoordigers, zorgverleners en andere mensen die bij de organisatie van de zorg betrokken zijn. Zo kunnen ook ondersteuners van cliëntenraden al jaren bij LOC terecht voor ondersteuning, training en advies en onderlinge uitwisseling van kennis en ervaring. Dit najaar organiseert LOC drie actuele en leerzame trainingsdagen voor ondersteuners, ambtelijk secretarissen en coaches van cliëntenraden. Op 5 oktober trainingsdag Interactievaardigheden; 7 november praktijkdag Brengen en halen 'waarde-volle zorg en 23 november verdiepingsdag Rechten van de cliëntenraad en cliënten. Meer informatie en aanmelden: www.tinyurl.com/y9oju3o2

## Radicaal ander systeem bijstands-gerechtigden met psychische zorg nodig

Bijna eenderde van de bijstandsgerechtigden ontvangt psychische zorg. Dat is ruim drie keer zoveel als bij werkenden of mensen die een opleiding volgen. Dat blijkt uit cijfers van het CBS. Uitkeringsgerechtigden met psychische klachten hebben minder kans uit te stromen naar werk dan andere groepen. Terwijl de mogelijkheid bij te dragen naar vermogen vaak juist belangrijk is voor mensen die psychische zorg nodig hebben. De onderzoekers adviseren de GGz meer samen te werken met instanties zoals UWV, gemeenten en werkgevers die de doelgroep aan het werk kunnen helpen. Demissionair staatssecretaris Klijnsma van Sociale Zaken en Werkgelegenheid stelt daar 3,5 miljoen voor beschikbaar. "Dat zal weinig uithalen", reageerde psychiater Jim van Os in de Volkskrant op het voornemen. "Het hele systeem moet radicaal op de schop. Sociale diensten, de GGz, huisartsen en UWV moeten worden geïntegreerd. Die 3,5 miljoen levert vooral bureaucratisch overleg op." Het verbaast Van Os niet dat bijstandsgerechtigden zijn oververtegenwoordigd in de psychische zorg. "Met een psychische stoornis die langer aanhoudt, ga je vanzelf richting het afvoerputje van de bijstand. En eenmaal in de bijstand ervaar je sociale uitsluiting, wat weer een risicofactor is voor psychische klachten."

## Wkkgz-handreiking zzp'ers

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) stelt eisen aan zorgaanbieders groot en klein. Van een ziekenhuis tot zzp'ers, die als solistisch werkende zorgverlener werken. Ook geldt de Wkkgz voor aanbieders van alternatieve geneeswijzen. Voor hen heeft het ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport (VWS) een nieuwe handreiking gepubliceerd als hulp bij het voldoen aan de eisen die de Wkkgz stelt. Ook kleinschalige zorgaanbieders kunnen er hun voordeel mee doen. Te downloaden op www.tinyurl.com/y9s7vyle

## Bestuurders bijeen over Radicale vernieuwing

Via openhartige gesprekken vormden bestuurders in de beweging Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg deze zomer leernetwerken in het land. Naast de landelijke inspiratiedagen en congressen werden de afgelopen maanden verdeeld over drie regio's in het land ook regiobijeenkomsten binnen deze beweging voor bestuurders georganiseerd. Met succes - en dat is misschien ook niet gek als je je bedenkt dat bestuurders aangaven: "In mijn rol zie ik alles veranderen." Bekijk de update vol ervaringen met het vernieuwen, uitdagingen en tips (ook die van cliëntenraden en projectleiders) op www.tinyurl.com/y7rzofjy

Nieuw kwaliteitskader verpleeghuiszorg

# Samen werken aan goede zorg

**Het is belangrijk dat bewoners van verpleeghuizen goede zorg ontvangen. In het nieuwe 'kwaliteitskader verpleeghuiszorg' staat wat goede zorg is. Het kwaliteitskader is onderdeel van het wettelijke register van het Zorginstituut Nederland. Verpleeghuizen zijn er dus aan gebonden. In het kwaliteitskader ligt de nadruk op leren. Bestuurders, medewerkers en cliëntenraden werken samen aan goede zorg.**

*Tekst* **Marthijn Laterveer**

## Voor wie is het kwaliteitskader?

Het kwaliteitskader is voor mensen met zorgzwaartepakket verpleging en verzorging 4 tot en met 10. Mensen die 24 uur zorg nodig hebben en bij elkaar wonen in één gebouw. Zoals een verpleeghuis of een zorgboerderij. Het is niet voor mensen die de zorg in hun eigen huis krijgen. Bijvoorbeeld via de wijkverpleegkundige, een volledig pakket thuis, een modulair pakket thuis of een persoonsgebonden budget. Het is de bedoeling dat er in 2018 ook een kwaliteitskader voor mensen met zorg thuis is.

## Alles precies volgens het kwaliteitskader?

Het kwaliteitskader is een wettelijke norm. Het gevaar daarvan is dat zorgorganisaties vooral gaan proberen precies aan de regeltjes te voldoen. Dat is niet de bedoeling van het kwaliteitskader. Het gaat er vooral om dat zorgorganisaties werken aan goede zorg. En dat mensen leren van elkaar. De vragen zouden steeds moeten zijn: hoe kunnen bewoners en naasten hun leven zo goed mogelijk leiden? Hoe kunnen zorgverleners hun werk zo goed mogelijk doen? Wat gaat er goed? Wat kan er beter? Wat kunnen we leren van elkaar en van anderen? Belangrijk is dus dat gesprek met elkaar te voeren en steeds te leren. De Inspectie voor de Gezondheidszorg en het zorgkantoor zullen daar ook op letten.

## Wat staat er in het kwaliteitskader?

Het kwaliteitskader beschrijft de zorg op drie niveaus: de bewoner, de organisatie en de maatschappij. In het eerste deel staat waar bewoners en naasten op mogen rekenen. Het tweede deel gaat over wat zorgorganisaties moeten doen om tot goede zorg te komen. Het derde deel regelt wat de zorgorganisatie aan de maatschappij, het zorgkantoor en de inspectie levert.

## Waar mogen bewoners en naasten op rekenen?

De behoeften en wensen van de bewoners en hun naasten zijn het uitgangspunt voor de zorg en

ondersteuning. Zorgmedewerkers helpen de bewoner om zoveel mogelijk zijn of haar eigen leven te kunnen leiden. Naasten krijgen de ruimte om op hun manier betrokken te zijn. Zorgmedewerkers hebben aandacht en begrip voor de bewoner. Zij houden rekening met wat de bewoner gewend is en wat hij of zij belangrijk en fijn vindt. Zorgmedewerkers schrijven op wat bewoners graag willen en denken mee over wat er mogelijk is. Zo is duidelijk welke afspraken er zijn gemaakt.

In het verpleeghuis krijgt de bewoner ondersteuning bij zijn levensvragen. De bewoner krijgt activiteiten aangeboden die bij hem of haar passen. Medewerkers zorgen dat de bewoner schoon en verzorgd is. Naasten krijgen ondersteuning bij hun rol als mantelzorger.
Er is aandacht voor vrijwilligers zodat zij hun rol kunnen vervullen. Het verpleeghuis is gastvrij. Er is aandacht voor gezelligheid en lekker eten en het gebouw is schoon.
De bewoner mag erop rekenen dat de zorg veilig is. Bijvoorbeeld doordat hij of zij de juiste medicijnen op de voorgeschreven tijd krijgt. Medewerkers doen alles om complicaties, doorligwonden en ziekenhuisopnames te voorkomen. De bewoner is zo vrij mogelijk. Is het echt nodig om een bewoner in zijn vrijheid te beperken? Dan overleggen zorgmedewerkers met de familie en zo mogelijk met de bewoner.

### Wat moet de zorgorganisatie doen?

Zorgorganisaties maken ieder jaar samen met de cliëntenraad en de medewerkers een kwaliteitsplan. Daarin staat hoever de organisatie is met de kwaliteit zoals die in het kwaliteitskader is omschreven. Ook staat er in hoe de organisatie aan verbetering werkt. Het is de bedoeling dat twee andere zorgorganisaties hun reactie geven op het kwaliteitsplan.
Na afloop van het jaar maken zorgorganisaties een kwaliteitsverslag. Daarin beschrijven ze of ze de doelen uit het kwaliteitsplan hebben gehaald. Daarin staat ook hoe de bewoners en hun naasten de zorg ervaren hebben. De raad van bestuur bespreekt het concept-kwaliteitsverslag met de cliëntenraad, de medewerkers en twee *andere* zorgorganisaties. Het kwaliteitsverslag is openbaar. Het gaat ook naar de inspectie, het zorgkantoor en keuzewebsites.

**De bedoeling van het kwaliteitskader is vooral werken aan goede zorg in plaats van het uitvoeren van nog meer regeltjes.**

***De behoeften en wensen van bewoners en hun naasten zijn uitgangspunt van goede zorg***

Zorgorganisaties leren van andere organisaties. Iedere organisatie vormt een leernetwerk met ten minste twee andere zorgorganisaties. Het leernetwerk is voor medewerkers en bestuurders.

### Hoe ziet de besturing er uit?

Iedere zorgorganisatie heeft een visie op de zorg. Deze visie komt tot stand met belanghebbenden, zoals de cliëntenraad. Belangrijk is ook dat er een cultuur is waarin iedereen doet wat er in de visie staat. De raad van bestuur is verantwoordelijk voor de totstandkoming van de visie en de uitvoering daarvan. De raad van bestuur is helpend voor de medewerkers, de bewoners en hun naasten. De raad van bestuur zorgt dat de cliëntenraad en de ondernemingsraad hun werk kunnen doen. De raad van bestuur werkt zelf ook soms mee in de zorg, zodat hij weet wat er speelt.

## *In 2018 komt er ook een kwaliteitskader voor mensen die zorg aan huis krijgen*

### Hoeveel personeel is er?

Voor goede zorg is voldoende personeel belangrijk. Het personeel heeft de juiste vaardigheden en kennis om de zorg te verlenen. Op drukke momenten van de dag zijn er minimaal twee zorgmedewerkers met de juiste opleiding aanwezig. Bijvoorbeeld als de bewoners opstaan en naar bed gaan. Of als een bewoner stervende is. De rest van de dag is er iemand aanwezig in de huiskamer of in de gemeenschappelijke ruimte. Er is altijd iemand met de juiste kennis aanwezig. Verder is er altijd binnen 30 minuten een verpleegkundige of arts ter plaatse als dat nodig is. Medewerkers krijgen tijd en ruimte om te leren. In de toekomst komt er een landelijke norm.

### Hoe legt de zorgorganisatie verantwoording af?

De zorgorganisatie meet minimaal één keer per jaar de ervaringen van de bewoners en hun naasten.

Zorgorganisaties mogen daarbij samen met de cliëntenraad kiezen uit een aantal instrumenten (zie het artikel op pagina 11-12). Vanaf eind 2017 staat de lijst van toegestane instrumenten op www.kwaliteitskaderverpleegzorg.nl Eén keer per jaar meten is verplicht, vaker mag. Daarnaast levert de zorgorganisatie gegevens over de inhoud van de zorg. De bedoeling is dat dit zo min mogelijk extra meten betekent. Bijvoorbeeld doordat er toch al uitwisseling met de apotheek plaatsvindt over medicijnen. De uitkomsten van de metingen zijn openbaar.

### Wat is de relatie tussen radicale vernieuwing en het kwaliteitskader?

Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg (zie ook het katern in het hart van dit nummer) doet wat het kwaliteitskader wil. Namelijk: goede zorg voor mensen die dat nodig hebben. Aandacht voor de naasten. Medewerkers die met plezier hun werk doen. En dat consequent doen. Ook het leren van elkaar zit heel sterk in de beweging Radicale vernieuwing. Soms zal het kwaliteitskader in de praktijk niet aansluiten bij Radicale vernieuwing. Dan hebben we daar een gesprek over met bijvoorbeeld de Inspectie en het Zorginstituut Nederland.

### Wat is de rol van LOC?

LOC steekt veel energie in het verbeteren van de verpleeghuiszorg. LOC zit in de landelijke taskforce 'Waardigheid en trots' en in de stuurgroep die het kwaliteitskader uitwerkt. Daarbij zijn we onder andere verantwoordelijk voor het maken van een publieksversie van het kwaliteitskader. En bij het onderzoeken welke instrumenten geschikt zijn voor het meten van cliëntervaringen. Alles wat we doen, doen we in samenwerking met cliënten(raden), naasten, medewerkers in de zorg, managers/bestuurders en anderen.

### Waar kunt u meer informatie vinden?

Op www.kwaliteitskaderverpleegzorg.nl kunt u het volledige kwaltieitskader vinden. Ook staat daar de publieksversie (filmpje en tekst). En de brochure die LOC speciaal voor cliëntenraden heeft gemaakt.

***Zie ook het artikel over instrumenten die de beleving van de verpleeghuiszorg kunnen meten op de volgende pagina's.***

## Kwaliteitskader en meten van goede zorg

# Delen ervaringen verpleeghuiszorg

**In het kwaliteitskader verpleeghuiszorg is opgenomen dat zorgorganisaties de ervaringen van bewoners en naasten meten. Verpleeghuizen zijn verplicht dat minimaal één keer per jaar te doen – vaker mag, het liefst doorlopend. De waaier met erkende meetinstrumenten is tegen het einde van dit jaar te vinden via www.kwaliteitskaderverpleegzorg.nl. Samen met cliëntenraden kunnen bestuurders daar een keuze uit maken.**

*Tekst* **Willeke Krijgsheld**

Het uitgangspunt bij het meten, vormen de behoeften en ervaringen van de bewoners van verpleeghuizen en hun naasten. Het gaat nadrukkelijk *niet* om het 'meten van wat de zorgorganisatie wil weten'. Daarom spreken wij liever over instrumenten om ervaringen te 'delen' vanuit het perspectief van de bewoner en zijn/haar naaste.
Het is belangrijk dat de instrumenten steeds het gesprek tussen de bewoner en de zorgverleners (-organisatie) ondersteunen. Daarmee kunnen de instrumenten de zeggenschap van bewoners en naasten versterken. En direct een bijdrage leveren aan de kwaliteit van leven van de bewoners.

## Aansluiten bij wat werkt

We willen graag aansluiten bij wat werkt in de lokale praktijk. Volgens het principe 'duizend bloemen laten bloeien'. Het streven is ruimte te geven aan veelbelovende initiatieven en ontwikkelingen in het veld. Het is niet de bedoeling een selectie van slechts enkele instrumenten te gebruiken, waar alle zorgorganisaties het maar mee moeten doen. *Alle* instrumenten die voldoen aan bepaalde criteria zouden toegelaten moeten worden tot de waaier.
Een ander uitgangspunt is dat de selectie van instrumenten zo zuiver en zorgvuldig mogelijk plaatsvindt. Daarom beoordeelt een onafhankelijke commissie de instrumenten. Zij maakt daarbij gebruik van de criteria die LOC en de Patiëntenfederatie Nederland in samenspraak met de andere partijen hebben opgesteld. Een van de voorwaarden is dat de bewoner zich vrij en veilig voelt om ervaringen via dit instrument te delen. En dat de bewoner (en/of naaste) ook op eigen initiatief ervaringen kan delen. Dat het instrument goed in elkaar zit, draagvlak heeft en toekomstbestendig is.

## Totstandkoming waaier

We hebben geïnventariseerd welke instrumenten nu al gebruikt worden in Nederland. Daarbij hebben we verbinding gezocht met eerdere inventarisaties. En met initiatieven waar nieuwe instrumenten ontwikkeld worden, zoals het programma ter verbetering van de

**Behoeften en ervaringen van bewoners en hun naasten zijn het uitgangspunt bij het meten van goede zorg.**

verpleeghuiszorg 'Waardigheid en trots'. Verder hebben zorgorganisaties massaal gehoor gegeven aan de oproep om instrumenten die zij nu al inzetten te melden. Het tussenresultaat is een groot databestand met een opsomming van alle instrumenten en bijbehorende kenmerken.

## Voor ieder mens is het belangrijk gezien, gekend en gehoord te worden

Op dit moment wordt de onafhankelijke commissie samengesteld die de instrumenten zal beoordelen. In de commissie moet een diepgeworteld besef van de échte bedoeling van de instrumenten voorop staan. Daarnaast is het belangrijk dat in de commissie gevoel voor wat bewoners en naasten belangrijk vinden duidelijk is. Dus kennis van en aansluiting met de dagelijkse praktijk van zorgverlening. Verbinding en draagvlak kunnen creëren. En ten slotte verstand van meetmethoden: de instrumenten moeten wel goed in elkaar zitten.

### Goede zorg

Goede zorg komt tot stand in de relatie tussen de bewoner en zijn/haar naasten en zorgverleners. Het is daarom van groot belang dat binnen deze zorgrelatie(s) continu een open, eerlijke en vertrouwde dialoog plaatsheeft. Voor ieder mens, dus ook voor iedere bewoner van een verpleeghuis, is het belangrijk om gezien, gekend en gehoord te worden. In de afhankelijke situatie is het nog belangrijker om goed te communiceren over hoe de zorgverlening het dagelijks leven kan ondersteunen. Ook voor teams., locaties en zorgorganisaties als geheel is het erg belangrijk om zicht te hebben op de ervaringen van cliënten. Zij kunnen op basis van de ervaringen uitzoomen en analyseren: welke reacties krijgen we vaker, waarin kunnen wij voor verbetering zorgen? Waar zijn de bewoners erg tevreden over en wat kunnen we daarvan leren voor een andere locatie of een ander thema? Wanneer zorgverleners en -organisaties goed in staat zijn te luisteren naar de ervaringen van bewoners, heeft dit direct effect positief effect op kwaliteit van leven.

## Toekomstperspectief

Eind 2017 wordt de waaier gepresenteerd. Zorgorganisaties zullen vanaf dat moment (in samenspraak met de cliëntenraad) in ieder geval één van deze instrumenten moeten gebruiken om ervaringen op te halen. Het staat zorgorganisaties natuurlijk vrij dit daarnaast ook op andere manieren te blijven doen. Het werk van de commissie is niet klaar zodra de waaier is gepresenteerd. Vanaf 2018 zal de waaier regelmatig aangevuld worden met nieuwe instrumenten die zich aandienen, of bestaande instrumenten die zijn doorontwikkeld zodat ze nu wel aan de criteria voldoen. We vragen de personen die in de commissie plaatsnemen, om zich te committeren voor langere periode. Zo creëren we continuïteit voor de komende jaren en zal de waaier actueel blijven.

***Zie ook het artikel over het nieuwe kwaliteitskader op pagina 8-10.***

***Willeke Krijgsheld is adviseur bij LOC, actief in de ouderenzorg en houdt zich nu voornamelijk bezig met de verdere uitwerking van het kwaliteitskader en thematiek rondom kwaliteit van leven.***

# Waarde-vol ouder worden

**In de rubriek 'De Binding' stellen organisaties binnen het netwerk en partnerorganisaties van LOC zich voor. In deze aflevering: Jord Neuteboom, van Viatore, over radicale veranderingen die nodig zijn om betekenisvol leven en waardevol ouder worden te realiseren.**

*Tekst* **Jord Neuteboom**

Dat we met zijn allen ouder worden, en vaak ook in een betere gezondheid, is een groot geschenk. Tegelijkertijd hebben we als samenleving de opgaven, waarmee dat collectief ouder worden gepaard gaat, nog onvoldoende doordacht. De ouderenzorg fungeert daarbij als de spreekwoordelijke kanariepiet in de kolenmijn. De maatschappelijke kramp rondom ouder worden is in die sector het meest voelbaar. Voelbaar binnen een systeem dat steeds meer en 'beter' eist tegen lagere kosten. Innerlijk bij medewerkers die losraken van hun drijfveren. En voelbaar in een samenleving die allerhande gerelateerde maatschappelijke opgaven rondom ouder worden (zoals huisvesting, sociale contacten, zingeving, beeldvorming en ethische vragen) integraal afwentelt en parkeert bij een reeds overvraagde zorgsector.

Als transitie adviesbureau in de zorg werkt Viatore al lang samen met LOC - sinds de start van het baanbrekende transitieprogramma in de langdurende zorg (TPLZ). Samen delen we het besef dat we van overleven en langer leven inmiddels in een ander paradigma verzeild zijn geraakt: betekenisvol leven. En dat we met het louter optimaliseren van het huidige systeem geen duurzame oplossingen zullen realiseren.

In 2017 startte Viatore daarom (onder andere met LOC) een transitieplatform van enkele vooruitkijkende VVT-organisaties. In maandelijkse sessies verkenden we de opkomende maatschappelijke opgaven rondom ouder worden, maar ook de toekomstige rol van de ouderensector ("waar zijn wij nu eigenlijk van") en welke nieuwe maatschappelijke positionering en partnerships daarbij horen.

Zo ontdekten we dat het van belang is om als VVT-organisaties werkelijk de dialoog met de samenleving aan te gaan. Over fundamentele vragen: zoals wat het betekent om ouder te worden en over wat nu uiteindelijk waardevol en belangrijk is voor die langer levende mens. Door deze maatschappelijke dialoog komen radicaal andere oplossingen in beeld, met ook andere rollen voor de burgers, instellingen en financiers.

Vanaf oktober 2017 zullen Viatore en LOC dit platform gaan verbreden. Allereerst door de maatschappelijke dialoog verder te gaan voeren. En met een vervolg in strategievorming, transformatietrajecten en het nadenken over de gewenste systemische veranderingen. Zorginstellingen met de overtuiging dat radicaal nieuwe wegen naar de toekomst in de praktijk verkend moeten worden, zijn van harte welkom (onder het motto: "Your engagement has consequences"). Periodiek organiseren we daarvoor pleisterplaatsen om met collega-verkenners uit de sector te reflecteren. Op de ongemakkelijke vragen én over hoe nog ongekende maatschappelijke oplossingen van de grond te krijgen.

***Meer weten: Jord Neuteboom jord@viatore.nl 0652685680 www.viatore.nl***

Cliëntenraden komen op voor privacy

# Reuring ROM duurt voort

**LOC trekt samen met de actiegroep 'Stop Benchmark met ROM' op om te kijken welke stappen nodig zijn om privacygevoelige informatie van GGz-cliënten beter te beschermen. Cliëntenraden spelen hierin een belangrijke rol. Ook worden verdere juridische stappen onderzocht. De Utrechtse kantonrechter bepaalde begin augustus de zaak tegen de Stichting Benchmark GGZ te complex te vinden voor een kortgedingvonnis.**

*Tekst* **Pien Heuts** *Foto* **Klaas Jager**

LOC, de Stichting DBC-vrije praktijken van psychotherapeuten en psychiaters en twee cliënten eisten in een kort geding dat de Stichting Benchmark GGZ (SBG) de verwerking en het delen van persoonsgegevens van GGz-cliënten gedeeltelijk zou staken. Vaak hebben clienten in de GGz geen toestemming gegeven voor het delen van gepseudonimiseerde data over hun behandeling. Of zijn er niet eens van op de hoogte. Het op dergelijke wijze delen en verwerken van informatie is volgens de eisers strijdig met de privacywetgeving. Momenteel doet de Autoriteit Persoonsgegevens hier onderzoek naar. Eerder antwoordde demissionair minister Schippers (VWS) op Kamervragen dat er expliciete toestemming nodig is van patiënten voor het delen van ROM-gegevens met verzekeraars.

## Reuring rond ROM

De persoonsgevoelige data betreffen zogeheten Routine Outcome Monitor-vragenlijsten en zijn oorspronkelijk bedoeld als een soort evaluatie voor behandelaar en patiënt. De gegevens worden echter doorgestuurd naar SBG. Deze door de zorgverzekeraars gefinancierde instantie zorgt er naar eigen zeggen voor dat de gegevens niet herleidbaar zijn. Zorgverzekeraars vergelijken via deze vragenlijsten instellingen met elkaar. En gebruiken deze data voor de zorginkoop op instellingsniveau. Daarvoor waren de ROM-vragenlijsten nooit bedoeld. Door de reuring rondom ROM geeft nu nog ongeveer een derde van de zorgaanbieders gegevens door. In maart adviseerde GGZ Nederland haar leden te stoppen met het delen van ROM-gegevens aan SBG. Onder druk van het kort geding heeft SBG de verwerking van data wel enigszins aangepast om herleiding lastiger te maken en zorgaanbieders informatie gegeven over de wijze van verwerking van gegevens.

## Onrechtmatig

Teleurstellend, reageert Judica Berkelaar initiatiefnemer van 'Stop Benchmark met ROM' op het vonnis van afgelopen augustus. "De rechter miskent in deze benadering dat er jarenlang zonder toestemming van cliënten gevoelige medische persoonsgegevens zijn verwerkt. Aanlevering van gegevens aan een

**Judica Berkelaar en psychiater Jim van Os tijdens een bijeenkomst 'Stop Benchmark met ROM'.**

ROM-databank blijft gewoon onrechtmatig als de patient daarvoor geen toestemming heeft verleend. Het is in strijd met de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst. Bovendien is het jammer dat de rechter het te complex vindt te oordelen of het om persoonsgegevens gaat en of de door SBG verwerkte informatie veilig en niet herleidbaar is. Omdat hij daarover geen conclusie kon trekken is er ook geen voorlopige voorziening getroffen, zoals stopzetting van het delen van gegevens."

## Cliëntenraden in actie

Tijdens verschillende bijeenkomsten die LOC met cliëntenraden en 'Stop Benchmark met ROM' organiseerde, bleek dat de informatievoorziening aan cliënten moet verbeteren en dat cliëntenraden actiever betrokken moeten zijn bij ROM. Ook vinden cliëntenraden dat ROM bedoeld is ter evaluatie van behandelingen en niet voor andere doeleinden. De vertrouwelijkheid in de behandelrelatie mag niet in het geding zijn.
"Ik hoop van harte dat cliëntenraden nu massaal in actie komen voor de rechten van mensen die psychiatrische of psychologische zorg nodig hebben", zegt Judica Berkelaar. "Cliëntenraden zouden hun zorgbesturen moeten aanspreken op het feit dat cliënten nog steeds niet worden geïnformeerd óf vals worden voorgelicht óf zelfs onder druk worden gezet om hun gegevens te laten aanleveren en verwerken door de SBG. Het is heel kwalijk dat mensen vaak geen weet hebben van wat er gebeurt met door hen verstrekte gegevens."

Zelf kwam Judica Berkelaar er ooit bij toeval achter dat allerlei partijen in haar GGz-dossier grasduinden. Sindsdien verdiept ze zich in privacy. Ze kwam achter het bestaan van de Stichting Benchmark GGZ en het feit dat ook haar gegevens daar waren opgeslagen – zonder ooit toestemming te hebben verleend. Dat was het begin van een lange strijd en oprichting van de actiegroep 'Stop Benchmark met ROM', waarbij gerenommeerde psychiaters en psychologen zich aansloten.

***"Ik hoop van harte dat cliëntenraden massaal in actie komen tegen ROM-misbruik"***

## Rechten cliëntenraden

Berkelaar wijst erop dat cliëntenraden gebruik kunnen maken van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz). Daarin is opgenomen dat raden advies- of instemmingsrecht hebben over voorgenomen besluiten rondom systematische bewaking, beheersing of verbetering van de kwaliteit van de zorg. Dat betekent tegelijkertijd dat zorgaanbieders cliëntenraden alle informatie dienen te verstrekken over voorgenomen afspraken die zij hebben gemaakt met zorgverzekeraars en andere partijen over ROM en de benchmark daarmee.

Tijdens de bijeenkomsten met cliëntenraden maakten LOC en psychiater Jim van Os, beide pleitbezorgers van een ander meetsysteem, duidelijk dat ROM-gegevens sowieso niet geschikt zijn om behandelingen te vergelijken en het effect ervan te meten. Het is appels met peren vergelijken, omdat elk mens en elke behandeling anders is. Een nieuw kwaliteitskader GGz met een meer waarde-volle wijze van evalueren van GGz-behandelingen is nodig. Psychiater Jim van Os deed als initiatiefnemer van De Nieuwe GGZ al een voorzet voor een dergelijk plan (zie www.denieuweggz.nl)

***Zie voor meer informatie het sociaal platform: www.loc.nl en www.stopbenchmark.com***

Proef wijkverpleging Zilveren Kruis

# Kwaliteit grotere rol bij aanbesteding

**Vorig jaar startte Zilveren Kruis in vier gemeenten een proef met een beperkt aantal aanbieders van wijkverpleging. Cliëntenraden waren fel tegen. LOC steunde hen en spande zelfs een kort geding aan. Een jaar later blijken veel zorgen uit te komen. De proef in de vier gemeenten is inmiddels aangepast. Er staat een nieuwe proef in vier andere gemeenten op stapel. Daarbij heeft Zilveren Kruis geluisterd naar de kritiek van de cliëntenraden en LOC.**

*Tekst* **Marthijn Laterveer**

Sinds een paar jaar zijn zorgverzekeraars verantwoordelijk voor de inkoop van wijkverpleging. Het geld voor de wijkverpleging komt uit de Zorgverzekeringswet. De zorgverzekeraars hebben de taak goede zorg in te kopen. En tegelijkertijd te zorgen dat het niet teveel geld kost. Verzekeraars zijn gaan zoeken naar manieren om dat te regelen. Ook Zilveren Kruis heeft dat gedaan. De verzekeraar is een proef gestart in de gemeenten Utrecht, Zwolle, Ommen en Hardenberg. Dat zijn gemeenten waar veel inwoners een zorgverzekering bij Zilveren Kruis hebben lopen.

## Wat was de inhoud van de proef?

Zilveren Kruis wilde het aantal aanbieders per wijk verminderen. Zorgaanbieders konden per wijk een offerte indienen om daar de zorg te verlenen. In iedere wijk heeft Zilveren Kruis vervolgens één zorgaanbieder aangewezen die de wijkverpleging voor een vast budget organiseert. Deze zorgorganisatie krijgt het volledige bedrag voor de inzet van een wijkverpleegkundige betaald. Drie andere zorgaanbieders mogen ook wijkverpleging in diezelfde wijk leveren, maar tegen een lager tarief.

## Wat was de kritiek van cliëntenraden?

De cliëntenraden hadden grote zorgen . Zorgorganisaties hadden maar een week om hun offerte in te dienen. Terwijl de gevolgen voor de inwoners onduidelijk waren. Inwoners konden uit vier zorgorganisaties per wijk kiezen. Maar de vraag was of er in de praktijk wel keuzevrijheid bleef. Drie van de vier organisaties kregen namelijk veel minder geld voor de zorg. En moesten daar geld bijleggen. Ook maakten betrokken cliëntenraden zich grote zorgen over de specialistische zorg. Slechts enkele zorgorganisaties hadden verpleegkundigen die veel kennis hebben over bijvoorbeeld dementie of terminale zorg. Voorheen konden alle inwoners, die dat nodig hadden, gebruik maken van die specialistische zorg. Door de proef kon dat echter alleen nog in wijken waar die aanbieder zorg mocht leveren.

## Welke acties zijn er gevoerd?

De cliëntenraden hebben samen met LOC actie gevoerd tegen deze proef. Allereerst met behulp van artikelen in landelijke kranten en tijdschriften. Maar ook

**Onder druk van LOC heeft Zilveren Kruis de proef met wijkverpleging aangepast zodat cliënten weer meer keuzevrijheid hebben.**

door inwoners van Utrecht huis aan huis op de hoogte te stellen van de gevaren van de proef. En door een telefoonlijn te openen voor mensen die wilden overstappen naar een andere verzekeraar met meer keuzevrijheid. Ook door samen te werken met aanbieders en de huisartsen. Door een kort geding te starten tegen Zilveren Kruis. En uiteraard door het gesprek te voeren met Zilveren Kruis.

## Wat is er vervolgens gebeurd?

Het kort geding hebben we verloren, maar de proef is wél bijgesteld. Iedereen kan specialistische zorg krijgen bij een aanbieder, die daar kennis van heeft. En verder zijn we het gesprek blijven voeren met Zilveren Kruis. Inmiddels was duidelijk dat er een financieel probleem ontstond. Zilveren Kruis moet aanbieders die geen contract hebben wel betalen. Zij hebben veel meer uren en geld bij Zilveren Kruis geclaimd dan voorzien. Daardoor is er te weinig geld over voor de vaste aanbieders in de wijk om de zorg te leveren. En zijn er bijvoorbeeld in Utrecht meer dan vijftig aanbieders van wijkverpleging actief. In Zwolle is de samenwerking tussen zorgorganisaties onder druk komen te staan. Zij werden concurrenten van elkaar in plaats van samenwerkingspartners.

## Hoe ziet de nieuwe proef eruit?

Niemand is gelukkig met de proef in Utrecht, Zwolle, Ommen en Hardenberg. Ook Zilveren Kruis ziet dat het anders moet en kan. Daar is ook overleg over met LOC. Zilveren Kruis wil in 2018 een nieuwe proef starten in de gemeenten Amsterdam, Almere, Hoogeveen en De Wolden. Eerder dit jaar heeft Zilveren Kruis de cliëntenraden in de betreffende gemeenten uitgenodigd mee te denken.
In de nieuwe proef is er geen indeling in wijken meer. Zorgaanbieders kunnen inschrijven voor de hele gemeente. Er komen minimaal vier voorkeursaanbieders per gemeente. Zij krijgen een vast bedrag per client. Deze zorgaanbieders kunnen zelf bepalen hoe ze vervolgens de tijd tussen hun cliënten verdelen.
Zilveren Kruis kijkt bij de nieuwe proef niet alleen naar geld, maar ook naar kwaliteit. Daardoor krijgt niet automatisch de aanbieder met de laagste prijs een contract.
Dat zijn grote verbeteringen ten opzichte van de eerste proef. Belangrijk blijft dat cliëntenraden samen met LOC de gevolgen van de proef goed blijven volgen.

***Zie ook het artikel op pagina 18-19 over de ervaringen van cliëntenraden.***

***In het voorjaarsnummer 2016 van Zorg & Zeggenschap (01-2016) besteedden we aandacht aan de proef en de kritiek daarop.***

Cliëntenraden op de bres tegen Zilveren Kruis

# Wijkverpleging onder druk

**Zorgaanbieder Zilveren Kruis startte vorig jaar een proef met een andere zorginkoop van wijkverpleging in een aantal gemeenten. Doel was per wijk met één voorkeursaanbieder te werken. Eén van de betrokken cliëntenraden in Utrecht maakte zich zorgen en nam meteen contact op met LOC. Nu Zilveren Kruis de proef uitbreidt maken cliëntenraden gebruik van elkaars ervaringen.**

*Tekst* **Tiske Boonstra**

**Zou de kwaliteit van zorg wel op hetzelfde peil blijven?**

Wat betekende zo'n pilot, wat ging er precies gebeuren en vooral wat zou het voor cliënten betekenen? Duidelijk was in ieder geval dat er veel onduidelijk was voor de Utrechtse cliëntenraden. Ging er wat veranderen in de zorg bij mensen thuis of was de pilot alleen achter de schermen merkbaar? Hoe zat het met de keuzevrijheid van cliënten? Hoe werden klanten van Zilveren Kruis eigenlijk geïnformeerd over de voorgenomen veranderingen? Waarom werd de pilot ingevoerd?

In Utrecht overleggen de (centrale) cliëntenraden van de grote zorgorganisaties regelmatig met elkaar in het Grootstedelijk Overleg Cliëntenraden Utrecht. LOC ondersteunt het overleg omdat zij veel waarde hecht aan gezamenlijk optrekken en leren van elkaar. In het overleg zijn de plannen van Zilveren Kruis besproken. De pilot werd niet best ontvangen. Er waren grote zorgen en ook verontwaardiging onder de leden. Want hoe kan een zorgverzekeraar zulke plannen uitvoeren, zonder écht naar de positie van de cliënt te kijken of cliëntenraden vooraf te betrekken?

## Signalen opgevangen

De cliëntenraden maakten zich bijvoorbeeld zorgen over de vraag of cliënten nog wel hun vertrouwde zorgmedewerkers zouden behouden met één voorkeursaanbieder per wijk? Zou de kwaliteit van de zorg wel op hetzelfde peil blijven? En hoe zou de kwaliteit van de zorg uitpakken van aanbieders die Zilveren Kruis maar voor 75 procent zou betalen? En hoe zat het met de specialistische zorg?
Samen met cliëntenraden is LOC het gesprek met Zilveren Kruis aangegaan. En zoals in het artikel op pagina 16 te lezen is, zijn signalen goed opgevangen bij de zorgverzekeraar. De specialistische zorg is uit de pilot gehaald. Dat was voor veel cliëntenraadsleden een opluchting, de zorg van die cliënten bleef behouden. Helaas waren voor de Utrechtse pilot andere wijzigingen niet meer mogelijk. LOC heeft klanten van Zilveren Kruis opgeroepen zelf actie te ondernemen. Bijvoorbeeld door over te stappen naar een andere verzekeraar.

## Raden trekken samen op

Nadat bleek dat Zilveren Kruis de pilot wilde uitbreiden naar andere delen van Nederland, waaronder Amsterdam, kwam het Platform Cliëntenraden Langdurige Zorg Amsterdam in actie. Cliëntenbelang Amsterdam en LOC ondersteunen dit platform. Daardoor kon meteen de link gelegd worden met het Utrechtse overleg. Want ook het Amsterdamse Platform had veel vragen en zorgen én wilde bovendien graag leren van de ervaringen van de Utrechtse collega's. Waar moesten de Amsterdamse cliëntenraden op gaan letten? Want wat gaat er bijvoorbeeld gebeuren als het geld op is? Hoe worden de budgetten berekend? En hoe wordt de tevredenheid van de cliënt gemonitord?

## Slecht geïnformeerd

Een vertegenwoordiging van beide overleggen, Cliëntenbelang Amsterdam en LOC kwamen vervolgens bijeen. Al snel bleek dat door de acties vanuit de Utrechtse pilot samen met LOC veel zorgen in Amsterdam weggenomen konden worden. De verschillen en overeenkomsten tussen de pilots en de gevolgen daarvan voor cliënten kwamen uitgebreid aan de orde. Duidelijk werd dat veel cliëntenraden slecht op de hoogte waren van de proef met voorkeursaanbieders in de wijkverpleging. Veel raadsleden kwamen daar pas tijdens de bijeenkomst met het overkoepelende Platform achter. Dit terwijl Zilveren Kruis na de pilot in Utrecht had toegezegd de informatievoorziening bij volgende pilots te verbeteren. De cliëntenraden van het Platform in Amsterdam moesten zelf op zoek naar informatie.

***Omdat het gaat over zorginkoop en kwaliteit van zorg hebben cliëntenraden adviesrecht***

## Adviesrecht cliëntenraden

Ook zullen de Amsterdamse raden via overleg met hun zorgorganisaties nagaan hoe de belangen van cliënten in de pilot kunnen worden geborgd. Omdat het gaat over zorginkoop en de daarmee samenhangende kwaliteit van zorg hebben cliëntenraden adviesrecht; zij moeten dus betrokken zijn bij het overleg. Een andere tip die de Amsterdamse raden uit het contact met het Utrechtse overleg oppikten, is het afstemmen met de samenwerkende huisartsen in de gemeente en met de betrokken zorgorganisaties in de andere pilotgemeenten.

Cliëntenbelang en LOC (onder)steunen het Amsterdamse Platform in het overleg met Zilveren Kruis, maar ook in het overleg en het afstemmen met de andere pilotgemeenten. Inspraak van cliënten is van het grootste belang. Zo kan een sterk en gezamenlijk signaal naar Zilveren Kruis afgegeven worden. Overleg met alle betrokkenen is essentieel voor een goede uitvoering van de pilot in Amsterdam en de andere proefregio's en -gemeenten (totaal nu acht).

***Tiske Boonstra is adviseur, trainer en relatiebeheerder bij LOC.***
***Zie ook het artikel op pagina 16 met uitleg over de proef van Zilveren Kruis.***
***In Zorg en Zeggenschap 01-2016 is een artikel te lezen over de pilot en de bezwaren van betrokken partijen in Utrecht.***

Waarde-volle medezeggenschap

# Cliëntenraden versterken elkaar tijdens basiscursus

**Cliëntenraden komen op voor de gezamenlijke belangen van cliënten in zorgorganisaties. Daartoe hebben ze wettelijk gezien allerlei rechten en plichten. Veel raden weten echter niet hoever die rechten strekken. De basiscursus medezeggenschap die LOC zowel landelijk als op locatie aanbiedt, schept helderheid. En geeft cliëntenraden de mogelijkheid te leren van elkaars ervaringen. "Ik loop al lang mee, maar je leert toch altijd weer veel bij."**

*Tekst* **Tiske Boonstra**

Alle cliëntenraden kunnen gebruikmaken van de 'basiscursus medezeggenschap' die LOC aanbiedt. Cliëntenraden kunnen aanschuiven bij de landelijke cursussen die gemiddeld zo'n vier keer per jaar verspreid door het land georganiseerd worden (zie platform loc http://loc.nl/agenda). De landelijke cursus is opgebouwd uit twee dagdelen. In het eerste deel is aandacht voor de Wmcz (Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen). In het tweede deel staan relevante thema's centraal zoals de cliëntenraad aan het werk (wat kom je tegen en wat moet je organiseren met elkaar), veiligheid of bijvoorbeeld contact met de achterban.

## Op locatie

Daarnaast bestaat de mogelijkheid een basiscursus op locatie te volgen. LOC stemt die cursussen inhoudelijk goed af op de specifieke wensen en behoeften van de cliëntenraad en de zorgorganisatie. Naast die specifieke thema's komt altijd een deel basiskennis aan de orde. Dan gaat het vooral over de bedoeling van de cliëntenraad naar de geest en letter van de wet. In hoeverre je als raad bij het uitoefenen van medezeggenschap de wet leidend laat zijn, is vaak ondergeschikt aan het goed vertegenwoordigen van cliënten. Het is echter wel belangrijk op de hoogte te zijn van alle wettelijke mogelijkheden en onmogelijkheden. Want je zult er maar tegenaan lopen dat je op een heel belangrijk thema voor de cliënten geen draagvlak vindt bij de zorgorganisatie. Dan moet je wel weten wat je wettelijk gezien moet en mag. In de basiscursus komt dat allemaal aan bod.

## Van de deelnemers

Belangrijk uitgangspunt van LOC is dat de inhoud van de basiscursus medezeggenschap 'van de deelnemers is'. Tijdens de cursus wordt de inhoud gaandeweg passend gemaakt aan de wensen en behoeften. Juist het afstemmen met elkaar, het delen van ervaringen en verhalen én het aan de orde stellen van moeilijke

***Welke goede en slechte ervaringen heeft de cliëntenraad de afgelopen tijd gehad?***

punten, maakt het tot een waardevolle cursus. Een cursist: *"Oh mogen we daar ook wat over zeggen. We hebben alleen informatie gekregen. Ik had graag advies gegeven, nu weet ik dat dat ook moest."*
Als cursusleider informeer ik raadsleden op allerlei vlakken. Over de bedoeling van de wet, thema's, recht op informatie, overleg en faciliteiten. Thema's die direct aan het leven van cliënten raken zoals eten en drinken, activiteiten, kwaliteit vallen meestal onder het verzwaard adviesrecht. Onderwerpen die iets verder van de cliënt afstaan zoals beleidsplannen, verbouwingen, begrotingen zijn 'gewoon' adviesplichtig.

## Letter of geest?

Tijdens de cursus gaan we juist ook over de geest van de wet in gesprek. Neem bijvoorbeeld het thema (brand) veiligheid, dat onder het verzwaard adviesrecht valt. Dat is duidelijk. Maar hoe zit het met de receptie? De Wmcz zegt daar niets over. In veel organisaties is de afgelopen jaren de receptie wegbezuinigd. Veel raden hadden het idee (en de ervaring) dat ze daar niets tegen konden doen. Maar als je met elkaar doordenkt is de receptie vaak een spil in de veiligheid van de organisatie. Lopen sommige cliënten niet onbedoeld of onbegeleid naar buiten? Lopen er mensen het huis in die daar niet horen? In het kader van de belangrijke rol die de receptie in de veiligheid speelt, kun je als raad hier dus zeker over adviseren. Of in elk geval zorgen dat die veiligheidstaak op een andere manier gehandhaafd blijft.

## Praktijkervaringen leidend

Praktijkvoorbeelden van cliëntenraden nemen een belangrijke plaats in tijdens de cursussen. Die halen ook weer ervaringen van andere deelnemers naar boven. Welke goede en slechte ervaringen heeft de cliëntenraad de laatste tijd gehad? En wat zegt dat over wat er mogelijk nog verbeterd kan worden in de medezeggenschap? Aan het einde van de cursus is er vaak een aantal actiepunten en besluiten opgesteld waarmee de cliëntenraad de komende periode aan de slag kan.
Na afloop is er vaak een breder beeld over wat medezeggenschap inhoudt. Namelijk het opkomen voor de belangen van de gezamenlijke cliënten van en in overleg met de zorgorganisatie om te zorgen dat het beleid écht is afgestemd op hun wensen en behoeften. Een cursist: *"Ik wist wel dat we veel mochten, maar dat er zoveel mogelijk is, dat wist ik tot vandaag niet."*

***Meer informatie over de Basiscursus medezeggenschap: zie de opleidingsgids op www.loc.nl of neem contact op met de Vraagbaak, 030-2843200 of vraagbaak@loc.nl***

***Tiske Boonstra is trainer bij LOC.***

Wat doe ik als ondersteuner?

# Dom, lui en dakloos

**Steeds meer cliëntenraden maken gebruik van een onafhankelijke ondersteuner. Daarom ontwikkelde LOC een leergang voor ondersteuners en realiseerde een netwerk dat cliëntenraden en zorginstellingen de mogelijkheid biedt onafhankelijke ondersteuners in te huren. Goede onafhankelijke ondersteuning stoelt op vier pijlers. In dit derde deel van een serie belichten we de derde pijler: 'Dom, lui en dakloos'.**

*Tekst* **Loes den Dulk e.a.** *Foto* **Klaas Jager**

*"In de nieuwsbrief van de instelling las ik dat het restaurant op het terrein vanaf volgende maand dicht is in het weekend. Er schieten dan meteen allerlei gedachten door mijn hoofd: Dat mag natuurlijk niet gebeuren. De raad moet in actie komen. Maar ik ben de raad niet natuurlijk, dus wat kan ik doen? Ik heb allerlei mogelijke acties bedacht om weekendsluiting van het restaurant te voorkomen. Maar mag ik die wel inbrengen morgenavond in de vergadering? Hoe help ik de cliëntenraad het beste?" Zie hier een mogelijk dilemma van een ondersteuner.*

## Pijler 3: Dom, lui en dakloos

Ondersteuners van raden zijn vaak gedreven mensen die zich volledig willen inzetten voor de belangen van cliënten. Goede eigenschappen, maar ze maken het lastig om het proces van de raad te volgen. De pijler 'Dom, lui en dakloos' kan daarbij helpen.
Als ondersteuner is het je taak om de raadsleden zo nodig te ondersteunen bij het proces van het ontwikkelen van een mening over deze situatie (pijler 2: De raad de inhoud). Daarnaast kijk je met de raad mee vanuit het cliëntperspectief (pijler 1).

## Dakloos

Vaak heb je wel een mening over de zaken die de raad bespreekt. Maar jouw mening doet er niet toe. Jouw mening dat de sluiting van het restaurant in het weekend nadelig is voor cliënten, houd je dan ook voor je. Het is zaak om je 'dakloos' op te stellen. Dat betekent dat jouw mening over en inzicht in het cliëntenbelang noch in het instellingsbelang van invloed zijn op je ondersteuning. Jij geeft geen mening en kiest geen partij. Je hoort nergens bij en steunt de raad in wat hij wil. Je ondersteunt de raad in de zoektocht naar de voor de cliëntenraadsleden meest succesvolle aanpak.
Het helpt als je de raad vragen voorlegt zoals: '*Hoe belangrijk is het restaurant voor cliënten?*' of *'Welke invloed heeft het plan van de bestuurder op het leven van cliënten?*' of *'Wat vinden jullie van het plan van de bestuurder om het restaurant te sluiten in het weekend?'*

## Lui

Als de raad tot de conclusie komt in actie te willen komen tegen de weekendsluiting van het restaurant, kom je niet met jouw voorstellen maar stel je je 'lui' op en

**De pijler 'Dom, lui en dakloos' leert ondersteuners om de cliëntenraad tot een eigen mening en standpunt te laten komen.**

kom je niet snel in actie. Je wacht af wat de raad gaat doen, met welke ideeën raadsleden komen en welke acties ze bedenken. Je moedigt wel aan dat de leden ideeën uitwisselen. Als je de raad daar de ruimte voor laat, levert dat vaak verrassend veel goede ideeën op. Je stelt ook nu weer vragen: bijvoorbeeld *'Wat willen jullie (de raad) gaan doen?' 'Wie gaat dan welke actie(s) ondernemen?' 'Zijn er nog meer dingen die jullie kunnen gaan doen?'*

## Dom

Als jij denkt dat er waardevolle mogelijkheden gemist worden, past het bij je rol om je 'dom' op te stellen. Je geeft niet de antwoorden maar stelt vragen. Bijvoorbeeld: *'Welke acties zouden jullie nog meer kunnen ondernemen?'* of *'Hoe denken jullie dat je de bestuurder kunt laten zien dat jullie dit geen goed plan vinden?'*
Door slimme (en open) vragen te stellen, zet je de raadsleden aan het denken en zijn de acties die bedacht worden ook écht van hen.

## Maar: wat vind jij ervan?

*"Wat doe ik als de raad mijn mening vraagt? Dat gebeurt regelmatig. En als ik een ontwijkend antwoord geef, vragen ze net zo lang door tot ik niet anders kan dan mijn mening geven"*. Nóg een dilemma van een ondersteuner.
Natuurlijk hoef je geen verstoppertje te spelen, maar het is goed om waar dat kan samen met de raad te kijken naar de reden om die vraag te stellen. Vaak is het een behoefte aan meer betrouwbare informatie. Of

***Als ondersteuner geef je geen mening en kies je geen partij***

raadsleden zijn te onzeker om zelf een standpunt in te durven nemen. Dan kan het samen op een rij zetten van de beschikbare informatie en verschillende mogelijke standpunten een passende ondersteuning zijn. Zo help je de raadsleden tot een eigen mening te komen en voorkom je dat jouw mening wordt overgenomen. Mogelijke reacties op deze vraag kunnen zijn: *'Mijn mening is niet zo belangrijk, ik ben geen lid van de raad.'* of *'Jullie hebben met elkaar veel kennis en ervaring.'*

***Dit is het derde deel in een serie over de rol van ondersteuners. In het volgende nummer van Zorg & Zeggenschap komt de vierde en laatste pijler in beeld. Kom je na het lezen van dit artikel op vragen of een dilemma uit de praktijk, laat het ons weten! Heb je ideeën naar aanleiding van deze serie artikelen of het kader voor ondersteuners, neem gerust contact op via email: loc@loc.nl, via 030-2843200 en natuurlijk via het sociaal platform www.loc.nl. Meer informatie over de leergang: http://loc.nl/nieuwsberichten-LOC/nieuwe-leergang-ondersteuners-voorjaar-2018***

***Auteurs Loes den Dulk, Gerrit van Bergeijk en Theo van Ooi zijn als trainer en adviseur verbonden aan LOC.***

Nieuw kabinet beslist over nieuwe Wmcz: www.tinyurl.com/y83vh6om

**Gastvrije zorg**
@Gastvrijezorg

Op de hoogte blijven? Schrijf je in voor één van onze nieuwsbrieven.
www.loc.nl/nieuws

## Zinvolheid en zinloosheid bij ouder worden? Expertisenetwerk levensvragen 30/10

www.tinyurl.com/y9c4jq45

Sleutels cliëntgericht werken jeugdhulp - filmpjes & kaartjes

www.tinyurl.com/yaj9fz35

## Jazz in verpleeghuiszorg

Kijk op
**www.bit.ly/2qFiUyr**

**'Verpleeghuis-zorg in beweging'**

# Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg

## *Van regels naar relaties*

RADICALE VERNIEUWING

September 2017

## Op stoom

Er is grote behoefte aan verbinding tussen mensen. Dat is precies wat er in de beweging 'Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg' gebeurt. Verbinding tussen bewoners onderling, tussen bewoners en zorgverleners. Maar ook tussen verschillende zorgorganisaties. We hebben onze derde landelijke inspiratiebijeenkomst gehad. Daar was verbinding tussen bestuurders, medewerkers, cliëntenraden en landelijke organisaties. Organisaties hebben met elkaar gedeeld hoe zij bezig zijn om de relatie bewoner, naaste en medewerker centraal te stellen. Verder vertellen medewerkers van VWS in dit katern hoe zij naar radicale vernieuwing kijken. Kernorganisatie De Leyhoeve legt uit hoe medewerkers meer tijd creëren voor de de zorg. Er ontstaan steeds meer nieuwe dwarsverbanden. Mensen die echt willen veranderen vinden elkaar en werken zo gezamenlijk aan 'waarde-volle zorg'. LOC en VWS helpen hen daarbij.

**Marthijn Laterveer, coördinator LOC Zeggenschap in zorg**

www.radicalevernieuwing.nl


**VWS-team**
"Zorg, voorbij geijkte tradities"
**Pagina 2-3**

**Een jaar radicaal vernieuwen**
"Andere mindset is essentiew"
**Pagina 4-5**

**Landelijke inspiratiedag**
Rode draad in radicaal vernieuwen
**Pagina 6-7**

VWS: Radicaal anders organiseren

# Zodat mensen waar-de-vol kunnen leven

**Waarom is 'Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg, van regels naar relaties' belangrijk voor het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS)? Wat is haar rol in deze beweging en wat ziet VWS gebeuren? In gesprek met de twee vertegenwoordigers die deelnemen in het kernteam Radicale vernieuwing.**

Tekst **Douwe Dronkert**

Anno Pomp, VWS-coördinator strategie langdurige zorg: “Het gaat om een fundamentele omkering. Het moet gaan om de persoon die is aangewezen op het wonen in een verpleeghuis. Zorgverleners moeten zich verdiepen in hun toekomstige en huidige bewoners en hun aanbod daarop aanpassen. Dat is radicaal anders dan dat iemand genoegen moet nemen met wat de zorgaanbieder als

**Anno Pomp (links) vertelt tijdens een bijeenkomst van de Radicale vernieuwingsbeweging over zijn drijfveren.**

## "We moeten voorbij geijkte tradities, conventies en rituelen"

standaarddiensten aanbiedt. Daarvoor is het nodig goed te kijken wat iemand die zorg nodig heeft wil, kan en nodig heeft om vanuit zijn eigen waarden en normen te kunnen leven. En dat heel goed te organiseren.”

### Verdiepen in de mens

Aanspreekpunt voor Radicale vernieuwing bij VWS is Carola van den Brink, coördinerend beleidsmedewerker bij de directie langdurige zorg. “Ik merk in dit traject dat het wat vraagt om écht in contact te komen met bewoners, familie, de omgeving en om ‘de vraag achter de vraag’ te weten te komen. Als VWS zijn we continu met deelnemende verpleeghuizen in gesprek over wat er in hun vernieuwingstrajecten naar boven komt. We vragen wat professionals en organisaties hierover leren en wat dit betekent voor processen die we in de loop der jaren met elkaar hebben georganiseerd. Waarom zijn die er? Wat is echt nodig? Bestuurders geven aan dat regels deels ook zelf bedacht zijn en zijn bereid hier kritisch naar te kijken. Ze bedenken bijvoorbeeld een virtuele knop waar medewerkers op kunnen drukken om vervolgens na te gaan of bepaalde regels wel zinnig zijn. Of hoe je regels zo goed mogelijk kunt laten aansluiten om te komen tot zorg die je bewoners echt wilt bieden. Professionals ervaren ruimte om na te denken over ‘Hoe wil ik mijn werk het liefste invullen? 'Wat zie ik dat bewoners nodig hebben?’ Ik zorg dat we daar vanuit VWS een ondersteunende rol in vervullen.”

### Van regels naar essentie

Anno Pomp: “Voor deze omkering moeten we voorbij geijkte tradities, conventies en

**Carola van den Brink (links) in gesprek over radicale vernieuwing.**

rituelen: het gaat om de cliënt. Ik hoop dat dit project daar een grote impuls aan gaat geven." Van den Brink: "VWS kijkt ook naar landelijk opgebouwde regels en structuren. Belemmeren die de zorg die bewoners willen? De aandacht gaat nu vooral uit naar persoonsgerichte zorg, hoe bereik je dat nu werkelijk met elkaar. We hebben voor de Radicale vernieuwingstrajecten nog geen regels 'uitgezet'. Dat lijkt nog niet aan de orde." Pomp: "Niet dat we regels niet ter discussie willen stellen. Als er regels zijn die in de weg zitten bekijken we of we die anders kunnen organiseren of opruimen. Maar het gaat erom waar je begint. Als je begint bij de regels, kom je niet bij de essentie. Het gaat om steeds opnieuw nagaan: hoe kan ik dat wat voor (toekomstige) bewoners belangrijk is mogelijk maken? En dat doen."

## Benaderbaar en vertrouwen

Er zijn verkennende gesprekken tussen deelnemende organisaties en bijvoorbeeld zorgkantoren en de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa). Zoals over of je sommige regels niet kunt versimpelen zodat medewerkers meer tijd overhouden voor de cliënt? VWS en LOC maken deze gesprekken mede mogelijk vanuit hun faciliterende rol. VWS denkt mee over wat dit betekent voor alle organisaties en vanuit de bedoeling van landelijk geldende kaders. Carola van den Brink: "Ik merk dat we als ministerie steun bieden door actief bij de beweging betrokken te zijn. Dat we benaderbaar zijn voor verpleeghuizen: 'Hé, we kunnen jullie ook even bellen of aanspreken.' Dat geeft mensen vertrouwen dat ze echt aan de slag kunnen met de vernieuwing".

## Uitdagend leerproces

Anno Pomp: "Deze beweging leidt tot bewustwording bij VWS en zorgaanbieders. Een gezamenlijk leerproces. Van den Brink: "Ook andere partijen zoals de Inspectie IGZ zijn belangrijk en betrokken. Samen stellen we de vraag: hoe willen we dit organiseren? We moeten elkaar uitdagen als zaken niet goed aansluiten bij wat cliënten nodig hebben. Wat VWS belangrijk vindt is dat wat uit dit programma komt, uit de praktijk, mee wordt genomen in het landelijke beleid en de strategie rondom de verpleegzorg." ●

Een jaar radicaal vernieuwen

# Coördinator over ontwikkelingen

**Met steeds meer mensen in en om enkele tientallen verpleeghuizen vinden we de verpleeghuiszorg opnieuw uit. We willen dat die draait om wat van waarde is voor bewoners, hun naasten en medewerkers. En dat alles hierop gericht is. Hoe zorgen we ervoor dat de focus radicaal gericht wordt én blijft op de bewoner, naasten en medewerkers? En op hun relaties met elkaar? Hoe doen we dat zodanig dat de beweging, die we met elkaar in het land in gang zetten, onomkeerbaar wordt?**

Tekst **Marie-Antoinette Bäckes**

Marie-Antoinette Bäckes is coördinator 'Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg, van regels naar relaties'. Wat ziet zij gebeuren, een jaar na de start van deze landelijke beweging?
Bij het startcongres bleek groot enthousiasme en gedrevenheid om hiermee aan de slag te zijn. De inspectie en de zorgkantoren gaven aan mee te willen werken: te kijken hoe zij vanuit hun rol kunnen bijdragen aan Radicale vernieuwing. En het ministerie van VWS is nauw betrokken (zie pagina 2-3). Op verzoek van de deelnemende organisaties hebben we landelijke inspiratiebijeenkomsten georganiseerd. Maar ook regionale bijeenkomsten met cliëntenraden, met projectleiders/coördinatoren en met bestuurders. Over Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg en ieders rol hierin. Aan de hand van praktijkvoorbeelden hebben deelnemers met elkaar uitgewisseld wat zij al zien gebeuren en welke dilemma's ze tegenkomen. (Zie ook www.bit.ly/2v8wv7N)

**"Radicale vernieuwing is de bewoners en hun naasten daadwerkelijk zien"**

## Verschuivingen

De aanvankelijke motivatie van verpleeghuizen om aan de 'ring' van de beweging deel te nemen was: kijken wat er bij de vier 'kernorganisaties' en collega-organisaties in de ring gebeurt. Alleen meekijken vindt iedereen inmiddels te passief. Ook de organisaties in de ring committeren zich om vanuit de relatie tussen de bewoners, naasten en medewerkers te organiseren en zetten zich hier actief voor in. Meestal op een pilotlocatie of afdeling. Dit is ook de reden, waarom we inmiddels ook een schil van verpleeghuizen hebben gevormd, die vooral meekijken.
Ik zie ook een verschuiving in de motivatie bij cliëntenraden, projectleiders/coördinatoren en bestuurders voor deelname aan de kern en ring. Ik hoorde begin dit jaar vooral de hoop externe regels, waar men last van heeft, te kunnen schrappen. Maar tijdens de bijeenkomsten worden tot nu toe vooral voorbeelden uitgewisseld van interne regels, die in de weg staan.
Het wordt duidelijker dat de essentie van de radicale vernieuwing niet is dat regels aan de kant kunnen worden geschoven. De essentie is een totaal andere *mindset*, een ander bewustzijn. Radicale vernieuwing is de bewoners en hun naasten daadwerkelijk zien: wat is voor hen van betekenis? Wat is voor hen

**Marie-Antoinette Bäckes: "De essentie van Radicale verniewing is een totaal andere mindset."**

waarde-vol? Wat vraagt dit voor de manier van het gesprek voeren, zorgen en ondersteunen en samenwerken met hen? Wat ondersteunt en belemmert? Het is duidelijk geworden dat niets hetzelfde blijft. Als je echt vanuit de relatie organiseert heeft dat voor alles en iedereen in de organisatie gevolgen.

## Rode draad

Cliëntenraden vertelden bijvoorbeeld over het betrekken van cliënten en naasten bij het nadenken over wenselijke verbeteringen. Dat dit nieuwe manieren van organiseren vergt. Projectleiders en coördinatoren inventariseren bij medewerkers wat hun dromen zijn. Wat zij kunnen doen om die met bewoners en naasten vorm te geven. Ze kijken ook kritisch naar protocollen, waar iedere medewerker zich aan gehouden voelt 'omdat het moet en zo geleerd is'. Waarom doen we dit? Is dit goed voor iedere bewoner, of zouden de verschillende bewoners dit anders willen? Bestuurders vertelden over zorgplannen, die nu vervangen zijn door beschrijvingen wie de bewoner echt is. Waarin niet meer de standaardrapportage wordt gedaan, maar alleen de opvallende zaken worden vermeld.
De rode draad is dat werd gedacht dat de bewoner al centraal stond. Het staat in de missie, visie en beleid van iedere organisatie. Maar de bewoner werkelijk centraal stellen, en dit met elkaar doen, blijkt echt een radicaal nieuwe manier van kijken naar bewoners te betekenen. Ook voor externe toezichthouders en inkopers met wie hierover is gesproken.

## Nieuwe regionale bijeenkomsten

Dit geeft dilemma's en vraagstukken. Wat is ervoor nodig deze beweging voort te zetten? In de verpleeghuizen en in het land? Hoe kunnen we elkaar helpen?
Deelnemers geven steeds aan de bijeenkomsten te waarderen - dus die worden vervolgd (zie ook pagina 6-7). Om hierover van gedachten te wisselen, elkaar te inspireren met praktijkvoorbeelden en te reflecteren op de eigen rol. Zo leren we hoe we de verpleeghuiszorg radicaal kunnen vernieuwen. ●

Landelijke inspiratiebijeenkomst

# Effect op totale organisatie

**Dát doen wat er echt toe doet voor bewoners, naasten en medewerkers. Dat is het doel van de beweging Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg, van regels naar relaties. Ongeveer een jaar na de start maakten 33 deelnemende zorgorganisaties op 11 september de balans op tijdens een landelijke inspiratiebijeenkomst. "Met alleen regels afschaffen kom je er niet, het gaat om nieuwe manieren van organiseren vanuit een andere mindset."**[1]

Tekst **Douwe Dronkert** Foto's **DejaVu Reportage**

Plaatsvervangend directeur Langdurige Zorg Jaap Janse (VWS) vertelde tijdens de bijeenkomst op 11 september waarom het ministerie dit initiatief ondersteunt. "Zoals de staatssecretaris bij de start van Radicale vernieuwing ook heeft aangegeven, vinden wij het heel belangrijk dat we dit type beweging alle ruimte geven en ondersteunen. In de sector bestaat het beeld: er kan een heleboel niet en dat komt misschien wel door allerlei regels. Het leuke van deze beweging is dat je tegen elkaar zegt: laten we al die kaders even wegdenken. Je hoeft ze misschien niet meteen af te schaffen. Hoe zou je dan de zorg willen organiseren?"

## Mogelijk maken wat ertoe doet

Een veelbesproken voorbeeld: een bewoner van een verpleeghuis zou met begeleiding naar de kermis kunnen. Maar, denkt een zorgmedewerker met alle goede bedoelingen: dat is misschien niet goed voor mevrouw, zij wordt daar mogelijk onrustig van. De zorgmedewerker heeft even later een gesprek met een collega over vragen als: waarom doen wij wat we doen? Waarom doen we het zo? En moet dat zo, is dat echt in het belang van bewoners? Waarna de collega zegt: heb je de bewoner gevraagd of ze zélf naar de kermis wil? Nee. Dat wordt alsnog gedaan: mevrouw wil naar de kermis. Na afloop is ze moe en emotioneel. Maar ook een dag later zegt ze nog: dit had ik niet willen missen.

## Transparantie en kwetsbaarheid

Om dat wat van waarde is voor bewoners, naasten en medewerkers *doorgaand* voorop te leren stellen is dus transparantie en kwetsbaarheid nodig. Niet alleen de succesverhalen vertellen dus, maar ook in gesprek gaan over waar het nog niet goed gaat en hoe dat anders kan, aldus coördinatoren, medewerkers en cliënten(vertegenwoordigers).
Coördinatoren van de verpleeghuizen die vernieuwend werken geven tijdens de inspiratiedag ook aan dat een nieuwe manier van organiseren essentieel is. In plaats van op hogere niveaus plannen te ontwikkelen, keren zij hun organisatiefilosofie en organisatievormen om. Door vanuit de praktijk te starten bij

**Tijdens de inspiratiebijeenkomst werden voorbeelden van het nieuwe organiseren uitgewisseld.**

de vragen: wat zijn de drijfveren en behoeften van mensen voor wie wij zorgen? Van hun naasten, vrijwilligers en medewerkers? En hoe kunnen we daar met elkaar vorm en inhoud aan geven? Dus ook met de staf en ondersteunende diensten, ieder vanuit zijn eigen verantwoordelijkheid. Dat vraagt los durven laten hoe je gewend bent de zorg, het wonen en leven vorm te geven. En met elkaar in gesprek blijven gaan om te komen tot (nieuwe) oplossingen voor wat op dat moment belangrijk is voor mensen. Het vergt ook jezelf steeds opnieuw de vraag stellen: wat betekent dit voor mijn rol?

## Nieuwe inzichten

Dit alles kun je niet plannen en uitrollen. Het gaat om steeds nieuwe antwoorden, inzichten en activiteiten. Met effecten die je niet van tevoren kunt bedenken of voorzien.
Bestuurders beschrijven het als een ontwikkelproces dat zij faciliteren. Zodat alle betrokkenen stap voor stap met elkaar op actuele ontwikkelingen in kunnen spelen. Ook dwars door traditionele organisatielijnen en afspraken heen. Die blijken regelmatig belemmerend om directe zeggenschap en eigenaarschap van alle betrokkenen structureel mogelijk te maken. Radicale vernieuwing heeft zo dus effect op de totale organisatie.

## Publicatie

160 bewoners/cliënten van verpleeghuizen, naasten, medewerkers, leidinggevenden, bestuurders en toezichthouders van deelnemende verpleeghuizen bezochten de bijeenkomst op 11 september. Maar ook zorginkopers, medewerkers van VWS, NZa, Zorginstituut Nederland en onderwijsvernieuwers waren aanwezig. Zij spelen een actieve rol in de beweging. Voorbeelden van het nieuwe organiseren werden uitgewisseld. Binnenkort verschijnt op www.radicalevernieuwing.nl een publicatie met allerlei inkijkjes naar aanleiding van de inspiratiedag. ●

***Een interview met VWS-staatssecretaris Martin van Rijn tijdens het startcongres in februari 2017 is terug te kijken op het Radicale vernieuwing Youtube-kanaal: www.youtu.be/oFncV2vman4***

Niet álle uren naar de zorg?

# Structuur ook belangrijk

**De Leyhoeve realiseert het leven, wonen en de zorg rondom haar woonlandschap zoveel mogelijk op basis van gezond verstand. Vanaf de opening in 2016 is met het zorgpersoneel geprobeerd met minimale hiërarchie en 'overhead' alle uren daadwerkelijk aan de zorg te besteden. Les hierbij: de nodige structuur en afspraken tussen mensen blijken óók belangrijk. Daarom zet de Leyhoeve nu een coach in, die zich toelegt op verbeteren van structuren en werkprocessen.**

Tekst **Douwe Dronkert**

De De Leyhoeve (kerndeelnemer Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg) zet zich in om dat wat ertoe doet voor bewoners, naasten en medewerkers steeds uitgangspunt te laten zijn. "Wannneer je wekelijks analyses maakt en daarbij ontdekt dat fouten dagelijks terugkomen, ondanks goede intenties van personeel, ga je onderzoeken waar dat in zit" , aldus Renske Jetten, coördinator Radicale vernieuwing. "Wij zijn contactmomenten van bewoners met bijvoorbeeld zorgmedewerkers in kaart gaan brengen. Hoe kunnen we organisatieprocessen dienstbaar laten zijn om het leven van bewoners zo aangenaam/veilig mogelijk maken? Samenwerken, relaties bouwen is daarbij belangrijk. Zorgmedewerkers vergaten medicijnen toe te dienen. We brengen nu het medicatieproces in kaart van binnenkomst pil tot inname. ." Jetten vervolgt: "Wanneer de communicatielijnen, beslisbomen, en bevoegdheden voor een organisatie in gezamenlijkheid tot stand komen en iedereen ziet dit als een verbetering, is de bewoner volgens ons "gegarandeerd" van een omgeving waar iedereen lekker in zijn vel zit, waar zaken op rolletjes lopen. Waardoor er meer focus kan worden gelegd op welzijn van bewoners/medewerkers en minder tijd verloren gaat aan miscommunicatie. Zo willen we medewerkers ondersteunen. En meer tijd creëren naasten te betrekken in het leven van bewoners." ●

**De Wall of Hapiness laat zien wat wonen hier met mensen doet.**

COLOFON

Dit katern Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg is een bijlage bij Zorg & Zeggenschap september 2017, het kwartaalblad van LOC Zeggenschap in zorg. Deze bijlage is ook digitaal te bekijken en makkelijk te delen via: www.radicalevernieuwing.nl. Meer informatie en contact: radicalevernieuwing@loc.nl of 030-2074067. Wilt u op de hoogte blijven, abonneer u dan op de wekelijkse nieuwsbrief over het project via www.radicalevernieuwing.nl. Dit LOC-project wordt mogelijk gemaakt door het ministerie van VWS.

Allerlei mensen plaatsen elke week iets over hun ervaring, kennis, of vragen op het sociaal platform www.loc.nl. In tekst, beeld en film. Ook mensen die dat nooit eerder deden. Over (mede)zeggenschap en waarde-volle zorg, want dat houdt velen bezig. Elke week zijn mensen uit het LOC-netwerk actief met blogs, gesprekken, oproepen, vlogs en meer. Samen goed voor honderden berichten en nog veel meer reacties daarop, shares en likes. Iedereen is van harte welkom bij te dragen!

## BLOG

## *Cliëntenraad: zin of onzin?*

***De stelling: zin of onzin van een cliëntenraad in een instelling ouderenzorg, ligt primair in handen van zorgmanagement/directie.***

Een lid van een cliëntenraad vertelt op het sociaal platform van LOC uitgebreid over zijn ervaringen, die maken dat hij tot deze stelling komt. Eens? Of zit het ook nog heel anders? Reacties zijn van harte welkom op www.tinyurl.com/ydgr97v8

## BLOG

## *Strijd en onmacht bij een onderzoek*

"Hoewel veiligheid van de kinderen voorop staat is het ondergaan van een onderzoek naar veiligheid waarschijnlijk één van de meest onveilige situaties die je in een gezin kunt meemaken. Dat is heel dubbel. Wanneer een club als Veilig Thuis mensen uit jouw gezin en hulpverlening gaat ondervragen, kom je in een emotionele achtbaan terecht." Het hele verhaal op www.tinyurl.com/ybo8pmwl

# IN BEELD

## Vrouwen verstrikt

Vrouwen die vanwege huiselijk geweld hun toevlucht zoeken in de vrouwenopvang zijn gebaat bij waarde-volle zorg. Zorg die de gezondheid, eigenwaarde en autonomie maximaal bevordert. De Nationale Ombudsman constateert echter dat veel vrouwen juist dieper in de problemen komen door langs elkaar werkende instanties. Hun rechtspositie staat onder druk. Jaarlijks maken zo'n 12 duizend vrouwen, veelal met kinderen, noodgedwongen gebruik van een opvangplek.
De Federatie Opvang, de brancheorganisatie voor instellingen die mensen ondersteunen in een maatschappelijk kwetsbare of onveilige situatie, roept het ministerie en lokale overheden op dit te verbeteren. Uit het onderzoek van de ombudsman blijkt dat vrouwen vaak geen beschikking van de gemeente krijgen en niet weten dat ze een eigen bijdrage moeten betalen. Ze kunnen dan ook geen bezwaar aantekenen tegen een te hoge bijdrage. Het regelen van een inkomen duurt te lang. Schulden nemen daardoor tijdens het verblijf vaak toe. De ingewikkelde inkomensregelingen zijn vaak niet te organiseren. Gemeenten zetten echter geen onafhankelijke cliëntondersteuning voor deze vrouwen in, zoals de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) vereist.
Zie ook:
www.nationaleombudsman.nl

**Foto Nationale Beeldbank**

Waarheidsvinding in het jeugdrecht

# Meer dan feiten en meningen

**In 2017 is LOC Jeugd intensief bezig geweest met het onderwerp waarheidsvinding. De volledigheid en waarheid van rapportages op basis waarvan een kinderrechter beslist over uit huis plaatsen of onder toezicht stellen van kinderen en jongeren, is al tijden onderwerp van discussie. Met de uitkomsten van regiobijeenkomsten en wetenschappelijk onderzoek presenteert LOC op 10 november tijdens een groot landelijk congres de 'ontwikkelagenda waarheidsvinding'.**

*Tekst* **Freke Evers en Thom van Woerkom**

# Congres waarheidsvinding jeugd

Waarheidsvinding is een veel voorkomende term in het strafrecht die eigenlijk niets meer betekent dan 'het vinden van de waarheid in een gerechtelijke procedure'. Ook in de jeugdhulp komt dit begrip steeds meer voor. Er is veel discussie over; meningen zijn verdeeld. Alle brandbrieven, brochures en diepgravende onderzoeken ten spijt - er wordt nog onvoldoende aan waarheidsvinding gedaan. Blijkbaar is het in de praktijk lastig om rapportages en dossiers volledig en naar waarheid op te stellen. Maar waarom?

Rapportages in de jeugdhulp vormen de basis voor de beslissing van een kinderrechter om een kind of jongere onder toezicht te stellen of uit huis te plaatsen. En daarmee jeugdbescherming (voormalig Bureau Jeugdzorg) een grote rol te geven in de bescherming van de veiligheid van kinderen. Dat betekent dat de kinderrechter volledig - en naar waarheid - geïnformeerd moet zijn over de situatie waarin een kind, jongere of gezin zich bevindt. Anders kan misschien een besluit worden genomen, wat in het nadeel van de ontwikkeling van een kind is.

## Twee kampen

Die volledigheid en waarheid van rapportages is daarom ook al tijden onderwerp van discussie. Jeugdrechtadvocaten hebben meerdere keren hun bezorgdheid geuit in brandbrieven. Het voormalig Landelijke Cliëntenforum Jeugdzorg (nu LOC Jeugd) heeft er samen met ouders een brochure over gemaakt en de Kinderombudsman heeft er zelfs een heel rapport over geschreven. Kinderen, jongeren en ouders laten vaak weten dat er zaken in rapportages staan die niet waar óf relevant zijn. Tegelijkertijd zijn jeugdhulpverleners niet altijd in de positie om objectief onderzoek te doen. Omdat zij snel moeten handelen of de vereiste vaardigheden nooit hebben aangeleerd. Er lijken daarmee twee kampen tegenover elkaar te staan. Jeugdbeschermers en de rechterlijke macht aan de ene kant en kinderen, jongeren, ouders en advocaten aan de andere kant. Met elk hun eigen, uitgesproken mening.

## Ontwikkelagenda waarheidsvinding

Daarom heeft het ministerie van Veiligheid en Justitie in 2016 aan LOC Zeggenschap in zorg gevraagd om met dit onderwerp aan de slag te gaan. Dat doen we dit jaar. Met een aantal regiobijeenkomsten met jongeren, ouders, jeugdbeschermers, advocaten, vertrouwenspersonen, bestuurders, belangenbehartigers en zelfs kinderrechters én een groot landelijk slotcongres op 10 november. Het laatste doen we samen met de Erasmus Universiteit en de Vereniging Jeugdrechtadvocaten Rotterdam. Op dat congres presenteren we een 'ontwikkelagenda waarheidsvinding'. Die ontwikkelagenda is een product van de uitkomsten van de regiobijeenkomsten én wetenschappelijk onderzoek naar knelpunten in het proces van waarheidsvinding.

Het bijzondere is dat de ontwikkelagenda is samengesteld door iedereen die met waarheidsvinding te maken heeft: jongeren, ouders, jeugdbeschermers, advocaten. Zij zijn op een gelijkwaardige manier het gesprek aangegaan: waar zij mee zitten, wat zij fout vinden gaan, maar vooral waar zij vinden dat het beter kan en hoe. Het zijn daarmee unieke bijeenkomsten geweest, omdat deze groepen elkaar bijna nooit op deze manier ontmoeten.

## Regionale verschillen en overeenkomsten

Tussen juni en oktober 2017 zijn er regiobijeenkomsten geweest in Amsterdam, Deventer, Assen, Oss en Dordrecht. Bij de bijeenkomsten waren jongeren, ouders, jeugdbeschermers, advocaten, vertrouwenspersonen, bestuurders, belangenbehartigers en zelfs kinderrechters aanwezig. Onder leiding van gespreksleiders hebben groepen van zes tot tien mensen zich anderhalf uur lang op het onderwerp gestort: *'Wat betekent waarheidsvinding voor een kind, een ouder en een betrokken professional?' 'Wat gaat er goed of slecht en wat zijn dan verbeterpunten?'* De deelnemers werden erop aangesproken dat ze vooral vanuit het perspectief van anderen moesten denken. Een ouder vanuit het perspectief van een professional of een kinderrechter die in de huid van een kind kroop.

***Rapportages moeten veel simpeler. Jongeren en ouders moeten kunnen meeschrijven***

## Rapportages simpeler

Zo kwam iedereen tot de conclusie dat de opgestelde rapportages veel simpeler moeten. Zodat ook kinderen en ouders in staat zijn om ze gemakkelijk te lezen. En zelf kunnen meeschrijven aan een rapportage, in samenwerking met de hulpverlener. Daarmee ontstaat een meer gelijkwaardige relatie tussen gezinnen en hulpverleners. Tegelijkertijd kan de ondersteuning voor gezinnen veel sneller worden ingezet. Veel deelnemers kenden de onafhankelijke cliëntondersteuner (die behulpzaam kan zijn bij het opstellen van rapportages én het informeren van gezinnen over hun rechten en mogelijkheden) niet en het bestaan van de vertrouwenspersoon was vaak ook niet bekend. De informatie bleek er wel te zijn, maar werd niet altijd gedeeld.

## Wat is waarheid?

Tijdens de regiobijeenkomsten werden ook verschillen duidelijk. In Amsterdam ging het tijdens de gesprekken vaak over situaties waar men twijfelde aan de veiligheid van een kind. Hier kwam het beeld van 'gezinnen tegenover jeugdzorg' naar voren. In Deventer en Assen ging waarheidsvinding juist over (v)echtscheidingen en de manier waarop men besluit om voogdij tussen ouders te verdelen. Het laat zien dat 'waarheidsvinding' in verschillende situaties naar voren komt. Zowel bij jeugdbeschermingsmaatregelen als echtscheidingen. Elk geval is weer uniek - met andere mensen - en vraagt om een andere manier van werken. Want wat is nu precies de waarheid? Dat kan voor iedereen anders zijn, als de situatie door de diverse betrokken partijen anders bekeken of ervaren wordt.

Het meest bijzondere aan de bijeenkomsten was de intensieve samenwerking tussen alle deelnemers. Waar gelijkwaardigheid tijdens het gesprek het uitgangspunt is. In situaties buiten deze bijeenkomsten staan betrokkenen vaak juist lijnrecht tegenover elkaar. Dankzij strakke gespreksregels én de vragen die werden gesteld, konden mensen begrip voor elkaar opbrengen. En werd er zelfs na afloop verder met elkaar gesproken.

## Prominent op politieke agenda

Nu is het tijd om met al die verzamelde informatie een ontwikkelagenda waarheidsvinding samen te stellen. Niet gemakkelijk, maar wel heel belangrijk. Het is de start van een proces waarin iedereen die te maken heeft met jeugdbescherming zal moeten veranderen. Op het landelijk congres op 10 november wordt alles samengevat en gepresenteerd. Met panelgesprekken tussen experts waar ook jongeren en ouders in plaatsnemen. Iedereen heeft immers zijn kennis en ervaring en is daarom onmisbaar bij het succes van deze ontwikkeling.

***Vaak hebben alle betrokkenen hun eigen waarheid en beleving***

Naast veranderingen in wetgeving en beleid die mogelijk worden doorgevoerd is het minstens zo belangrijk dat de cultuur en houding radicaal veranderen. Er is nu vooral sprake van conflict tussen mensen binnen de jeugdbescherming. Wat op een bepaalde manier logisch is, omdat er altijd sprake is van een vermoeden dat de veiligheid en/of ontwikkeling van een kind in het geding is.

Wetten en regels veranderen niet het gedrag van mensen. Dat kunnen mensen alleen zelf doen. Door elkaar aan te spreken hoe en waarom het anders moet of kan kan. Zonder het gesprek te voeren over elkaars handelen, komt niemand een stap verder. Gelukkig zien we langzaam, maar zeker vooruitgang.

***Het project 'Waarheidsvinding' voert LOC uit in opdracht van het ministerie van Veiligheid en Justitie. Dit doet LOC vanuit de gedachte dat kinderen, jongeren en ouders zeggenschap moeten hebben over de hulp en ondersteuning die zij krijgen. Dus ook ook over het dossier bij jeugdbeschermingsmaatregelen. Zodat zij, samen met hulpverleners, kunnen bepalen hoe de hulp vorm krijgt.***

***Voor meer informatie over het congres op 10 november 2017: zie het sociaal platform www.loc.nl***

***Thom van Woerkom is belangenbehartiger voor LOC.***
***Freke Evers is freelance tekstschrijver, adviseur en ondersteuner en onder meer betrokken bij LOC Jeugd.***

LOC Jeugd in gesprek met nieuwe woordvoerders jeugdhulp

# "Oprechte interesse in onze verhalen"

**Sinds de verkiezingen van 15 maart 2017 zijn 58 Tweede Kamerleden begonnen met hun nieuwe werk. Een aantal is nu ook 'woordvoerder jeugdhulp'. Jongeren en ouders hebben direct hun kans gegrepen. En zijn met de Kamerleden in gesprek gegaan. Ellen Hazebroek en Jeffrey de laaf, twee belangrijke mensen uit het netwerk van LOC Jeugd, over hun ervaringen.**

*Tekst* **Thom van Woerkom**

Het is belangrijk dat Kamerleden gevoed worden met de verhalen en ervaringen van gezinnen die te maken hebben met jeugdhulp. LOC Jeugd heeft dat altijd gedaan door met Kamerleden te praten en brieven voor debatten te schrijven. Maar wat werkt nu beter dan de échte verhalen van kinderen, jongeren en ouders? Daarom zijn jongeren en ouders uit het netwerk van LOC zelf het gesprek aangegaan. Afgelopen juli spraken ze twee Kamerleden: Nine Kooiman van de SP en Zohair el Yassini van de VVD. Zij hadden de eer om in persoonlijke gesprekken te horen wat jongeren en ouders belangrijk vinden. En waar zij de komende vier jaar aandacht voor willen.

## In Den Haag met oude bekenden

Het bezoek aan Nine Kooiman van de SP heeft plaats op haar kantoor in Den Haag. Waar de entree aan het Plein doet vermoeden dat we een modern kantoorgebouw instappen met top-class-beveiliging, is het gebouw van de Socialistische Partij een klassiek 19e-eeuws complex. De ontvangst is, samen met een gebruikelijke beveiligingscontrole, zeer hartelijk. Na het halen van een kopje koffie nemen we plaats in het kantoor van... Lilian Marijnissen, de 'dochter van'. Zij heeft een debat en Nine kan daarom haar kantoor gebruiken. Waar Ellen en Jeffrey samen plaatsnemen om met Nine te spreken over jeugdhulp

Voor Ellen en Nine is het niet de eerste keer dat ze tegenover elkaar zitten. Ze komen beiden uit Nieuwegein en Nine heeft in het verleden zelfs een keer voor Ellen gestemd, omdat het haar die dag écht niet lukte. De hernieuwde kennismaking zorgt voor een ontspannen sfeer, zonder teveel formeel gedoe.

## Het persoonlijke verhaal

Na een korte kennismaking komt Nine direct tot de kern: "Vertel, waarom zijn jullie hier gekomen en wat hebben jullie te vertellen?" Ellen en Jeffrey nemen beiden het voortouw en het is goed te zien dat ze wat te vertellen hebben. Juist omdat ze zelf ervaring hebben met jeugdhulp.

Ellen ziet vooral dat er weer wachtlijsten ontstaan en dat geld vaak een probleem is. Terwijl het idee van de decentralisatie (van de jeugdhulp in 2015) was om hulp dichter bij mensen te brengen. Ellen vertelt ook over haar persoonlijke ervaringen met jeugdhulp, waar zij

**Jeffrey de Laaf en Ellen Hazebroek (in het midden SP'er Nine Kooiman) vinden dat de ervaringsdeskundige een plek binnen de jeugdhulp moet krijgen.**

goede en slechte momenten heeft meegemaakt. Uiteindelijk is ze dankbaar voor de geboden hulp.
Jeffrey is het hier mee eens. Hij heeft persoonlijke ervaringen met ouderverstoting en zit op dit moment in een Wajong-regeling. Toch is hij van mening dat hij heel veel wél kan, maar dat mensen vooral naar de problemen kijken. Hij zou heel graag uit de Wajong komen en aan de slag gaan als ervaringsdeskundige in de jeugdhulp.

## Erkenning ervaringsdeskundigheid

Dan neemt het gesprek een wending. Zowel Jeffrey als Ellen vinden dat de ervaringsdeskundige - veel meer dan nu - een plek binnen de jeugdhulp moet krijgen. Dat begint met de erkenning van mensen die ervaring met jeugdhulp hebben. Die ervaringen kunnen in de hulpverlening zelf ook van pas komen.
Daarom is het nodig dat er ook een passende opleiding voor ervaringsdeskundigen komt. In de geestelijke gezondheidszorg is die ontwikkeling al eerder ingezet. En daar blijkt het goed te werken. Ervaringsdeskundigen weten namelijk precies hoe zij kinderen, jongeren en ouders kunnen aanspreken. Nine was vroeger jeugdbeschermer en begrijpt goed dat er meer ruimte voor ervaringsdeskundigen moet komen.

## Op locatie in Utrecht Terwijde

Waar Nine ervaring heeft met jeugdhulp, is Zohair helemaal nieuw en fris in dit onderwerp gedoken. We ontmoeten hem, samen met een groep jongeren en ouders, in Leidsche Rijn.
Daar gingen zo'n twintig jongeren en ouders in gesprek met Zohair El Yassini. Hij is de nieuwe woordvoerder jeugdhulp voor de VVD en had tijdens een eerder gesprek met LOC aangegeven te willen horen wat jongeren en ouders graag anders zien. Na wat belletjes kon dit ook nog eens in de buurt van Zohairs huis. Bij een locatie van jeugdhulpaanbieder Youké.

De aanwezige mensen kennen elkaar niet. Het is een combinatie van jongeren en ouders die met verschillende organisaties te maken hebben. Dat maakt het een diverse groep. De deelnemers laten door hun verhalen hun kwetsbare kant zien. Het maakt ook de diversiteit van jeugdhulp zichtbaar. Het ene gezin merkte dat hun zoontje anders opgroeide dan ze verwachtten. Hij bleek een vorm van autisme te hebben. Bij een andere ouder was er sprake van een complexe gezinssituatie, waar alcohol in het spel was. Toch komen allebei bij jeugdhulpaanbieder Youké uit. En krijgen voor hun eigen situatie een vorm van jeugdhulp.

***"Er is vaak veel aandacht voor schandalen en situaties waar het niet goed gaat"***

Er komen tijdens het gesprek ook veel drempels naar voren: steeds kortere behandelingen, minder geld vanuit de gemeente, slechte communicatie tussen school, jeugdhulp en ouders. Het zorgt voor frustratie en soms voor wanhoop.

## Je eigen mentor

Een ouder vertelt enthousiast over een nieuwe methode waar jongeren zelf een mentor mogen kiezen vanuit hun eigen netwerk. Dat kan een vader, moeder, neef of nicht zijn. Maar er zijn ook situaties waar een docent van school de persoonlijke mentor wordt. De mentor is een aanspreekpunt, voor zowel de jongere als de jeugdhulpaanbieder, en helpt bij het regelen van simpele zaken zoals het afsluiten van een zorgverzekering of zoeken van een huis.

Het principe sluit erg aan op de gedachte om 'het eigen netwerk' steeds meer bij hulp en ondersteuning te betrekken. Jongeren en ouders zijn enthousiast, omdat zij zelf de mogelijkheid krijgen om te beslissen over passende hulp. Daarnaast blijkt het ook nog eens 'effectiever en goedkoper' te zijn dan normaal ingezette hulp.

## Herkenbare verhalen

De verschillende verhalen komen iedereen bekend voor. Een groot deel van de gemeenten kan goede jeugdhulp bieden en dat zien mensen ook, maar dat verhaal wordt niet verteld. Media hebben veel aandacht voor de schandalen en plekken waar het niet goed gaat. "De Tweede Kamer heeft daar zelf ook een rol in", vertelt Zohair. "Toen bekend werd dat er lange wachtlijsten in de jeugd-GGz zijn, moesten we meteen debatteren. Terwijl een telefoontje naar de gemeente en instelling meer had geholpen." Zohair hoopt daarom dat het de komende jaren meer over de inhoud dan de vorm gaat.

## Meer verhalen en ideeën dan tijd

Later dit jaar volgen nog twee gesprekken tussen Ellen en Jeffrey en beide politici. Het is duidelijk dat verhalen en ervaringen onmisbaar zijn in het werk van een Kamerlid. Dat is immers de basis voor het werk. De verhalen en het netwerk van LOC dragen daaraan bij. Met als doel om de zeggenschap van kinderen, jongeren en ouders over hulp en ondersteuning zo groot mogelijk te maken.

***Ellen Hazebroek en Jeffrey de Laaf zijn actief binnen het netwerk van LOC Jeugd en Thom van Woerkom is belangenbehartiger voor LOC.***

***Zie ook pagina 34-36 voor een persoonlijk interview met Ellen Hazebroek.***

**Het is duidelijk dat verhalen en ervaringen van jongeren onmisbaar zijn in het werk van een Kamerlid.**

## Ellen Hazebroek LOC Jeugd:

# "Bijdragen aan een betere wereld"

**In Zorg & Zeggenschap besteden we veel aandacht aan activiteiten binnen het netwerk van LOC. Deze activiteiten zouden niet mogelijk zijn zonder de steun van een grote groep mensen die zich vrijwillig inzetten. In dit artikel zetten we één van hen in het zonnetje: Ellen Hazebroek. Zij is al jaren actief voor LOC Jeugd - en vroeger voor het Landelijk Cliëntenforum Jeugdzorg. "Bijdragen aan een betere wereld maakt mijn leven completer."**

*Tekst* **Thom van Woerkom**

Ellen: "Werken binnen de jeugdhulp, vanuit mijn eigen drijfveren, ervaringen en kennis. Dat is toch fantastisch?"

## "Kinderen en jongeren moeten goed kunnen opgroeien"

Ik spreek Ellen na een overleg bij Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond, net naast het Centraal Station. We zitten in de Stationshuiskamer, met uitzicht over de forenzen die al vroeg naar huis gaan en vakantiegangers die nog op tijd hun trein naar Schiphol willen halen. Met een koud drankje in de hand beginnen we ons gesprek. Onwennig, omdat we beiden niet gewend zijn om elkaar in de setting van een interview te spreken.

***Ellen, kun je iets over jezelf vertellen?***
"Je kent mij toch al? Ik vind dat altijd een beetje lastig over mezelf te vertellen, want ik vind het niet zo bijzonder. Ik ben in ieder geval 47 jaar, getrouwd met Rob, ben moeder van twee dochters en heb sinds dit jaar een kleinzoon. Verder woon ik in Nieuwegein en doe ik veel vrijwilligerswerk. Onder andere voor LOC Jeugd."

***Dat ben je nu, maar hoe was je vroeger? In je jeugd?***
"Oorspronkelijk kom ik uit Zeeland. Ik ben een echte Zeeuwse. Samen met mijn broertje opgegroeid en veel meegemaakt. Op school werd ik veel gepest - ik was namelijk altijd een beetje fors - en ik denk dat ik daar een minderwaardigheidscomplex aan heb overgehouden. Dat doet als klein meisje toch iets met je. Hoe ouder, des te lastiger ik daarom ook werd. Ik heb in veel tehuizen en pleeggezinnen gezeten. En ben dus mijn hele leven al bij vormen van jeugdhulp en jeugdzorg betrokken. Dat is ook één van de redenen dat ik nooit een écht diploma heb gehaald. Behalve dat van de School of Life."

***Dat klinkt niet als een heel rustig leven. Wat heb je ervan geleerd?***
"Het heeft mij wel geleerd dat ik iets voor kinderen en jongeren wil doen. Omdat ik vind dat zij goed moeten kunnen opgroeien. En natuurlijk worden er fouten gemaakt. Dat doet iedereen. Dat hoort bij mensen. Ik heb het zelf ook gedaan. Bij mijn dochters zie ik een vergelijking met mijn eigen jeugd. Zij zijn op een gegeven moment uit huis geplaatst, omdat het thuis allemaal niet zo liep als we wilden. Dat doet dan heel veel pijn. Tegelijkertijd heeft de jeugdhulp in ons gezin ontzettend geholpen. Ondanks al het gedoe met rechtszaken en de ondertoezichtstelling (een maatregel van een kinderrechter *red*.). Ik ben mijn gezinsvoogd dankbaar en heb ook nog wel eens contact met haar als het even niet loopt. Of als er juist fantastische dingen zijn gebeurd. Dat wil ik dan graag delen."

***Die gezinsvoogd kreeg je aangewezen door Bureau Jeugdzorg/Samen Veilig. En je zit daar nu ook in de cliëntenraad. Hoe is dat zo gekomen?***
"Dat komt ook door de gezinsvoogd! We zaten een keer te praten en ze zei dat ik mij eens bij de cliëntenraad moest melden. Dat was in 2006. Zij (de gezinsvoogd) zag mij als potentieel lid voor de cliëntenraad, omdat ik een duidelijke mening heb. Maar ik ben zeker niet iemand die direct in de beleidsstukken duikt. Daar gaat het volgens mij ook helemaal niet om. Je bent er als cliëntenraad om de belangen van cliënten - dus kinderen, jongeren en ouders - te behartigen. Dan moet je hun vragen wat er beter kan. En niet alle stukken van de bestuurder gaan lezen om vervolgens technische vragen te stellen."

***Dat klinkt ontzettend mooi. En na de cliëntenraad ging het snel?***
"Een jaar later werd ik betrokken bij JIJ (Jij In Jeugdzorg) Utrecht. Met hen gingen we het verhaal van ouders vertellen op alle plekken die maar denkbaar waren. Scholen, de provincie... Dat is hartstikke nodig, omdat het persoonlijke verhaal veel meer indruk maakt. In 2009 kwam ik uiteindelijk via een bijeenkomst in Brabant in aanraking met het LCFJ - de voorganger van LOC Jeugd. Daar ben ik dus al ruim acht jaar bij betrokken. Ik realiseer mij nu pas hoe ontzettend lang dat alweer is."

Op dit moment is Ellen lid van de cliëntenraad van Samen Veilig Midden Nederland en de Cliëntentafel Jeugd van LOC. Voor beide organisaties doet ze veel. Zo was Ellen - vanuit cliëntperspectief - betrokken bij het opstellen van nieuwe richtlijnen in de jeugdhulp en jeugdbescherming. En bouwt ze samen met andere ouders aan het nieuwe sociaal platform van LOC.

***Hoe houd je dit al die jaren vol? En wat motiveert je elke dag?***

"Dat heeft deels te maken met de afwisseling. Ik ben nu druk met de Buurtcamping en straks komt het Nederlands Film Festival weer, waar ik als vrijwilliger mensen rondrijd. Met het werk voor LOC erbij ben je dan al redelijk druk, maar het zijn veel verschillende dingen. En dat is zo ontzettend leuk! Want ik doe nu eigenlijk wat ik altijd al wilde doen. Werken binnen de jeugdhulp, vanuit mijn eigen drijfveren, ervaringen en kennis. Dat is toch fantastisch? Op deze manier meewerken aan het verbeteren van de wereld maakt mijn leven completer. Daarom zou ik ook iedereen met ervaringen in de jeugdhulp aanraden om met ons mee te doen. Elke ervaring is even waarde-vol."

***Wat een mooie uitspraak! Zou je na al die jaren nog iets voor elkaar willen krijgen?***

"Het lijkt mij zo prachtig en mooi als elke mbo- en hbo-opleiding in het sociaal domein standaard voorlichting krijgt van ervaringsdeskundigen. Dat het gewoon in het het lespakket wordt opgenomen. Die studenten werken straks hun leven lang met mensen die zorg of ondersteuning nodig hebben, maar dat komt tijdens de opleiding nog veel te weinig naar voren. En

## *"Ik heb nooit een echt diploma gehaald. Behalve dat van de school of life"*

uiteindelijk gaat het om intermenselijk contact. Als dat contact niet goed is, kom je samen niet verder. De verhalen van ervaringsdeskundigen kunnen daarbij helpen. We doen dat nu met LOC al een beetje, maar hoe mooi zou het zijn als we dat overal kunnen doen?"

***Na een gesprek van ruim een uur sluiten Ellen en ik af met een korte vlog, waarin we over het interview vertellen. Ellen heeft in de zomer een vlogtraining gevolgd en is van plan veel meer van haar activiteiten in beeld te brengen. Ze schrijft al regelmatig blogs op het sociaal platform van LOC. Via vlogs kan zij meer het gesprek met anderen aangaan. Met beeld en schrift wil ze alle activiteiten van LOC meer in beeld brengen en het cliëntperspectief op de kaart zetten. Zie: www.loc.nl***

***Thom van Woerkom is belangenbehartiger voor LOC.***

## Genomineerden bekend

# Gastvrijheidszorg met sterren 2017

**Voor mensen die in een zorginstelling wonen of verblijven is het belangrijk dat zij zich op hun gemak voelen. Dat zij zichzelf kunnen zijn en zorgverleners aandacht hebben voor hun persoonlijke wensen en behoeften. Om dat te bevorderen hebben LOC, Gastronomisch Gilde en Vakmedianet jaren geleden Gastvrijheidszorg met sterren opgezet. Dit jaar doen 120 zorgorganisaties mee. De genomineerden zijn bekend. Op 16 november is bekend wie dit jaar de winnaars zijn.**

*Tekst* **Marthijn Laterveer**

Ooit begon 'Gastvrijheidszorg met sterren' met een beoordeling van de kwaliteit van eten en drinken in de zorginstelling. Inmiddels gaat het ook over bijvoorbeeld de bejegening, de vriendelijkheid van personeel en de ambiance. De waardering daarvan komt tot stand via interne beoordelingen van management, cliëntenraad, cliënten, medewerkers, vrijwilligers en familieleden en een mysterybezoek door een externe auditeur.

**Genomineerden 2017**

**Verpleging en verzorging**

Antonius Abt (Surplus Zorg) in Terheijden
Berkenheuvel (Ananz) in Geldrop
De Diem (Cordaan) in Diemen
Drie Gasthuizen (DrieGasthuizenGroep) in Arnhem
Insula Dei (Insula Dei Huize Kohlmann) in Arnhem
De Koperhorst in Amersfoort
De Marke – De Meenthoek (Cordaan) in Huizen
De Paasbergen (Treant Zorggroep) in Odoorn
Rumah Kita (Zinzia) in Wageningen
Valkenhof (Treant Zorggroep) in Emmen

**Ziekenhuizen**

Bernhoven in Uden
Groene Hart Ziekenhuis in Gouda
St. Anna Ziekenhuis, locatie Geldrop (St. Anna Zorggroep)
Westfriesgasthuis in Hoorn
Ziekenhuislocatie Scheper (Treant Zorggroep) in Emmen

**Geestelijke gezondheidszorg**

Korsakov Wonen (Vincent van Gogh) in Venray
U-center in Epen
Vincentiushof 10 (Vincent van Gogh) in Venray

**Uitreiking gastvrijheidsawards**

De winnaars van de Gastvrijheidszorg Awards 2017 worden op 16 november 2017 bekendgemaakt tijdens de Dag van de Gastvrijheid in het Beatrix Theater in Utrecht. Ook vindt deze dag de presentatie plaats van de Sterrengids, waarin staat hoeveel sterren de deelnemende zorgorganisaties hebben gehaald.

***www.gastvrijezorg.nl/gastvrijheidszorg-met-sterren***

Week van de Psychiatrie 2018

# "Psychiatrie is van ons allemaal"

**Een enthousiaste groep mensen is de Week van de Psychiatrie 2018 aan het voorbereiden. Hoewel de Week na 2016 ter ziele leek, heeft een nieuwe werkgroep met ervaringsdeskundigen de draad weer opgepakt. LOC ondersteunt hen. De werkgroep heeft als thema gekozen: 'Psychiatrie is van ons allemaal. Een trauma ook!'**

*Tekst* **Dennis van den Brink, Marthijn Laterveer**

## *"Mensen moeten weten dat de psychiatrie ook luchtige kanten heeft"*

Tijdens de Week van de Psychiatrie, die traditioneel in de laatste week van maart plaatsheeft, is er in het hele land aandacht voor de geestelijke gezondheidszorg. Dat gebeurt met een serieus thema, waarbij de pijnlijke ervaringen en trauma's van mensen een plaats krijgen. Maar zeker ook hun kracht. Er is ruimte voor humor en een lach. Deelnemers en bezoekers kunnen aan tal van activiteiten meedoen en ervaringen delen.
De voorbereidingsgroep heeft 'Psychiatrie is van ons allemaal. Een trauma ook!' als thema voor 2018 gekozen. Dit thema geeft weer dat we elkaar kunnen helpen. Niet alleen als ervaringsdeskundigen in de geestelijke gezondheidszorg, maar als samenleving. We hebben elkaar nodig en kunnen elkaar versterken. Veel Nederlanders hebben een trauma. Door erover te praten en door je open te stellen voor elkaar draagt iedereen bij aan het draaglijk maken of verwerken van een trauma.
In allerlei steden en dorpen worden activiteiten georganiseerd rondom het thema van de Week van de Psychiatrie. Dat kan een debat zijn, een theatervoorstelling of een voetbaltoernooi. De organisatoren maken de activiteiten bekend in hun eigen omgeving. Op www.weekvandepsychiatrie.nl staan alle activiteiten die in het land bekend zijn.
Ook is er een landelijk startevenement als opening van de week, de zogeheten Breingeindag, rond het gekozen thema. De voorbereidingsgroep stelt deze dag samen. Het zal een dag worden waarin ontmoeting en inspiratie opdoen centraal staan.

### Kleurrijke 'dorpsgek'

Henk Driessen is een van de leden van de werkgroep. Hij is 51 jaar en woont in Deurne. Henk staat bekend als de 'dorpsgek'. Hij zegt hierover: "Mijn contact met de buurt is hartstikke goed. Ik ben er trots op dat ik een kleurrijk figuur ben." Zijn jeugd verliep alles behalve vlekkeloos. Hij was vaak lijdend voorwerp van pesterijen. Dit heeft bij hem voor trauma's gezorgd. Henk: "Onze trauma's die we in de jeugd meemaken, bepalen onze latere keuzes. Op jonge leeftijd ben ik begonnen om de trauma's van me af te schrijven. Ik heb van mijn beperking een kwaliteit gemaakt. Van een nood een deugd gemaakt."

Na zijn studieperiode ging het mis. Henk kreeg te maken met psychoses, leefde in een wereld vol angsten. En kon dat met niemand delen. Het werd duidelijk dat hij last had van schizofrenie. Op de vraag hoe dit zich bij Henk manifesteert, antwoordt hij: "Op het moment dat ik denk dat mensen boos op mij zijn of mij niet mogen, dan kan ik paranoïde neigingen krijgen. Ik kan dan vijandig en prikkelbaar reageren. Vroeger uitte zich dat soms in onheuse bejegening, nu niet meer."

***Hoe ben je bij de werkgroep gekomen?***
"Via het platform GGz-nieuws. Zo ben ik in contact gekomen met Joep Bartholomeus van LOC. Ik heb hem verteld dat ik een meester ben in organiseren. En daar graag mijn steentje aan bijdraag. Op dit moment zoeken we naar een geschikte locatie voor het landelijke startevenement, de breingeindag."

***Wat betekent de WvdP voor de samenleving?***
"Mensen moeten weten dat de psychiatrie ook luchtige kanten heeft. En het niet zo zwaar en eng is als we denken. Ik geloof dat creativiteit de uitweg uit de waanzin is. Ondanks dat ik niet altijd goed ben geholpen, heeft de psychiatrie mij veel gegeven. Toen ik in de psychiatrie zat, kreeg ik het vertrouwen in de mens terug. Ik heb zachtaardige, lieve mensen ontmoet. Daarnaast heb ik er ervaren wat echte vriendschap betekent. Ik werd eindelijk gewaardeerd als mens, iets wat ik niet had op de middelbare school en universiteit."

***Wanneer is voor jou de week geslaagd?***
"Ik zou blij zijn als mensen ons gaan zien als leuke gekke mensen. En als onze lokale activiteiten in Vlierden succesvol zijn. Het eerste evenement is 'Maak van je beperking je kwaliteit'. Dan nodig ik drie of vier gastsprekers uit die vertellen hoe ze van de nood (hun psychische kwetsbaarheid) een deugd hebben gemaakt. Daarnaast treed ik op met een onemanshow onder het kopje 'De Tragikomedie'.

***Via de digitale nieuwsbrief en www.loc.nl houden we u op de hoogte over de verdere invulling van de week. Zie ook www.weekvandepsychiatrie.nl***

Project Meedoen is Zeist

# Mensen helpen het zelf te doen

**Voor Rob Duiveman is 'Meedoen in Zeist', een project dat zo'n zes jaar geleden werd opgezet, een manier van leven. "Je moet er zelf heel erg in geloven, ernaar leven. En alles wat je weet en kent loslaten." De kern is dat iedere burger mee wil, kan en mag doen. En verantwoordelijkheid neemt voor zichzelf en zijn omgeving. Een gesprek met Rob Duiveman en Herma Luiten over de droom van een samenleving waarin iedereen wil meedoen naar eigen vermogen.**

*Tekst* **Dennis van den Brink**

Op een zonnige middag in augustus zitten Herma en Rob buiten voor de ingang van het Wijkservicepunt Noord in Zeist. "We combineren het nuttige met het aangename", zegt Rob. De begroeting is warm. Buiten is het levendig, een sfeer van betrokkenheid. Het Servicepunt is een ontmoetingsplek waar de hulpvraag van de bewoner centraal staat. Net voordat we naar binnen gaan, spreken we met vrijwilliger Romana. Ze gaat voorbereidingen treffen om voor 35 mensen uit de wijk een warme maaltijd te verzorgen.

## Op naar een nieuwe samenleving

'Meedoen in Zeist' is een samenwerking tussen de zorgorganisaties Vitras, Abrona, Kwintes en MeanderOmnium. Het stimuleringsprogramma 'In voor zorg!' van het ministerie van VWS heeft het traject de afgelopen twee jaar ondersteund. De samenwerking is gericht op de afbouw van professionele zorg naar maatwerkvoorzieningen (informele zorg). En de opbouw van een sociale infrastructuur.
Herma Luiten en Rob Duiveman zijn beiden actief voor 'Meedoen in Zeist'. Herma heeft na haar studie Culturele Maatschappelijke Vorming (CMV) voor een welzijnsorganisatie met ouderen en vrijwilligers gewerkt. Nu werkt ze voor MeanderOmnium en dan specifiek voor 'Meedoen in Zeist'. Daarnaast werkt Herma bij de Peppel in Zeist, een poppodium. Daar is zij verantwoordelijk voor public relations en marketing.
Rob komt uit de ict, waar hij zich bezighield met de commerciële kant. Dit heeft hij ruim veertig jaar gedaan. "In november 2016 werd ik gevraagd om de organisatie van het Wijkservicepunt voor een korte periode te ondersteunen. Samen met een groep vrijwilligers heb ik mij beziggehouden met de bedrijfsvoering. En hebben we nagedacht hoe we het café draaiende willen houden. We hebben voorwaarden opgesteld om dit voor elkaar te krijgen. Bij een korte periode is het niet gebleven, nu werk ik vast voor MeanderOmnium? Meedoen is Zeist."

***Hoe ziet jullie rol eruit?***
Herma en Rob helpen mensen, kwetsbaar of niet, hun eigen leven op te pakken. Herma: "Ik voer individuele

Van links naar rechts: William, Herma en Rob.

gesprekken met mensen. Het sociaal team verwijst mensen naar ons door. Met iedereen gaan we in gesprek. We stimuleren zelfredzaamheid door op een geluksgerichte manier te werken. De vragen gaan over het zoeken van vrijwilligerswerk, eenzaamheid of iemand die een maatje zoekt. De vragen stel ik vanuit oprechte nieuwsgierigheid zonder oplossingen aan te dragen." "En dat is geen trucje", vult Rob haar aan. "Wat maakt je blij of wat wil je zelf?" Herma: "Hoe moeilijk de vragen voor mensen soms ook zijn, vaak geven zij zelf al een antwoord. Het is mooi om te zien dat mensen meer kunnen dan zij denken. Soms ook met minimale inzet van onze kant. Het gaat om 'leeg' luisteren, zonder in te vullen en suggesties te doen. We helpen mensen om het zelf te doen."

***Wat betekende deze manier van werken voor jullie?***
Rob: "Ik voelde me in het begin heel ongelukkig. Ik wist niet of ik dat kon leveren wat ze van mij vroegen. Veel gesproken met directe collega's. Over alles wat we doen, hoe zij het ervaren en wat zij in bepaalde situaties doen. Zou ik wel de juiste dingen roepen? We mogen hier leren van onze fouten. Het vraagt lef om alles wat je weet en kent los te laten." Herma: "Ik stapte er niet meteen vol in. Het is een ware ontdekkingstocht. Je maakt meer voor mensen mogelijk dan dat je eigenlijk denkt. Je bent als het ware je eigen proefkonijn."

Rob: "Wij van Meedoen dromen van een samenleving waar iedereen wil meedoen. Mensen voelen zich veilig, hebben werkelijk interesse in elkaar en helpen elkaar waar nodig. Wij geloven in de eigen kracht van mensen. Herma: "Iedereen moet doen waar hij of zij zin in heeft. Het gaat er echt om dat mensen blij worden van hun eigen keuzes."

## Romana en William

De kennismaking met vrijwilliger Ramana krijgt een vervolg in de keuken. Op de vraag wat Meedoen voor haar betekent, antwoordt ze: "Meedoen betekent voor mij dat alle lagen van de bevolking de mogelijkheid hebben om mee te doen. Alle mensen uit Zeist zijn welkom. Ik ben hier gekomen door gewoon binnen te lopen. Samen met William draaien we elke maandagavond de kookclub." William: "Meedoen is voor mij therapie om mijn angsten weg te nemen. Het heeft gezorgd voor minder paniekstoornissen en ik ben meer gaan praten met mensen." Herma: "En hoe leuk is het dan dat hulpvragers zelf ambassadeurs worden!"

***Meer weten over 'Meedoen in Zeist, op naar een nieuwe samenleving'?***
***Kijk op: www.meanderomnium.nl/meedoen-in-zeist***

***Dennis van den Brink is coördinator LOC Jeugd.***

Zelfsturende teams of zoek-het-maar-uit-teams?

# Radicaal anders organiseren

**Ze lijken de de heilige graal in de zorg: zelfsturende teams. In die teams hebben de mensen die betrokken zijn bij een activiteit zeggenschap over de uitvoering daarvan. Als een zelfsturend team goed werkt, zijn medewerkers betrokken en tevreden en gaat de kwaliteit van de zorg omhoog. Bovendien gaan de kosten omlaag. Enkele voorbeelden, zoals Familiehulp en werknemerscoöperatie Gewoondoen hebben dit aangetoond. Niet overal loopt het gesmeerd.**

*Tekst* **Joep Bartolomeus**

Hoe komt het dat in de praktijk veel cliënten(raden), medewerkers en managers iets heel anders ervaren nadat de organisatie met zelfsturende teams is gaan werken? Vaak zelfs tegengestelde effecten? Omdat het geen zelfsturende teams zijn geworden maar zoek-het-zelf-maar-uit-teams.

## Cijfers voor relaties

Mensen hebben verantwoordelijkheidsgevoel, zijn betrokken bij de dingen die ze doen. Ze kunnen zelf nadenken. Die kwaliteit is van nature aanwezig. Daar hoef je niets voor te doen. In de zorg hebben we allerlei systemen bedacht die dát wat van nature bij mensen aanwezig is, hebben vervangen. Zo is de verantwoordelijkheid verschoven naar teamleiders en managers. Zelf nadenken hoeft en kan niet meer, want je wordt afgerekend op het volgen van de richtlijnen en protocollen. En de ruimte voor betrokkenheid is met het bedrijfsmatig denken verdwenen - cijfers gaan voor relaties en registreren vraagt onnodig veel tijd.

## *Bij zelfsturing zijn de relaties tussen mensen het vertrekpunt*

Waar eerst de verantwoordelijkheid bij mensen is weggehaald, komt die via de achterdeur weer terug. Zelfsturing heet dat. Vanuit kostenoverwegingen worden managementlagen weggesneden. En zorgorganisaties zeggen tegen medewerkers dat als ze thuis of op de voetbalclub allerlei zaken kunnen organiseren, ze dus ook op het werk die verantwoordelijkheid kunnen nemen. Organisaties doen een beroep op wat bij medewerkers van nature aanwezig is, maar vergeten daar de omstandigheden en voorwaarden op aan te passen. Medewerkers zien een berg extra werk op zich afkomen en verder ervaren ze niet dat er iets verandert. Ze voelen zich aan hun lot overgelaten: een zoek-het-zelf-maar-uit-team.

### Hoe dan wel?

Een zelfsturend team kan alleen functioneren als de omstandigheden zodanig zijn dat verantwoordelijkheid, betrokkenheid en zelf nadenken tot hun recht kunnen komen. Het succes van Familiehulp of werknemerscoöperaties zit hem erin dat zij de juiste omstandigheden hebben gecreëerd voor de activiteiten die zij uitvoeren en de mensen die dit uitvoeren. Registraties zijn bedoeld om medewerkers te helpen om de zorg beter te maken en niet om cijfers te verzamelen voor het management. Er is ruimte voor mensen die zorg nodig hebben en medewerkers om samen afspraken te maken over wanneer de zorg wordt verleend. Bij de werknemerscoöperaties hebben de leden zelfs volledige zeggenschap over de besteding van geld. De financiële mensen staan op afstand en helpen op verzoek. Hiermee is ruimte gekomen voor het verantwoordelijkheidsgevoel, de betrokkenheid en mogelijkheid tot zelf nadenken.

Het succes van zelfsturing is dus veel meer dan het wegsnijden van managementlagen en mensen aanspreken op gedrag dat ze in privésituaties laten zien. Of het starten van een cultuurveranderingstraject voor medewerkers en mensen die zorg krijgen, terwijl de omstandigheden waarbinnen gewerkt moet worden niet veranderen.
Het vraagt een radicaal andere manier van organiseren, waarbij de relaties tussen mensen het vertrekpunt zijn. En een omgeving ontstaat waarin de mensen in die relaties tot hun recht kunnen komen. Waarin systemen, zoals registraties en financiële ondersteuning, dienend zijn.

***Herkenbaar? Dan ga ik graag met u in gesprek om te kijken hoe we kunnen helpen de juiste omstandigheden te realiseren. Laat een reactie achter onder mijn blog (www.tinyurl.com/yaht6ndd) of mail naar loc@loc.nl***

***Joep Bartholomeus is coördinator LOC.***

**Reacties**

Deze tekst verscheen oorspronkelijk als blog op www.loc.nl Lezers van dit sociaal platform herkenden wat LOC-coördinator Joep Bartholomeus schreef. Onder de reacties:

*"Mooi stuk, spijker op zijn kop. Een plofkip weet niet wat te doen als hij eenmaal als scharrelkip in een grote ruimte wordt gezet. Bij nieuwe taken en verantwoordelijkheden horen óók de bijbehorende bevoegdheden en dat wordt vaak vergeten, vanuit de controledrift van 'de organisatie'. In het oude denken staat de organisatie nog centraal (the system must come first). In het nieuwe denken staat de mens centraal en moet datgene georganiseerd worden, wat voor die mens - de vakman of vakvrouw - nodig is om zijn/haar werk te kunnen doen. Bij dat nieuwe organiseren kun je niet 'smokkelen'; het polderen en het midden zoeken tussen het neoliberale/ Angelsaksische denken en de Rijnlandse principes, zorgt er nu juist voor dat zelforganisatie mislukt, precies zoals in het mooie blog verwoord wordt. Áls je dit doet, doe het dan goed!"*

*Ook schreef iemand een nieuwe blog in reactie, die is hier te lezen: www.loc.nl/blogs/ zelfsturende-teams*

# Vraagbaak

**In de rubriek Vraagbaak wordt ingegaan op onderwerpen waarover veel vragen worden gesteld via de telefonische en digitale Vraagbaak van LOC.**

*Tekst* **Marthijn Laterveer**

# Vergoeding broodkosten

**Jaarlijks berekent LOC de bedragen die bewoners van zorginstellingen krijgen als zij zelf voor hun broodmaaltijden zorgen. We krijgen daar veel vragen over. Van cliëntenraden, maar ook van medewerkers in zorginstellingen. De vragen gaan over de hoogte van het bedrag en ook over de manier van berekenen. Hoe zit de regeling in elkaar en hoe komen we tot het bedrag?**

## Hoe is de vergoeding broodkosten ontstaan?

De regeling komt vanuit de verzorgingshuizen. Bewoners konden geld ontvangen als zij zelf voor hun broodmaaltijden zorgden. De zorgorganisatie en de bewoner legden de afspraken hierover vast in de zorgverleningsovereenkomst. Rechtsvoorgangers van de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) berekenden jaarlijks de hoogte van het bedrag voor broodkosten. Deze organisatie stopte daarmee, waarna de bedragen niet langer werden vastgesteld. Maar bewoners hadden de regeling wél in hun zorgverleningsovereenkomst staan. Er ontstond een rare situatie voor bewoners en zorgorganisaties. LOC pakte het op en sinds 2004 berekenen we jaarlijks de bedragen voor broodkosten.

## Wat is er wettelijk geregeld?

Met de komst van de zorgzwaartepakketten zijn de regels voor de verschillende zorgvoorzieningen gelijkgetrokken. Voortaan gelden dezelfde regels voor instellingen waar mensen 24 uur zorg krijgen. Namelijk: verzorgingshuizen, verpleeghuizen, instellingen in de gehandicaptenzorg en de geestelijke gezondheidszorg. In de Wet langdurige zorg (voorheen Awbz) is niets geregeld over teruggave voor broodkosten. Wel is vastgesteld dat bewoners die dat in hun zorgverleningsovereenkomst hebben staan hun broodkosten vergoed krijgen. Maar er is geen wettelijke regeling voor teruggave van broodkosten. Gezien het aantal vragen over de broodkos-

ten bieden veel zorgorganisaties nog steeds de mogellijkheid om de broodkosten terug te krijgen.

## Hoe berekent LOC de kosten?

Jaarlijks berekent LOC de bedragen voor het brood. Dat doen we precies op de manier waarop de NZa dat vroeger berekende. Namelijk door het oude bedrag te nemen en dat te verhogen met een percentage. Dat is het percentage dat de NZa jaarlijks berekent voor verhoging van de tarieven in de zorg. Het zogenoemde prijsindexcijfer materiële kosten. Voortaan berekenen we het bedrag per 1 januari en niet meer per 1 juli. 1 juli gaf veel verwarring, omdat dan vaak het definitieve percentage nog niet vaststaat. 1 januari geeft veel minder bureaucratie. De volgende aanpassing is per 1 januari 2018.

## Waarom houdt LOC vast aan de NZa-methode?

We krijgen nogal eens de vraag of we het broodgeld niet op een compleet nieuwe manier kunnen berekenen. Bijvoorbeeld samen met het Nibud. Dat kan op zich wel, maar betekent een grote verandering. De kans is groot dat daarmee de teruggave van kosten voor broodmaaltijden helemaal verdwijnt. Zoals gezegd is er geen wettelijke grondslag meer voor voor de regeling. De Wet langdurige zorg is een natura-verzekering. Dat houdt in dat je diensten krijgt en geen geld. Tenzij iemand een persoonsgebonden budget heeft. Bewoners en zorgorganisaties kunnen in de praktijk goed werken met de huidige berekening van de broodkosten. Daarom hebben we besloten de oude berekeningsmethode te handhaven.

## Wat kunnen cliëntenraden en managers afspreken?

Binnen zorgorganisaties kunnen cliëntenraden en managers zelf afspraken maken over teruggave van broodkosten. Alleen is het niet toegestaan bewoners te verplichten zelf voor hun broodmaaltijden te zorgen. En iedereen een vergoeding te geven. De Wet langdurige zorg is zoals gezegd een natura-verzekering. Daardoor hebben bewoners recht op drie maaltijden per dag. Dus teruggave van broodkosten is altijd vrijwillig voor bewoners.

## Welke keuzemogelijkheden hebben bewoners?

Bij de komst van de zorgzwaartepakketten was het de bedoeling dat bewoners meer keuzevrijheid kregen. Vanwege de keuzevrijheid heeft de wetgever de teruggave van broodgelden niet in de wet opgenomen. In de praktijk is deze keuzevrijheid er niet altijd binnen zorgorganisaties. Cliëntenraden kunnen erop aandringen. Toekomstige bewoners hebben wettelijk recht op onafhankelijke cliëntondersteuning om hun wensen onder woorden te brengen. Zij kunnen daarvoor contact opnemen met het zorgkantoor.

## Meer informatie:

**www.loc.nl**

U kunt ook contact opnemen met de Vraagbaak LOC. Deze is iedere werkdag tijdens kantooruren te bereiken op: (030) 284 32 00.

**U kunt uw vragen ook stellen via e-mail: vraagbaak@loc.nl.**

Joep Bartholomeus LOC Zeggenschap in zorg: 'Meerwaarde cliëntenraad is benutten kennis bewoner.'

Waardigheid en trots
@Waardigentrots

**LOC deelt inzichten Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg**

www.tinyurl.com/y7fes2dw

**"De buurvrouw": bijdragen aan kwaliteit van leven cliënt"**

'Bínnen budgetten':
www.tinyurl.com/yafwegwo

Onderzoek: 'belevingswereld belangrijk bij gebruik sociale voorzieningen'

www.tinyurl.com/yaow88m7

## In draagrugzak wereld rond

**Rolstoel of niet, ten volle leven!**

Kijk op
**www.tinyurl.com/ycyae84u**

# COLOFON

**Hoofd/eindredacteur**
Pien Heuts

**Medewerkers aan dit nummer**
Joep Bartholomeus, Dennis van den Brink, Gerrit van Bergeijk, Tiske Boonstra, Loes den Dulk, Douwe Dronkert, Freke Evers, Willeke Krijgsheld, Marthijn Laterveer, Jord Neuteboom, Theo van Ooi, Thom van Woerkom.

**Foto's/Illustratie**
Klaas Jager, Nationale Beeldbank, Shutterstock.

**Uitgeverij**
Vakmedianet, Postbus 448
2400 AK Alphen aan den Rijn
Uitgever: Roel van Rijk

**Leden/ abonneeadministratie**
Postbus 700, 3500 AS Utrecht
Tel. 030-2843200
E-mail: abonnees@loc.nl

**Basisontwerp**
Zorgt.communicatie

**Vormgeving**
colorscan bv
www.colorscan.nl

**Druk**
Ten Brink, Meppel

**Uitnodiging**
Iedereen die geïnspireerd is door informatie in dit tijdschrift is van harte uitgenodigd om het te verspreiden of te gebruiken. Doe iets met dat wat je aanspreekt. Zodat we elkaar verrijken en helpen met onze bijdragen aan de samenleving. En aan zorg en welzijn. Doe geen moeite te verbergen dat je iets hebt overgenomen, gebruikt of hergebruikt. Wees blij met wat je hier vond en wees trots op wat jij ermee doet. Dan is wat wij doen verrijkend voor wat jij doet en andersom.

## Digitale nieuwsbrieven

Abonneer u op één van de de kosteloze digitale nieuwsbrieven van LOC. En ontvang regelmatig automatisch het belangrijkste nieuws en ontwikkelingen voor onder meer cliëntenraden uit de verschillende sectoren. In de nieuwsbrieven vindt u ook diensten van LOC zoals nieuwe trainingen en cursussen. En wat mensen in het LOC-netwerk doen.
Abonneren op de aparte nieuwsbrief gericht op jeugdhulp en jeugd-GGz kan ook. Ga naar www.loc.nl/digitale-nieuwsbrief en klik op de nieuwsbrief van uw voorkeur om u aan te melden. Daar vindt u ook de laatste nieuwsbrieven.

## Zorg & Zeggenschap in gesproken versie

Het tijdschrift Zorg & Zeggenschap is beschikbaar in gesproken vorm voor mensen met een leesbeperking via de CBB, de Christelijke Bibliotheek voor Blinden en Slechtzienden. Wilt u een abonnement op dit tijdschrift in een aangepaste leesvorm of wilt u meer informatie hierover? Dan kunt u contact opnemen met VakMediaNet, de uitgever van het tijdschrift via: klantenservice@vakmedianet.nl of 088-5840888.

ZORG & ZEGGENSCHAP IS EEN UITGAVE VAN LOC

Het lidmaatschap van LOC staat open voor cliëntenraden van verzorgings- en verpleeghuizen, woonzorgcomplexen, thuiszorg, geestelijke gezondheidszorg, jeugdzorg, verslavingszorg, maatschappelijke opvang en welzijn.
Wilt u lid worden van LOC of heeft u vragen over het lidmaatschap, dan kunt u terecht bij de ledenadministratie van LOC. Ook (adres)wijzigingen graag doorgeven via de leden/abonneeadministratie (abonnees@loc.nl) of (030) 284 32 00.
Zorg & Zeggenschap wordt uitgegeven door uitgeverij Vakmedianet.
Het blad verschijnt vier keer per jaar en wordt gratis in tweevoud toegestuurd aan alle bij LOC aangesloten cliëntenraden.

**Extra abonnementen**
Raden die aangesloten zijn bij LOC, kunnen (een) extra abonnement(en) nemen. De prijs per extra abonnement bedraagt 50 euro (2017). Hiervoor kunt u contact opnemen met de afdeling klantenservice van uitgeverij Vakmedianet: tel. (088) 584 08 88 of e-mail: klantenservice@vakmedianet.nl. Wijzigingen met betrekking tot *extra* abonnement(en) moet u ook aan Vakmedianet doorgeven.
Zorg & Zeggenschap verschijnt ook op (daisy-)cd; hiervoor gelden dezelfde voorwaarden en kosten als voor een extra abonnement.

# Dag van de Gastvrijheid

# Quality time!

Beleef

**16 NOVEMBER 2017**
BEATRIX THEATER
UTRECHT

Jaar na jaar dé plek waar alle professionals op het gebied van eten, drinken en gastvrijheid in de zorg elkaar ontmoeten: Alles draait deze dag om gastvrijheid en quality time voor patiënt & cliënt.

De unieke opzet zorgt ervoor dat iedereen uit het team zijn hart op kan halen. Van managers tot voedingsassistenten en van koks tot leden van de cliëntenraad. U dus ook!

Meer informatie en inschrijven op:
www.dagvandegastvrijheid.com

**Dit jaar vindt voor het eerst tijdens de Dag van de Gastvrijheid de uitreiking plaats van de Gastvrijheidsawards van Gastvrijheidszorg met Sterren. Bent u erbij?**

Ontmoet professionals

Doe kennis op

Raak geïnspireerd

ORGANISATIE

GASTVRIJHEIDSZORG MET STERREN

DAG VAN DE GASTVRIJHEID

GZ

wij gastvrij

vakmedianet

SPONSOREN

bebo · Fano Puur Fano · Huuskes · Zwanenberg · Smilde Foods · OMCBV.nl · Bidfood · Hostmanship.nl · KSS · attend

Innopastry · Van Oordt · food connect · Nescafé · FrieslandCampina · distrivers · van Hoeckel · Hotel Management School Maastricht · ZUYD · vakmedianet · MEER KLEUR! in de zorg