

ZORG & ZEGGENSCHAP

Nr. 55 | voorjaar
2021
Een uitgave van

loc
Waardevolle
zorg



LOC: verbinder én maatschappelijk platform

“Met verhalen van mensen zelf de agenda bepalen”

**Nieuwe
vernieuwings-
bewegingen:**

Samen werken aan
waardevolle zorg

**Radicale
vernieuwing
verpleeghuiszorg**

Zorg, kwaliteit en regie
dichter bij bewoners

Waardevolle zorg ook online!

Het LOC-kenniscentrum,
-nieuws & -netwerk:

op www.loc.nl

**De toekomst van de
gezondheidszorg
is waardevolle zorg**

Nr. 55 - voorjaar 2021

In dit nummer

11

Reactie op discussienota Zorg voor de toekomst

“Zorg moet om mensen gaan, niet om systemen.”



16

Traject passende medezeggenschap in de jeugdzorg

Hoe organiseer je structurele invloed van jongeren en ouders?



22

LOC biedt breed scala aan (online) trainingen

Een greep uit beginners-, verdiepende- en thematische cursussen.

En verder

- 05** Nieuws
- 08** Interview
LOC-coördinatoren
- 14** Nieuwe gezichten
- 19** Radicale vernieuwing
jeugdzorg
- 20** Waardevol leven
- 25** De Binding
- 26** In beeld
- 28** Nieuwe
vernieuwings-
bewegingen van start
- 30** RV zorgonderwijs
- 32** RV langdurige ggz
- 34** RVV: Samen
Zeggenschap
- 36** Regionale netwerken
cliëntenraden
- 40** Cliënt & raad
- 42** Herijken
medezeggenschap
- 46** Serie: Behoud de
menselijke zorg
- 48** Vraagbaak
- 51** Colofon
- 52** Agenda LOC

loc
Waardevolle
zorg



Tekst: **Marthijn Laterveer**

Een eigen geluid

Al meer dan een jaar beheerst corona ons leven. Juist in de zorg vraagt de coronasituatie veel tijd en aandacht van iedereen. Op ons platform www.clientenraad.nl/corona is het actuele nieuws te volgen. En in dit voorjaarsnummer aandacht voor de cliëntenraad Omring die de ervaringen van de mensen die zorg ontvangen tijdens deze coronatijd onderzocht heeft. Om daarmee het bestuur te adviseren.

Juist in deze tijd is het belangrijk na te denken hoe we onze toekomstige maatschappij willen inrichten. En hoe we daarbij oplossingen kunnen vinden voor de vraagstukken in onze samenleving. Het is hard nodig dat we vanuit LOC met alle betrokken cliëntenraden en vernieuwingsbewegingen daartoe het initiatief nemen. De overheid heeft een concept-contourennota over de toekomst van de zorg uitgebracht. Deze nota is onder andere bedoeld voor het beleid van een nieuw kabinet. Er zijn vooral systeemoplossingen in te vinden. Daarom is het nu nog harder dan ooit noodzakelijk dat LOC de menselijke kant van de zorg over het voetlicht brengt.

De visie 'Waardevolle zorg' biedt daarvoor een prachtig uitgangspunt. Op basis daarvan ontplooit LOC in 2021 een groot aantal nieuwe activiteiten. Vanaf dit jaar hebben we naast de vernieuwingsbewegingen in de verpleeghuiszorg en het zorgonderwijs twee nieuwe vernieuwingsbewegingen. Namelijk: Radicale vernieuwing langdurige ggz en Radicale vernieuwing jeugdzorg. Daarmee kunnen we zelf het initiatief nemen in plaats van te reageren op wat de overheid of een nieuw kabinet aan beleid bedenkt.

We gaan komend jaar meer mensen in beeld brengen door hen te filmen en podcasts op te nemen. Om zo zichtbaar te maken wat mensen nodig hebben om hun leven te kunnen leiden. Ook als ze zorg of ondersteuning nodig hebben. We zullen steeds aangeven hoe we tot menselijke zorg willen komen. En daarmee tot een maatschappij waar een ieder tot zijn recht komt.

“Met alle vernieuwingsbewegingen nemen we zelf het initiatief tot menselijke zorg”

We hebben in 2021 meer uren gereserveerd om cliëntenraden te adviseren. En daarmee zijn er ook meer en deels nieuwe adviseurs actief binnen het LOC-netwerk. Regionaal organiseren we kleinschalige ontmoetingen tussen cliëntenraden. We helpen actief om de medezeggenschap te verbeteren in onder andere de ouderenzorg, geestelijke gezondheidszorg, jeugdzorg en gehandicaptenzorg.

Kortom: er gebeurt veel en daarover valt in dit magazine van alles te lezen. Veel leesplezier!

Marthijn Laterveer

Coördinator LOC Waardevolle zorg



Nieuwe site Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden

De Commissie heeft een nieuwe website met informatie aangepast aan de nieuwe medezeggenschapswet. En met uitspraken uit het verleden. Bruikbaar voor cliëntenraden die bij verschil van mening met de zorginstelling er samen niet uitkomen: hoe is hier in vergelijkbare situaties eerder uitspraak over gedaan? www.loc.nl/site-lcqv

Adviesteam als aanvulling op cliëntenraden

Dennis van den Brink is adviseur medezeggenschap bij LOC Jeugd. Dennis: “In 2020 heb ik zorgorganisatie Pluryn begeleid. Pluryn ondersteunt jongeren en volwassenen met complexe problematiek. Er zijn negen jongerenraden actief. Het ondersteuningsteam vroeg me om samen met hen te zoeken naar alternatieve vormen van jongerenmedezeggenschap. Vanuit LOC hebben we drie bijeenkomsten geïnitieerd.

Tijdens de eerste bijeenkomst keek zorgorganisatie Pluryn met mensen uit allerlei lagen van de organisatie naar ieders visie op medezeggenschap. De tweede bijeenkomst stond in het teken van het bedenken van vormen van medezeggenschap. Zonder kaders of voorwaarden brainstormen, aan de hand van thema's gekozen door jongeren: voeding, vrijheidsbeperkende maatregelen en regels. Tijdens de derde bijeenkomst kozen we de meest passende vorm. We maakten ter plekke afspraken: welke taken en verantwoordelijkheden zijn er en bij wie liggen die? Het resultaat was een adviestedeam (naast de huidige cliëntenraden). Daarin nemen jongeren plaats, bestuurders, begeleiders en beleidsmedewerkers. De samenstelling kan per onderwerp veranderen.”

Lees verder op www.loc.nl/adviesteam



LOC-bijdrage onderzoek aanpak coronacrisis

Het onderzoek naar de aanpak van de coronacrisis richt zich op de voorbereiding op een pandemie, de crisisorganisatie en besluitvorming. Maar ook op de effecten van de aanpak op kwetsbare mensen. LOC heeft de Onderzoeksraad verzocht het onderzoek niet alleen te richten op de bezoeksregeling voor verpleeghuizen, maar ook op het feit dat bewoners niet naar buiten mochten. Vooral omdat achteraf is gebleken dat het mensen juridisch niet verboden kan worden het verpleeghuis te verlaten.

Meer info: www.loc.nl/c-onderzoek

LOC-aanbod voor ondersteuners cliëntenraad

Op verschillende vlakken organiseert LOC verdieping voor ondersteuners van cliëntenraden. Zoals tijdens onze leergang ondersteuners en online netwerkmeetings, waar ondersteuners actuele thema's met elkaar bespreken. Ook komen meerdere groepen ondersteuners bij elkaar voor regelmatige interview. **Meer informatie: www.loc.nl/aanbod-ondersteuners**



Handreiking voor cliëntenraden jeugdzorg

In de LOC-brochure 'Invloed op gemeenten' wordt duidelijk wat de rol van de gemeente is, hoe deze zich verhoudt tot de rol van de cliëntenraad. Ook komen we met voorbeelden hoe je samenwerking met de gemeente kunt opzetten. En zo je invloed kunt vormgeven. www.loc.nl/invloed-gemeenten

Juist in crisistijd is waardevolle zorg nodig

Zomer 2020 constateerde LOC dat het onder hoge druk in de praktijk lastig blijkt om niet terug te vallen in een 'systeemaanpak', waarbij dat wat individuele cliënten belangrijk vinden niet meer voorop staat. Dus ondanks alle goede bedoelingen raakte het perspectief van cliënten en naasten veelal toch buiten beeld. Daarom schreven we een artikel over de vraag: hoe kan het anders? Met aandacht voor de emotionele, mentale en spirituele levensdimensies en gezondheid van elk individu? De inhoud van het artikel met praktische mogelijkheden is nog steeds even relevant. En kan ook helpen om voorbereid te raken op onverhoopte toekomstige crises.

www.loc.nl/wvz-in-crisis



Corona en de cliëntenraad

Op www.clientenraad.nl/corona is steeds de meest actuele LOC-informatie te vinden over dit onderwerp. Ook zijn daar vragen en antwoorden te vinden van mensen uit ons netwerk. Bijvoorbeeld over de rechten van de cliëntenraad. De informatie is bedoeld als hulp bij het komen tot besluiten. Bijvoorbeeld rondom onderwerpen als contact en bezoek. Daarnaast geven we voorbeelden van hoe raden uit het land omgaan met situaties - en reacties van LOC op actuele ontwikkelingen.

Nieuw bekostigingsmodel verpleeghuizen uitgesteld

De Tweede Kamer vergaderde over bekostiging van verpleeghuizen. LOC schreef voor het overleg in een brief aan Kamerleden: laten we een stap in de verkeerde richting voorkomen. "Laten we ons focussen op mensen en samenwerking. Niet op ingewikkelder systemen, registraties en concurrentie." In het Kameroverleg werden de plannen voorlopig uitgesteld. www.loc.nl/uitgesteld

Meedenken bij nieuwbouwplannen voor zorglocaties

LOC kreeg een vraag van één van onze leden. In zijn dorp is de gemeente bezig met nieuwbouw op een locatie voor verpleeghuiszorg. Er was ook ruimte voor huren en lichte zorg maar door beleidsveranderingen is deze optie verdwenen: wat kan de cliëntenraad nu doen?

Lees: www.loc.nl/nieuwbouwvraag



Publicatie Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg

In 2017 ging de beweging Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg van start - een initiatief van LOC. Om de droom waar te maken dat de zorg steeds om mensen en relaties kan draaien en niet om regels, protocollen en gewoonten. Vanuit op dit moment 23 zorgorganisaties verspreid over het land wordt hier iedere dag aan gewerkt.

Met deze publicatie maken we de vernieuwing in de verpleeghuiszorg zichtbaar. Die is een resultaat van ieders werk in deze unieke landelijke beweging. De ruim honderd pagina's tellende publicatie laat er geen misverstand over bestaan: ondanks de coronacrisis blijft het streven naar vernieuwing van de verpleeghuiszorg op koers!

Marie-Antoinette Bäckes, coördinator Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg, vertelt in een brief wat er in de nieuwe publicatie zoal te lezen is. **Brief en publicatie: www.loc.nl/zov4**

Reageren op Zorg & Zeggenschap

Wil je reageren op een artikel in Zorg & Zeggenschap, een gesprek starten of zelf een blog schrijven? Dat kan. Meld je aan op het LOC-platform en reageer direct op clientenraad.nl/praat-mee en locjeugd.nl/praat-mee

LOC nieuwsbrieven

Via onze nieuwsbrieven blijf je op de hoogte van LOC-activiteiten en belangrijke ontwikkelingen in zorg, wonen en welzijn. Schrijf je in op www.loc.nl

LOC-vrijwilligers in beeld

Er is een flink aantal vrijwilligers actief voor LOC. Omdat we niet zonder hen willen en kunnen en dankbaar zijn voor hun inzet, besteden we in een reeks artikelen aandacht aan hun inzet. De artikelen zijn te lezen via

www.loc.nl/vrijwilligers-in-beeld

Als maatschappelijk platform meer zelf de agenda bepalen

LOC verbindende schakel waardevolle zorg



Tekst: **Pien Heuts**

Meer zelf de agenda bepalen door verhalen van mensen die zorg nodig hebben, hun naasten, zorgmedewerkers en andere betrokkenen te delen. LOC wil op deze manier als verbinder en maatschappelijk platform voorbeelden van waardevolle zorg in beeld brengen. Een interview met Marthijn Laterveer en Thom van Woerkom. “Verhalen van mensen, dat is waar het om gaat.”

Ieder mens die zorg en ondersteuning nodig heeft moet ook echt het leven kunnen leiden dat bij hem of haar past. En het gevoel hebben van betekenis te mogen zijn in de samenleving. Samen met cliëntenraden en de verschillende vernieuwingsbewegingen lukt het steeds meer die droom, waarvan de LOC-visie Waardevolle zorg de basis is, werkelijkheid te laten worden.

“We fungeren als een verbindende schakel”, concludeert LOC-coördinator Marthijn Laterveer.

“Samen willen we een samenleving waarin mensen zich gelukkig voelen”

“LOC brengt mensen bij elkaar die gezamenlijk aan waardevolle zorg willen werken. Zo zijn ook de vernieuwingsbewegingen in de verpleeghuiszorg, de jeugdzorg, de langdurige ggz en het zorgonderwijs ontstaan. LOC is gaandeweg steeds meer een schakel geworden tussen allerlei betrokkenen in de zorg, die elkaar anders niet zouden hebben gevonden. We staan er tussenin, niet erboven. Samen willen we een samenleving vormgeven waarin mensen zich gelukkig voelen.”

Zelf agenda bepalen

“In onze belangenbehartiging vroegen we ons steeds vaker af of het schrijven van brieven en deelnemen aan allerlei overleggen in Den Haag of met andere relevante partijen, altijd zinvol was”, zegt mede-coördinator Thom van Woerkom. “Bereiken we daarmee wat we willen bereiken? Soms geeft het een onbevredigend gevoel:



Marthijn Laterveer

halen we eruit wat we eruit willen halen? En bereiken we waar we in de kern gelukkiger van worden? Wij zien de toekomst van de zorg en de samenleving toch vaak echt anders. Daarom willen we als LOC veel meer *zelf* de agenda bepalen. Meer actief aangeven wat nodig is om tot veranderingen te komen in plaats van te reageren. Dan ben je ook minder afhankelijk van wat de overheid aan beleid bedenkt. Het gaat erom inhoud en praktijk samen te brengen. En niet te veel roepen, maar vooral doen.”

Schat aan ervaringen

Als een spin in het web krijgt LOC veel informatie vanuit cliëntenraden en de vernieuwingsbewegingen. Signalen van mensen die zorg nodig hebben, naasten, zorgverleners en andere deelnemers, over wat goed gaat en waar zij tegenaan lopen. Maar ook bijvoorbeeld vanuit zorgkantoren, gemeenten, zorginkopers, verzekeraars, de inspectie. Marthijn: “Die schat aan praktijkervaringen gaan we veel meer over het voetlicht brengen, door verhalen van mensen in filmpjes of podcasts te gieten en zo te delen met de samenleving. Verhalen en ervaringen van mensen zelf - dat is waar het om gaat. Als LOC kunnen we heel breed in beeld brengen wat in de praktijk nodig is om tot waardevolle zorg te komen. Vanuit het perspectief van bewoners, cliënten, maar ook bijvoorbeeld zorgmedewerkers, bestuurders of zorgkantoren. Echt focussen op wat de



Thom van Woerkom

zorg nodig heeft. Vanuit alle verschillende perspectieven terug naar de kern.”

Thom: “Dat is een vorm van belangenbehartiging dóór en vóór mensen zelf, waarin LOC een faciliterende rol heeft. Die verhalen van mensen bereiken ook de politiek of andere partijen, alleen op een veel indringender en tastbaarder manier.” Marthijn: “In een eerdere podcastserie van LOC Jeugd hebben we jongeren, ouders en zorgprofessionals aan het woord gelaten over wat zij nodig hebben om goede zorg te kunnen verlenen. Die persoonlijke interviews spraken boekdelen en vielen in vruchtbare aarde bij beleidsmakers en beslissers. Daar kan geen brief tegenop.”

Integraal perspectief

Minder deelnemen aan het traditionele overlegcircuit en effectiever de agenda bepalen door de verhalen van mensen de wereld in te brengen, is een volgende stap van LOC in het proces op weg naar waardevolle zorg. Als antwoord op de continue vraag: hoe effectief ben je in wat je doet en is er een betere manier? “Omdat we ons als LOC binnen een steeds breder netwerk van cliëntenraden, vernieuwingsbewegingen en andere partijen als verbinder hebben ontwikkeld, is de belangenbehartiging ook integraler geworden”, analyseert Marthijn. “Als je kijkt naar wat mensen nodig hebben, gaat het niet alleen om zorg, maar ook om wonen, welzijn, inkomen. Verzorgingshuizen

zijn gesloten, maar er is niet gekeken wat het gebrek aan een ontmoetingsruimte voor thuiswonende ouderen voor hun eenzaamheid betekent. Het aantal ggz-plaatsen is drastisch verminderd, maar voor veel mensen die last hebben van veel prikkels is er geen rustige woonplek.

“We brengen mensen uit alle geledingen mét al hun verschillende perspectieven bij elkaar. We voeren het gesprek en maken zichtbaar wat systemische regels, wetten of protocollen voor hen in de praktijk betekenen. Met die verhalen willen we veranderingen realiseren. Hoe? Per onderwerp kijken we wat de beste weg is. Minder denken vanuit instanties, maar meer kijken welke mensen *binnen* die instanties openstaan voor

vernieuwing en die bij elkaar brengen. Meer en meer zijn we een maatschappelijk platform dat soms een actieve rol heeft en soms ruimte laat aan anderen om hun verhaal te vertellen.”

Clëntenraden fundament LOC

Bij effectieve belangenbehartiging is het de kunst in elke situatie te bepalen wat de beste strategie is. Hoe kun je zo effectief mogelijk invloed uitoefenen en vooral zelf veranderingen in gang zetten? Thom: “We zullen meer dan voorheen cliëntenraden actief opzoeken om te horen wat er speelt. Om aan te sluiten bij waar behoefte aan is. Via regionale netwerken brengen we ze bij elkaar en in contact met LOC-adviseurs. Raden zullen straks meer terugzien van wat zij belangrijk vinden, voorspel ik. Signalen en ervaringen die via een filmpje of podcast op de juiste plek onder de aandacht worden gebracht maken dat cliëntenraden zich meer gehoord zullen voelen.” Marthijn: “Clëntenraden zijn het fundament van LOC, maar om de zorg voor mensen die dat nodig hebben te verbeteren, zullen *alle* betrokkenen in beweging moeten komen. Die platformfunctie vervullen we graag.”

“Als LOC kunnen we breed in beeld brengen wat nodig is om tot waardevolle zorg te komen”



LOC kritisch over discussienota ‘Zorg voor de toekomst’

Zorg moet om mensen gaan, niet om systemen



Tekst: **Marthijn Laterveer**

LOC heeft kritisch gereageerd op de discussienota ‘Zorg voor de toekomst’ van het ministerie van VWS, over goede zorg in 2040. Na consultatie van betrokken partijen volgt een definitieve nota, op basis waarvan een nieuw kabinet beslissingen over de zorg kan nemen. De nota gaat vooral over systemen. Terwijl cliëntenraden en de bewegingen radicale vernieuwing juist inzetten op de menselijke kant van de zorg.

Gelukkig zijn er heel veel mensen die met hart en ziel in de zorg werken. Er zijn veel mensen die met bevlogenheid bezig zijn om de zorg te verbeteren. Zoals medewerkers, cliëntenraden, (para)medici, bestuurders en raden van toezicht. Zij zorgen gezamenlijk voor goede zorg. Maar tegelijkertijd geven mensen die zorg nodig hebben, hun naasten, medewerkers en andere betrokkenen al jaren aan dat het beter kan. Er is een algemeen gevoel dat wetten en systemen belangrijker

zijn geworden dan mensen. En dat is eerder erger geworden dan minder.

Om tot échte verandering te komen zullen we breder moeten nadenken wat voor maatschappij we willen zijn. Het vraagt om een andere cultuur en het fundamenteel anders organiseren van de samenleving dan we tot nu toe gewend zijn te doen. Waarbij we mensen die zorg en ondersteuning nodig hebben niet als object van de zorg zien, maar als een mens die van waarde is. Zowel voor zichzelf als voor de maatschappij. Een mens is nooit alleen patiënt of cliënt, maar veel meer dan dat. Ook iemand met vele chronische ziekten, dementie, problemen in het gezin of een psychisch probleem kan nog steeds van waarde zijn. Dat vraagt om een andere visie en een consequente uitvoering van die visie. Het vraagt om nieuwe manieren van organiseren

“Hoe maken we mensen en hun behoeften leidend, in plaats van systemen en wetten?”

in netwerken om mensen heen en met mensen zelf. Waarbij mensen ook zelf zeggenschap hebben over hun leven en waar zij behoefte aan hebben. Beleidsmatig kunnen we zorg losknippen van bijvoorbeeld wonen en sociale contacten. Maar in het leven van mensen horen die aspecten bij elkaar.

Meer van hetzelfde

De contourennota zoals die er nu ligt gaat vooral uit van optimalisatie van bestaande systemen. Dat is in grote lijnen meer van hetzelfde. En zal onherroepelijk leiden tot steeds duurdere zorg, meer ontevredenheid en minder mensen die in de zorg willen werken. Het is tijd om veel integraler te kijken hoe we onze samenleving willen inrichten. Hoe we daar mensen en hun behoeften leidend laten zijn in plaats van systemen en wetten. Zodat ieder mens een waardevol leven kan leiden. LOC heeft een dringende oproep gedaan om een breed gedragen maatschappijvisie te ontwikkelen. En op basis daarvan consequent te kijken hoe we dat kunnen bereiken. Daar voldoet de contourennota nu niet aan.

“Een mens is nooit alleen patiënt of cliënt, maar veel meer dan dat”

De contourennota gaat ook in op een aantal specifieke thema's. In de reactie heeft LOC ook hierop gereageerd.

Preventie en gezondheid

De contourennota heeft te weinig aandacht voor de verschillen tussen mensen. Je zult bij ieder mens moeten kijken wat hem of haar motiveert om zich gezond te voelen. En op basis daarvan mensen ondersteunen en stimuleren. Dat vraagt om maatwerk. En het vraagt om steeds in dialoog te blijven met de betreffende persoon over wat hem of haar drijft. Daarbij gaat het minder om welke methode je inzet, maar meer om de manier waarop we naar preventie kijken. Ook spreekt de contourennota niet over geschikte woningen, die passen bij de situatie van mensen. Daar is bij de afbouw van bijvoorbeeld verzorgingshuizen en voorzieningen in de geestelijke gezondheidszorg te weinig aandacht voor geweest.

Organisatie en regie

De contourennota heeft er te weinig oog voor dat het bij de organisatie van de zorg om alle levensdomeinen moet gaan. Juist de versnippering en de verschillende organisaties die hun eigen stukje doen, zorgen voor verspilling en ergernis. Nodig is dat we alle voorzieningen zo organiseren dat ze bij mensen passen. Ook hierbij gaat het om maatwerk samen met de persoon en zijn of haar naasten. De focus in de nota op stelselwijzigingen raakt niet de kern van de huidige problemen. Een ander stelsel brengt weer nieuwe problemen met zich mee als we de manier van denken en organiseren niet radicaal veranderen.

Vernieuwing en werkplezier

Om tot echte vernieuwing te komen zullen we nieuwe wegen moeten durven inslaan. Vooral door de zorg niet langer als een industrieel proces te zien. Maar ons te realiseren dat het in de zorg om mensen gaat. Nog meer indicatoren en richtlijnen ontmenselijken de





zorg steeds verder. Nieuwe vormen van verantwoording in verbinding met de lokale samenleving kunnen wel helpen. Maar ook meer waardering voor ervaringskennis. En het zou goed zijn met nieuwe vormen van governance te experimenteren, waarbij cliëntenraad en personeelsvertegenwoordiging samen bepalen wat er nodig is. Er is meer aandacht gewenst voor burgerinitiatieven. Om hulpverleners in de zorg te binden en aan te trekken zijn interessante opleidingen noodzakelijk. En prettige werkomstandigheden. De nota kent een grote rol toe aan technologie. We zullen daarbij rekening moeten houden met het feit dat technologie niet voor iedereen een oplossing biedt. Omdat mensen dat niet willen of er niet mee uit de voeten kunnen.

Cliëntenraden en bewegingen radicale vernieuwing

LOC krijgt veel signalen van cliëntenraden over wat er goed gaat en wat beter kan. Ook uit de bewegingen radicale vernieuwing die LOC gestart is (verpleeghuiszorg, zorgonderwijs, langdurige

“De manier van denken en organiseren van zorg in alle levensdomeinen moet radicaal anders”

geestelijke gezondheidszorg en jeugdzorg) komt veel kennis. Samen met cliëntenraden en de mensen in de vernieuwingsbewegingen wil LOC graag actief bouwen aan de toekomst. Een toekomst waarin het in de zorg weer echt om mensen draait. Daarom zal LOC de overheid aanbieden mee te denken en mee te werken aan de toekomstige zorg en ondersteuning.

Meer lezen: zie cliëntenraad.nl

Zie ook de serie ‘Behoud de menselijkheid in de zorg’ op pagina 46.

Marthijn Laterveer is coördinator LOC Waardevolle zorg.

LOC-trainers Klazien Teeuwissen en Xandra van der Kruk-Ras:

“Medezeggenschap heeft veel baat bij samenwerken”



Tekst: **Pien Heuts**

Adviseurs, belangenbehartigers en trainers van LOC ondersteunen cliëntenraden in het verder versterken van effectieve medezeggenschap. Met als doel: waardevolle zorg voor mensen die zorg en ondersteuning nodig hebben. Adviseurs en trainers Klazien Teeuwissen en Xandra van der Kruk-Ras maken zich binnen LOC sterk voor waardevolle medezeggenschap en stellen zich voor.

Klazien Teeuwissen:

“Anderen helpen hun situatie te verbeteren”

Wie ben je, wat is je achtergrond?

Mijn naam is Klazien Teeuwissen (59). Ik heb een coachpraktijk en werk sinds 2019 als adviseur medezeggenschap voor LOC. Tijdens de opleiding tot A-verpleegkundige zag ik al snel dat niet één patiënt hetzelfde is. Ik heb veel cursussen gedaan op het gebied van samenwerken en communicatie. Ik werd leidinggevende, beleidsmedewerker/adviseur en coach. Gaandeweg ontdekte ik dat mijn kwaliteiten liggen in anderen helpen om hun situatie te verbeteren.”



Klazien Teeuwissen: “Belangrijk dat je jezelf kent en nieuwsgierig bent naar de mening van anderen.”

Wat motiveert je om je in te zetten voor medezeggenschap/waardevolle zorg?

“Laatst zei ik tijdens de onlinetraining ‘Welkom in de cliëntenraad’ dat ik als verpleegkundige altijd heb gedacht dat ik heel cliëntgericht was. Maar ik ontdekte dat dat niet zo was. Aan het einde van die training vroeg iemand: ‘Maar hoe dan?’ Ik antwoordde dat ik die ander net zo wil helpen als ik zelf zou willen dat mijn moeder geholpen wordt. Maar die ander is mijn moeder niet. En vindt misschien iets anders belangrijker. Hoe gemakkelijk vulde ik dat in. Voor de cliëntenraad betekent dit besef: kijken we vanuit het perspectief van cliënten of vullen we voor anderen in? Medezeggenschap heeft enorm veel baat bij samenwerken. Gebruikmaken van elkaars kwaliteiten. In het cliëntenraadswork is het belangrijk dat je jezelf kent

en nieuwsgierig bent naar de mening van anderen. Dit vraagt om goed luisteren, doorvragen, analyseren en concluderen. Aan dat deel van de medezeggenschap wil ik graag mijn steentje bijdragen.”

Waar ga je komende tijd binnen LOC mee aan de slag?

“Ik wil mijn ervaring op het gebied van zorg, gedrag en communicatie inzetten voor de verdere ontwikkeling van cliëntenraden. Zo geef ik trainingen op het gebied van communicatie en teambuilding. Ik bied werkvormen aan hoe je als raad problemen in beeld brengt, hoe je adviezen beter kunt onderbouwen en daardoor draagvlak voor een advies creëert. Regelmatig publiceer ik op loc.nl/praat-mee. Zo leer ik van reacties, ervaringen en vragen van anderen.”

Xandra van der Kruk-Ras:

“Meedenken met cliënten motiveert me in mijn werk als ondersteuner”

Wie ben je, wat is je achtergrond?

Mijn naam is Xandra van der Kruk-Ras (43). Ik woon in Rotterdam; hier ben ik blijven hangen na mijn studie rechten aan de Erasmus Universiteit. Ik werk inmiddels ruim tien jaar als ondersteuner cliëntenraad. Momenteel ben ik werkzaam voor de centrale cliëntenraad en de cliëntenraad thuiszorg van Zorgpartners Midden-Holland.

Wat motiveert je om je in te zetten voor medezeggenschap/waardevolle zorg?

Ik ben zelf lange tijd cliënt geweest in de gezondheidszorg en dat heeft wel gemaakt dat ik me er (nog meer) bewust van werd hoe belangrijk het is als er met jou wordt meegedacht in mogelijkheden, in plaats van dat je als cliënt mee moet in het systeem van de zorg. Dat motiveert me bij mijn werk als ondersteuner cliëntenraad.



Xandra van der Kruk-Ras: “Het is zo belangrijk mee te denken in mogelijkheden in plaats van mee te moeten in het systeem.”

Waar ga je komende tijd binnen LOC mee aan de slag?

Ik ga me met name bezighouden met de basiscursussen voor cliëntenraden en het meeschrijven aan publicaties vanuit LOC. Daarnaast ben ik momenteel bezig met het organiseren van bijeenkomsten met zorgkantoren.

Traject passende medezeggenschap jeugdzorg

Stevig fundament voor betekenisvolle medezeggenschap



Tekst: **Dennis van den Brink, Freke Evers**

Door de medezeggenschap van jongeren en ouders passend te organiseren werken zij samen met de organisatie aan zorg die aansluit bij wat jongeren en hun ouders nodig hebben. Hoe je medezeggenschap betekenisvol organiseert, is niet altijd eenvoudig of iets wat je er 'even bij doet'. Daarom biedt LOC in 2021 ondersteuning aan jeugdzorgaanbieders. Jeugdhulporganisatie Youké ging met LOC op zoek naar effectieve medezeggenschap.

Samen met de jeugdzorgaanbieder (en cliëntenraad als die er is) verkennen we waar de uitdagingen en behoeften liggen. Vervolgens bepalen we met elkaar wat er nodig is. De aanpak kan per jeugdzorgaanbieder verschillen, afhankelijk van de vraag. Misschien is er al een cliëntenraad, maar komt de samenwerking met de organisatie onvoldoende van de grond. Of is er nog geen medezeggenschap van jongeren en ouders georganiseerd. Vanuit

onze adviesrol denken we mee hoe te komen tot de gewenste situatie. Tijdens het traject werken we samen met jongeren, ouders, professionals en bestuurders. En gaat het iedere keer om die ene vraag: wat is er nodig is om de structurele invloed van jongeren en ouders op de kwaliteit van de zorg betekenis te geven?

Gezamenlijke visie

Sinds 2020 is medezeggenschap in de jeugdzorg verankerd in de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz 2018). Het succes van medezeggenschap begint bij het vormen van een gezamenlijke visie op medezeggenschap. Waarbij je met elkaar - jongeren, ouders (of de cliëntenraad) en professionals - een antwoord formuleert op vragen als: hoe willen we dat de medezeggenschap van jongeren en ouders bijdraagt aan de kwaliteit van de zorg? Wat is daarbij belangrijk?

“Medezeggenschap komt pas echt goed van de grond als je het samen draagt en waardeert”



Wat is er nodig om de structurele invloed van jongeren en ouders op de kwaliteit van de zorg betekenis te geven?

De belevingswereld van jongeren en ouders is volkomen anders dan die van jeugdprofessionals. De kracht van een goede samenwerking tussen professionals, jongeren en ouders is dan ook het voortdurende besef dat ieder een ander perspectief heeft. En dat het tijd en aandacht vraagt om elkaar niet alleen te horen maar óók te begrijpen. Zo ontwikkel je samen een taal die ondersteunend is aan de samenwerking, als fundament om te werken aan passende hulp.

Lust of last?

De houding van de bestuurder ten aanzien van medezeggenschap is bepalend voor de ruimte die de collectieve invloed van jongeren en ouders krijgt. Is de inbreng van jongeren en ouders leidend en verrijkend (een lust)? Of ingewikkeld en werkt het vertragend in de besluitvormingscyclus van de jeugdzorgaanbieder (een last)? Het resultaat van het eerste is dat je de meerwaarde van de georganiseerde invloed terugziet in beleid, besluitvorming en de uiteindelijke kwaliteit van de zorg. Waar komt medezeggenschap voor bestuurders, professionals, ouders en jongeren nu samen? Zodat het voor alle rollen binnen de organisatie meerwaarde heeft? Begeleiding daarin en samen zoeken naar een invulling van de medezeggenschap zijn belangrijk voor LOC. Medezeggenschap komt pas echt goed van de grond als je het samen draagt en waardeert.

Ondersteuning Youké

Youké biedt specialistische hulp aan kinderen en jongeren van 0 tot 23 jaar. Op dit moment bouwt de zorgorganisatie met ondersteuning van LOC aan een stevig fundament voor medezeggenschap. Andrée Sekreve, adviseur kwaliteit: “Sinds augustus 2020 ben ik bij dit project betrokken. Het is voor mij vanzelfsprekend dat kinderen, jongeren en ouders een stem hebben in de kwaliteit van zorg. Zij weten wat past bij hun leven en wat nodig is. Als Youké moeten we daar veel meer gebruik van maken. In de afgelopen jaren heeft Youké een aantal goede pogingen gedaan om medezeggenschap van cliënten op de kaart te zetten. In die goede pogingen bleek het lastig om cliënten voor langere tijd te binden en te betrekken. Na het afronden van hulpverleningstrajecten stopt het medezeggenschapswerk vaak ook.”

Andere aanpak

Andrée: “In gesprekken met LOC kwamen we er in 2020 achter dat zij aanbieders gingen begeleiden om alternatieve vormen van medezeggenschap te ontwikkelen. Een kans die we hebben aangegrepen. We hebben meegedaan omdat de voorgestelde aanpak anders was. Belangrijk onderdeel van dit traject: met *alle* betrokkenen starten met het verkennen en formuleren van een gezamenlijke visie

op medezeggenschap. Van bestuurder tot jongeren en ouders. Via mijn eigen netwerk binnen Youké en collega-hulpverleners ben ik bij jongeren en ouders terechtgekomen. Mijn boodschap was vooral: we willen dit niet bedenken vanuit het managementteam, maar vanuit een gelijkwaardige samenwerking met betrokkenen. Met gelijkwaardig bedoel ik: elkaar serieus nemen. Dat betekent dat je eerlijk bent over wat kan en niet kan. Het gaat erom dat je jongeren en ouders niet in een uitzonderingspositie plaatst.”

Verbindende schakel

Het traject heeft alle betrokkenen veel opgeleverd: Andrée: “Onder andere een kernteam, YouSay genaamd. Zij organiseren themabijeenkomsten voor jongeren en ouders. Zo zijn zij de verbindende schakel tussen de achterban en de organisatie. We hebben bedacht hoe vaak we samen komen en wat de vergoeding moet zijn. Naast informele medezeggenschap gaat YouSay ook de formele kant van de medezeggenschap inrichten. Zoals het meedenken over belangrijke onderwerpen die volgens de Wmcz 2018 adviesplichtig zijn.” Andrée gaat YouSay ondersteunen. “Mijn voornemen is om nu door te pakken en zo snel mogelijk samen te komen. Ik voel veel commitment. Alle betrokkenen zitten er bovenop.”

“Het gaat erom dat je jongeren en ouders niet in een uitzonderingspositie plaatst”

Belangrijke les uit het traject is volgens Andrée het opzetten van medezeggenschap *samen* met jongeren en ouders. En te bedenken wat medezeggenschap voor de organisatie betekent. “Zo creëer je draagvlak. En dat maakt het gesprek over medezeggenschap makkelijker. En heel belangrijk: geef een medewerker binnen de organisatie tijd om met medezeggenschap aan de slag te gaan. Als laatste: vind een goede balans tussen wat mensen graag willen en wat je als organisatie belangrijk vindt.”

*Meer informatie over het traject is te vinden via www.clientenraad.nl en in de brochure **Medezeggenschap passend organiseren** (www.loc.nl/mz-passend). Of neem contact op met LOC via 030-2843200.*

Dennis van den Brink en Freke Evers zijn als adviseur en trainer verbonden aan LOC Jeugd.



Radicale vernieuwingsbeweging in de jeugdzorg

Doe je mee?



Tekst: **Ingrid Rebel**

Jeugdzorg sluit nog te vaak niet goed aan op wat ertoe doet voor kinderen, jongeren en ouders. Mensen komen daardoor in moeilijkheden. Om te komen tot een situatie waar dat wat belangrijk is voor kinderen, jongeren, ouders en hulpverleners steeds voorop staat, is een fundamentele omslag nodig. Daartoe start LOC de beweging ‘Radicale vernieuwing jeugdzorg’.

Veel mensen zijn actief om de jeugdzorg te verbeteren. Maar tegelijkertijd worden problemen niet fundamenteel opgelost. Bij LOC komen al jaren verhalen binnen van kinderen, jongeren en ouders die zich niet gehoord voelen. Hulpverleners in de jeugdzorg geven aan dat er te veel nadruk ligt op controle en beheersen van risico's. Terwijl zij graag hun expertise en creativiteit willen inzetten om kinderen, jongeren en ouders te helpen. Bestuurders en beleidsmakers merken dat het erg lastig is om het daadwerkelijk over kinderen, jongeren en ouders te laten gaan.

Netwerk

LOC heeft jarenlange ervaring in de verpleeghuiszorg hoe een landelijke vernieuwingsbeweging tot een echte verbetering in de praktijk kan leiden. Ook in het zorgonderwijs en in de geestelijke gezondheidszorg werkt LOC hier aan. Nu starten we in de jeugdzorg een soortgelijk

vernieuwingsnetwerk van enthousiaste mensen en organisaties, die elkaar inspireren en versterken. Onder wie kinderen, jongeren, (pleeg)ouders. En hulpverleners, managers, bestuurders en anderen uit zorg- en welzijnsorganisaties. Maar ook bijvoorbeeld toezichthouders, gemeenten, inspectie en ministeries.

Contact

Lijkt het je interessant om mee te doen? Mail naar rvjeugdzorg@loc.nl of bel 030 - 284 32 00 voor meer informatie en om te vertellen waarom je mee wilt doen.

Lees meer over de vernieuwingsbewegingen in het zorgonderwijs (pagina 30), de langdurige ggz (pagina 32) en de verpleeghuiszorg (pagina 34).

Ingrid Rebel is als coördinator Radicale vernieuwing jeugdzorg verbonden aan LOC.

Vrijwilliger On Soogsomvat:

“Ik ben nu heel gelukkig met minder”



On Soogsomvat: “Ik ben nu echt mens aan het worden.”

Hoe lukt het mensen ondanks ziekte, beperkingen, tegenslagen of andere hobbels waarde aan hun leven te geven? En wat drijft en motiveert hen van waarde en betekenis te zijn voor anderen? In deze aflevering vertelt On Soogsomvat hoe hij een welvarend leven achter zich liet en weer mens werd in de dak- en thuislozenopvang.

In de dagopvang van Pameijer hangt een gemoedelijke huiskamersfeer. Mensen drinken koffie en praten met elkaar. Sukanit Soogsomvat, roepnaam On, beweegt zich soepel tussen de bezoekers van de dagbesteding en heeft voor iedereen tijd. Hij is hier zes dagen per week

als vrijwilliger. 's Nachts slaapt hij in de nachtopvang. Een paar jaar geleden leidde On (42) nog een totaal ander leven. Hij verdiende veel geld, reisde de wereld rond en werkte dag en nacht. Als diplomatenkind is het reizen hem met de paplepel ingegoten. Op zijn vijfde

kwam hij vanuit Thailand naar Nederland, waar zijn vader de ambassadeurspost bekleedde. “We leidden een welvarend leven, hadden een mooi huis en kwamen als diplomatenkinderen overal. Bezochten presidenten, staatshoofden, internationale bijeenkomsten. En ieder jaar gingen we acht weken naar Thailand, voor familiebezoek. Het is een apart wereldje, de diplomatie. Dat merkte ik toen ik als puber met vrienden wat had uitgehaald. Zij werden doorgestuurd naar bureau Halt, ik mocht vanwege mijn onschendbaarheid naar huis. Feitelijk bestond ik niet door mijn diplomatieke status, stond ik nergens ingeschreven. Op mijn 21ste ben ik Nederlander geworden, sindsdien besta ik.”

Welvaart en avontuur

Na zijn studie management en recht ging On aan het werk in de ict. Hij werkte voor grote bedrijven en organisaties als NOC*NSF, Het Rotterdamse Havenbedrijf, ruimtevaartorganisatie ESA en lange tijd voor Shell. “Als het ergens een puinzooi was, werd ik ingevlogen om het op te lossen”, vat hij zijn werkzaamheden samen. Het harde werken bracht welvaart en avontuur, maar had ook een keerzijde. “Omdat ik teams over de hele wereld aanstuurde, was ik zo’n beetje 24-7 in touw. Zeven maanden per jaar zat ik in het buitenland. Alles moest wijken voor mijn werk. Ik vond dat prima. Mijn gezin niet.”

Zijn tweede scheiding in 2017 betekende een keerpunt. “Mijn oogkleppen vielen af en ik realiseerde me dat ik mijn beide kinderen nauwelijks kende. Ik had ze nooit opgevoed, was jaren als een workaholic bezig geweest en had ze verwaarloosd.” Alsof hij nog niet genoeg op reis was geweest, besloot On alles achter zich te laten, zijn baan op te zeggen, bezittingen weg te geven en met een rugzak op de trein te stappen. “Ik wilde erachter komen wat ik nou werkelijk wilde, wie ik was, hoe ik in dit oppervlakkige leven was beland.”

Wereld open in nachtopvang

Achttien maanden later, vorig jaar, keerde hij verkwikt en vol zelfvertrouwen naar Vlaardingen terug. Zijn ouders bleken naar Thailand te zijn gemigreerd. Het contact met zijn broer was verbroken. “Ik kon

nergens terecht, had geen geld en heb aangebeld bij nachtopvang De Elementen.” Daar ging een wereld voor hem open. “Ik kwam in contact met lotgenoten die na een scheiding of faillissement alles waren kwijtgeraakt. En ook natuurlijk met verslaafden en mensen met geestelijke problemen die tegen de muren van het systeem aanlopen. Pas met andere dak- en thuislozen kwamen mijn emoties naar boven. Ik ben nu echt mens aan het worden. Alles in de wereld van de maatschappelijke opvang is persoonlijk, niets is oppervlakkig. Ik kan hier niet zakelijk doen, zoals ik vroeger deed.”

“Als ik me niet nuttig voel, word ik droevig”

Directe voldoening

On werkt intussen als vrijwilliger in het team van de dagopvang. Een salaris wil hij niet. “Ik ben nu heel gelukkig met minder”, zegt hij. “De directe voldoening om een lach op iemands gezicht te krijgen, een veilige plek te bieden in deze eenzame coronatijd, is onbetaalbaar. Ik fungeer ook als een spiegel voor andere dak- en thuislozen. Ze zien dat je ook zonder drugs of alcohol kunt overleven. Collega’s zeggen dat ik talent heb voor dit werk. Een drijfveer is dat ik me niet, niet nuttig kan maken. Als ik me niet nuttig voel, word ik droevig. Ik wil dingen voor mensen verbeteren, van waarde zijn.”

Voor een nieuwe baan wil On nooit meer reizen. Het contact met zijn kinderen (14 en 5) komt langzaam op gang. Ik wil straks werk waarin ik ook tijd heb om vader te zijn. En een huis waar ik ze kan ontvangen. Voorlopig doe ik dit vrijwilligerswerk en maak ik me nuttig in de cliëntenraad van de Stichting Onder Een Dak. Voor LOC wil ik me als vrijwilliger/ervaringsdeskundige inzetten. “Er is genoeg te doen en te verbeteren voor mensen in de opvang.”



Tekst: **Pien Heuts**

Aanbod cursussen en trainingen cliëntenraden

LOC breidt leeromgeving verder uit



Tekst: **Klazien Teeuwissen**

Iedere cliëntenraad, ieder lid of iedere ondersteuner heeft een andere behoefte aan scholing. Ben je net nieuw of loop je al jaren mee? Is de cliëntenraad op zoek naar kennis over wetgeving of naar het 'hoe' in het samenspel met gesprekspartners? LOC biedt een breed en divers pakket aan (online) cursussen en trainingen.

Ook in 2021 kunnen cliëntenraden, leden en ondersteuners weer volop gebruikmaken van een breed scala aan cursussen. Van een beginnerscursus met verdiepingmodules tot thematische trainingen. Zowel digitale als fysieke bijeenkomsten zijn mogelijk. Of op maat en op locatie. Om optimaal aan te sluiten bij wensen en behoeften van de verschillende doelgroepen ontwikkelt LOC haar cursusaanbod doorlopend. Hierbij een greep uit ons aanbod!

“Zowel digitale als fysieke bijeenkomsten zijn mogelijk. Of op maat en op locatie”

Cursussen die we iedereen aanbevelen

LOC biedt eendaagse cursussen aan, waarbij de eerste twee, ‘Welkom in de cliëntenraad’ en ‘Basiscursus medezeggenschap’, de basis vormen en aangevuld kunnen worden met een van de verdiepingscursussen.

De cursussen worden ook als op zichzelf staande cursussen en online aangeboden.

Welkom in de cliëntenraad

In deze (digitale) cursus vertellen we aan de hand van 10 tips hoe je kunt beginnen om jezelf in te werken in de wereld van de cliëntenraad. Er komen diverse aspecten uit de praktijk van de cliëntenraad aan bod en er is voldoende ruimte om vragen te stellen en uit te wisselen.

Basiscursus medezeggenschap

De Wmcz 2018 is sinds 1 juli 2020 van kracht en dat betekent veel voor de rechten en plichten van cliëntenraden.



De LOC-adviseur neemt je mee in onderdelen van deze wet. En wat het in de praktijk betekent voor cliëntenraad en organisatie. Samen werken we aan een stevig fundament bij deelnemers. Deze cursus sluit aan bij de LOC-brochure 'Basisinformatie medezeggenschap'.

Medezeggenschap in de praktijk

Aan de hand van casussen leer je over het advies- en instemmingsrecht. De cursus sluit aan bij de bewaarkaart 'Onderwerpen advies en instemming' en de bewaarkaart 'Route advies- en instemming'. In groepen worden opdrachten gemaakt en de uitkomsten worden collectief besproken. Er is volop aandacht voor de eigen situatie (waar men tegenaan loopt).

Verdiepingsmodules

Contact met je achterban

Een cliëntenraad moet zich laten voeden door de ervaringen van de cliënten die je vertegenwoordigt. Dit is de plicht vanuit de wet. Het is en blijft een uitdaging om in contact te staan met de achterban. Met behulp van de LOC-bewaarkaart 'InContactStaan' gaan deelnemers met elkaar in gesprek over het waarom, wat en hoe van contact naar en met de achterban.

Werven nieuwe leden

Het werven en behouden van leden voor de cliëntenraad is een belangrijke taak voor cliëntenraad én zorgorga-

nisatie. Als je goed voor ogen hebt wat het raadswerk waardevol maakt en wie lid kan worden, kan de werving beginnen. In deze cursus wordt ingegaan op het maken van een wervingsplan en inwerkprogramma. Je krijgt veel tips en er is veel ruimte voor uitwisseling.

Een greep uit het aanbod van themacursussen

Invloed op het huishoudboekje van de zorginstelling

Middels de jaarrekening en begroting kan de cliëntenraad een zeer nuttige adviesstem hebben. Bij het adviseren over de financiën gaat het in feite over het meepraten, meedenken en meebeslissen over de jaarrekening en de begroting. Leden van de LOC-Expertpool Zorg & Geld verzorgen deze cursus.

Thema kwaliteit van zorg

Onvrijwillige zorg - Leven in vrijheid

Vormen van onvrijwillige zorg worden geregeld in de Wet zorg en dwang (Wzd) en de Wet verplichte ggz (Wvvggz). In die wetten staat dat iedereen die met onvrijwillige zorg in aanraking komt rechten heeft. Wat betekent dit voor de rol van de cliëntenraad?

Zorgplannen en instemming op de procedure

Naast uitleg over wat een zorgplan is, gaan we op zoek naar de vragen die je als cliëntenraad over dit onderwerp kunt stellen. Het zorgplan is de plek waar kwaliteit



van zorg voor de cliënt wordt geformuleerd, gepland, uitgevoerd en geëvalueerd.

Thema samenwerken in de raad

Medezeggenschapsregeling Wmcz 2018

In de medezeggenschapsregeling op basis van de Wmcz 2018 staan de afspraken tussen zorginstelling en cliëntenraad. Hoe geef je de medezeggenschapsregeling vorm en inhoud? Hoe kun je gebruikmaken van de model-medezeggenschapsregeling? Welke bovenwettelijke afspraken kunnen in de medezeggenschapsregeling worden opgenomen?

Cliëntenraad en teambuilding

Om als cliëntenraad goed te kunnen functioneren is samenwerken een noodzaak. En ook soms best lastig. In deze training gaan we in gesprek over de voorwaarden die aanwezig moeten zijn om als team/raad tot resultaten te komen? We bespreken hoe je met elkaar aan deze voorwaarden kunt werken?

Thema rollen in de raad

Leergang ondersteuner

Speciaal voor ondersteuners van cliëntenraden biedt LOC een leergang aan. De leergang richt zich op verdie-

ping van je functioneren als ondersteuner in de dagelijkse praktijk. De ontwikkeling van de beroepshouding in combinatie met het leren van vaardigheden, is de kern van deze leergang. We maken daarbij gebruik van de inbreng uit jullie praktijk.

Leergang voorzitter

Door middel van uitwisseling kom je tijdens de cursus tot inzichten hoe je als voorzitter je rol kunt vullen. Aan de orde komen uiteenlopende onderwerpen. Op basis van de LOC-brochure 'Hoe (bege)leid je de vergadering', wordt gekeken hoe je met 'het wat' uit de brochure 'het hoe' van je rol als voorzitter vorm en inhoud kunt geven. Er zijn aparte cursussen voor de sectoren Verzorging, Verpleging Thuiszorg (VVT) en Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ).

Wat is jouw behoefte aan scholing?

De LOC-trainers zitten vol ideeën, maar LOC wil aansluiten bij wat de cliëntenraden uit de verschillende sectoren nodig hebben. Daarom vindt LOC het belangrijk om te horen wat je behoefte is. Vertel het ons! Op www.clientenraad.nl vind je onder het kopje 'bijeenkomsten' de cursussen die gepland staan in de komende maanden. Je kunt je daar aanmelden. Er is ook een inspiratiegids verkrijgbaar. Voor een oriënterend gesprek neem contact op met: vraagbaak@loc.nl of 030 2843200

De cursussen zijn gratis voor leden, we vragen een vergoeding van niet-leden.

Wat is jouw behoefte aan training?

Kijk op www.loc.nl/praat-mee

“LOC wil graag weten waar cliëntenraden in het scholingsaanbod behoefte aan hebben”

Hoeder van dialogen



In de rubriek 'De Binding' stellen organisaties binnen het netwerk en partnerorganisaties van LOC zich voor. In deze aflevering het woord aan Marius Buiting, directeur van de Nederlandse Vereniging van Toezichthouders Zorg en Welzijn (NVTZ).

De NVTZ werkt op verschillende terreinen samen met LOC onder meer bij de vernieuwingsbewegingen in de zorg en bijeenkomsten voor leden van raden van toezicht en vertegenwoordigers van cliëntenraden.

Binnen het toezicht onderscheiden we drie rollen voor de interne toezichthouder: de beheersrol, de werkgeversrol en de klankbord- of adviesrol vooral inzake toekomststrategie. Een vierde rol is wat mij betreft die van de hoeder van dialogen. In afstemming met de raad van bestuur en organisatie bewerkstelligen dat dergelijke dialogen plaatsvinden.

Ik onderscheid drie dialogen:

1. De dialoog tussen organisatie en samenleving. Nog vaak zien we dat zorg- of welzijnsorganisaties los van de samenleving opereren. Fusies vinden plaats waarvoor voorzieningen wegvallen zonder daarin de lokale of regionale samenleving te betrekken. Het is zaak dat de organisatie zich in verbinding stelt met die lokale of regionale omgeving, haar inwoners en zich verhoudt tot de opgaven in dat gebied. Zorg en welzijn zijn immers van onze samenleving.
2. De dialoog tussen vertegenwoordigers van cliënten/patiënten en medewerkers/professionals in de organisatie. Nu wordt vaak afzonderlijk gesproken met bijvoorbeeld de cliëntenraad, de ondernemingsraad en de professionele adviesorganen. Zeker waar het om de toekomst van de organisatie gaat zou deze dialoog

veel meer een samenspraak moeten zijn. Waarbij vanuit ieders perspectief naar een gezamenlijke visie kan worden gewerkt.

3. De dialoog van/en tussen professioneel deskundigen, ervaringsdeskundigen, mantelzorgers en burgers. De houdbaarheid van onze zorg -en welzijnsvoorzieningen staan steeds meer onder druk vanwege personeelstekorten. Dat is echter niet de belangrijkste reden voor deze dialoog. Het betrekken door professionals van het ervaringsdeskundige-, het mantelzorg- en het burgerperspectief is een kwestie van toekomstbestendigheid. De burger hier in het kader van preventie en samenredzaamheid, de mantelzorger als kernspeler naast kwetsbaren en de ervaringsdeskundige als aanvullende professional.

De wereld van zorg en welzijn maar ook die van wonen, onderwijs, veiligheid en participatie zijn sterk in beweging. Hierbij klinkt heel vaak het begrip positieve gezondheid door: gezondheidsbeleving vanuit alle levensperspectieven. Als onze organisaties zich niet binnenstebuiten keren naar de samenleving zijn zij straks niet meer bij de tijd. Onze leden, de raden van toezicht en de raden van commissarissen van zorg- en welzijnsorganisaties hebben hierbij een belangrijke rol te vervullen.

Meer informatie: www.nvtz.nl

 Tekst: **Marius Buiting**





Foto: **Nationale Beeldbank**

Menselijke maat

Bij uitvoering van beleid verliezen Tweede Kamer, ministeries en uitvoeringsinstanties veel te vaak de menselijke maat uit het oog. Dat is een van de conclusies van het onderzoek (Getiteld 'Klem tussen balie en beleid') naar het functioneren van uitkeringsinstantie UWV, Belastingdienst en rijbewijsinstituut CBR. Mensen raken in de knel, zoals de toeslagenaffaire klip en klaar liet zien, doordat regels onduidelijk zijn óf niet goed worden toegepast. Bovendien blijken regels vaak zo ingewikkeld dat ook professionals ze niet begrijpen. Van tevoren wordt te weinig gekeken of maatregelen in de praktijk wel uitvoerbaar zijn. De defensieve houding van uitvoeringsinstanties heeft het vertrouwen tussen overheid en burger geen goed gedaan. Dat waar LOC zich vanuit de visie Waardevolle zorg al jaren voor inzet, wordt nu meer en meer erkend. Een belangrijke stap in de goede richting. Als we willen dat zorg, hulp en ondersteuning van mensen niet gaat om regels en een papieren werkelijkheid maar om wat er voor die mensen toe doet.



Tekst: **Pien Heuts**

Extra coördinator en secretaris

Nieuwe vernieuwingsbewegingen, nieuwe gezichten



Tekst: **Douwe Dronkert**

Begin 2017 startte LOC de landelijke beweging Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg. Om de droom waar te maken dat de zorg steeds om mensen en relaties draait en niet om regels, protocollen en gewoonten. Dit leidde tot dusdanig enthousiasme dat ook in het zorgonderwijs, de jeugdzorg en langdurige geestelijke gezondheidszorg nu vernieuwingsbewegingen opgestart worden.

In 23 zorgorganisaties verspreid over het land wordt op dit moment gewerkt aan radicale vernieuwing van de verpleeghuiszorg. Om alle vernieuwingsbewegingen in goede banen te leiden en onderlinge kruisbestuiving mogelijk te maken is het LOC-ondersteuningsteam uitgebreid tot acht mensen. Dieger ten Berge gaat met Marie-Antoinette Bäckes de vernieuwing in de verpleeghuiszorg en langdurige ggz coördineren. Carlijn van Aalst vervult met Aukje Lausberg en Ruth Irik de secretarisrol. Carlijn en Dieger stellen zich voor.

Dieger ten Berge

Dieger ten Berge (35) woont in Rijssen, samen met zijn vrouw Marsha. Dieger: “Inmiddels hebben we samen twee kinderen, Pim en Eke, en we verwachten in maart ons derde kindje.

Na tien jaar werken voor gemeenten in het sociaal domein ben ik in 2017 gestart als zelfstandige. Ik werk met

veel plezier aan bewegingen die uitgaan van talenten en potentie van mensen en een gezonde, duurzame en inclusieve samenleving. Daarnaast ben ik actief in de gemeenteraad van Rijssen-Holten, als CDA-fractievoorzitter. Sinds 2019 ben ik lid van de raad van commissarissen van huisartsenorganisatie UNICUM. Ook ben ik bij diverse vernieuwingsbewegingen betrokken. Zo ben ik programmamanager Vitaal Vechtdal, werk ik op de achtergrond aan Zorgeloos en help ik de gemeente Raalte bij de transformatie in het sociaal domein.”

Nieuw perspectief

“De systemen en patronen in organisaties en onze economie - die van waarde zijn geweest de afgelopen decennia - verliezen aan waarde. Ik ben in mijn element als ik kan werken aan bewegingen die een nieuw perspectief bieden, op de toekomst gericht en niet beperkt door de dwangbuis van het verleden. Merkbare impact



Dieger ten Berge: "Bijdragen zodat mensen een betekenisvoller en waardiger leven hebben, is mijn ambitie."

hebben, die ertoe leidt dat mensen een betekenisvoller en waardiger leven hebben, is mijn ambitie. De mensen moeten in de beweging altijd centraal staan: patiënten, cliënten en zorgverleners.

"Van nature ben ik optimistisch en zie ik overal kansen, die talenten zet ik graag in. Tijdens radicale vernieuwing zullen we tegen weerstand aanlopen en graag zoek ik dan naar oplossingen, verbinding en waar nodig zal ik mensen een spiegel voorhouden."

Wie zich aangetrokken voelt tot Radicale vernieuwing langdurige ggz of verpleeghuiszorg kan altijd contact met mij zoeken: d.tenberge@loc.nl of op Twitter/LinkedIn.

Carlijn van Aalst

Carlijn van Aalst (41), woont in Amsterdam met haar vriend en twee kinderen van zes en acht jaar oud. Carlijn studeerde biomedische wetenschappen: "Toen was ik al bezig met de vraag: waarom doen we dit onderzoek? Is dit echt wat er gevraagd wordt vanuit onze samenleving? Mijn afstuderen richtte zich op deze vraag. In Vietnam heb ik gewerkt aan het verbinden van werkelijke vraagstukken in de gezondheidszorg met de onderzoeksagenda van de universiteit daar. Onderzoek en de vragen vanuit de praktijk; twee werelden die nog voor een te groot deel gescheiden waren."



Carlijn van Aalst: "Met nieuwsgierigheid en respect luister ik naar wensen en verbindt die aan mogelijkheden."

Verbinden op basis van werkelijke vraag

"Bij ZonMw werkte ik als programmamanager van het Nationaal Programma Ouderenzorg en de start van Langdurige Zorg en Ondersteuning. Ook hier waren mijn drijfveer en passie om de werkelijke vraag en wensen van ouderen en cliënten centraal te stellen, naast de wensen vanuit organisaties en het onderzoeksperspectief. Daar heb ik ook gezien hoe hardnekkig mensen in 'het systeem' praten over mensen enkel vanuit de benodigde medische zorg, de diagnose of financieringstitel. Terwijl een persoonlijk verhaal, een wens of iemands levenssituatie bijna nooit ter sprake kwam. Het gaat om veel meer dan medische zorg. "Naast mijn werk als secretaris ben ik nu coördinator voor de Raad van Ouderen. Ik doe dat graag vanuit een ondersteunende, verbindende rol. Met nieuwsgierigheid en respect luister ik naar wensen en verbindt die aan mogelijkheden. Ik denk dat we die mogelijkheden in de samenwerking binnen de vernieuwingsnetwerken zeker kunnen bieden. Daar heb ik enorm veel zin in!"

Lees meer over de vernieuwingsbewegingen in de jeugdzorg (pagina 19), het zorgonderwijs (pagina 30), de langdurige ggz (pagina 32) en de verpleeghuiszorg (pagina 34).

Douwe Dronkert organiseert betrokkenheid bij LOC.

Droom radicale zorgvernieuwing basis zorgonderwijs

Volgende stappen landelijk netwerk



Tekst: **Douwe Dronkert**

Goed en aantrekkelijk zorg- en welzijnsonderwijs is een voorwaarde voor vernieuwing van zorg en welzijn. Daarom werken zorgorganisaties binnen de beweging Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg actief aan vernieuwing van het zorgonderwijs. Om inspiratie op te doen en samen problemen te bespreken ontmoeten zij en onderwijsorganisaties elkaar. Streven is om in 2021 een vakschool te starten.

Sinds de start van de beweging Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg (een LOC-initiatief) staat ook vernieuwing van het zorgonderwijs op de agenda. In het afgelopen half jaar zijn twee sporen ontstaan: een netwerk vormen voor uitwisseling en er worden gesprekken gevoerd over een gezamenlijk op te richten vakschool Waardevolle zorg. Het netwerk kwam begin februari weer bijeen. Een impressie.

West-Brabant

Zorgorganisatie Surplus werkt met andere partijen in West-Brabant aan onderwijsvernieuwing, vanuit uitgangspunten als:

- elke unieke cliënt eigen regie, dus ook elke unieke (nieuwe) medewerker regie over het eigen leerproces;
- leren en ontwikkelen in de zorgorganisatie én samenleving;

- zorgorganisatie is mede-eigenaar van het geboden onderwijs;
- niet spreken over 'leerlingen' maar 'Collega's In Opleiding/Ontwikkeling' (CIO's) bevordert gelijkwaardigheid;
- CIO's doen kennis en ervaring op in de dagelijkse praktijk van de plek waar ze werken en leren vooral ook van cliënten;
- temidden van 'leer-gemeenschappen': iedereen in de wijk (ook naasten) kan meedoen in het onderwijs, als deelnemer of docent;
- elke maand kunnen studenten starten.
Dit leidt al tot meer instroom van studenten en minder uitval dan bij het ROC.

Amsterdam

In Amsterdam zijn veel van bovenstaande uitgangs-

punten terug te vinden. Daar werken zorgorganisaties samen met het ROC van Amsterdam, in het kader van het initiatief 'Fieldlabs'. Inmiddels zijn vier 'Fieldlabs' (leer-werkomgevingen) ontwikkeld. Nauwe samenwerking tussen onderwijs- en zorgorganisaties leidt tot veel meer onderling begrip en dat helpt de benodigde samenwerking. Alles dat hier is geleerd wordt nu beschikbaar gemaakt voor anderen.

Zuid-Holland Noord

Bij Radicale Vernieuwing Waarde-vol Onderwijs® in Zuid-Holland Noord bundelen sinds 2018 drie zorgorganisaties krachten met mboRijnland en met Hogeschool Windesheim. De flexibiliteit die van docenten maar ook zorgorganisaties én studenten gevraagd wordt om te vernieuwen, is ook hier groot. Over de benodigde cultuurverandering wordt veel geleerd.

In beweging

Deelnemers in dit landelijke netwerk willen graag verder een beroep doen op elkaars expertise en ervaring. Daarmee willen ze ook de impact van de zorgonderwijsvernieuwing in het land vergroten. De droom en uitgangspunten van Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg - en de uitdagingen die dit met zich meebrengt - verbinden de vernieuwers. De gedeelde droom is dat het in de (verpleeghuis)zorg steeds draait om wat ertoe doet voor bewoners, naasten en medewerkers. Dat betekent dat het onderwijs ook daadwerkelijke kantelt, meer gericht is op wat voor studenten en degenen die les geven van waarde is. En dat niet de onderwijssystemen en regels centraal staan maar de mensen om wie het draait. Er is dan ook enthousiasme om op verschillende niveaus het netwerk verder vorm te geven.

Het netwerk is ontstaan als actieteam in de beweging Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg en ontwikkelt zich tot een zelfstandige beweging Radicale vernieuwing zorgonderwijs - nauw verbonden met Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg. Het is een beweging waarin iedereen actief kan bijdragen. Zo zijn er weer meer mensen die aangeven betrokken te willen zijn bij nieuwe bijeenkomsten en die ook voor te willen bereiden. Zo kan steeds een optimaal beroep gedaan worden op de beschikbare expertise, kennis, ervaring, talen-

ten, behoeften en potentie. Er zijn bijvoorbeeld ideeën voor nog interactievere bijeenkomsten, over specifieke onderwerpen die belangrijk blijken bij het vernieuwen. Vragenuurtjes met deskundigen uit het netwerk. Of juist heel open bijeenkomsten om vernieuwers, hun deskundigheid en waar zij aan werken (verder) te leren kennen. Om zo ook onderling af te kunnen spreken, specifiek uit te kunnen wisselen of samen te werken.

Uitwisselen, versterken, samenwerken

Activiteiten in het kader van Radicale vernieuwing zorgonderwijs zullen verder gericht zijn op onderlinge uitwisseling en versterking. Met mensen uit de zorgpraktijk én het zorgonderwijs.

En daarnaast zijn activiteiten gericht op nog actievere samenwerking zoals in het gezamenlijk oprichten van de vakschool Waardevolle zorg.



Voor meer informatie, praktijkvoorbeelden en ontwikkelingen, kijk op www.radicalevernieuwing.nl/onderwijs.

Lees meer over de vernieuwingsbewegingen in de jeugdzorg (pagina 19), de langdurige ggz (pagina 32) en de verpleeghuiszorg (pagina 34).

Douwe Dronkert organiseert betrokkenheid voor LOC.

Beweging officieel van start

Radicale vernieuwing langdurige ggz



Tekst: **Douwe Dronkert**

Een landelijk netwerk van mensen die werken aan geestelijke gezondheidszorg waarin mensen het belangrijkste zijn - en niet de regels, protocollen of gewoontes. Radicale vernieuwing langdurige ggz is 26 januari officieel van start gegaan. Vanuit de praktijk willen deelnemers het leven en werken in de langdurige ggz (verder) vernieuwen - mét alle betrokkenen.

Vijftien organisaties hebben belangstelling, vier hebben al aangegeven definitief mee te doen: GGZ Friesland, GGZ Noord-Holland-Noord, Levantogroep en Mentrum. Ook drie Zorgkantoren, IGJ, NZa en VWS willen actief bijdragen. VWS heeft subsidie toegekend om deze beweging in 2021 te stimuleren.

Het initiatief voor een vernieuwingsbeweging in de ggz komt van LOC Waardevolle zorg, kenniscentrum Phrenos en het Trimbos-instituut. Ook de Nederlandse ggz en Valente zijn betrokken. Samen maakten deze partijen het mogelijk dat de vernieuwingsbeweging kon starten.

Landelijk netwerk

De eerste deelnemers vormen een divers landelijk netwerk. In steden en op het platteland, in kleine en grote organisaties. Het gaat om ggz-organisaties, organisaties voor beschermd wonen, maatschappelijke opvang en combinaties daarvan. Zowel voor kinderen, jongeren als

volwassenen. Deelnemers bieden ook forensische zorg en zorg aan mensen met verslavingsproblematiek.

Ambitie

Tijdens de startbijeenkomst op 26 januari werd duidelijk dat de deelnemers en betrokken partijen de ambitie delen om de goede initiatieven in het land te versterken. Door de focus te leggen op wat voor mensen van betekenis is en hoe zij van betekenis kunnen en willen zijn - voor zichzelf en voor anderen. Als je dat consistent en op alle niveaus als uitgangspunt neemt, heeft dat consequenties voor hoe je de zorg organiseert.

Zorgkantoren, IGJ, NZa, VWS

Naast de activiteiten die mensen daarvoor ondernemen in de deelnemende organisaties, gaan we in de beweging Radicale vernieuwing langdurige ggz van elkaar leren, inspiratie opdoen en vraagstukken en successen



Hoe geef je vorm aan maatwerk met oog voor het individu?

delen. Als er belemmeringen zijn waar zorgkantoren, inspectie, zorgautoriteit of VWS kunnen helpen, willen zij graag meedenken en helpen waar mogelijk.

Motivaties

Wat drijft deelnemers zoal om deel te nemen?

“Levanto heeft het gedachtegoed van ‘Positieve gezondheid’ omarmd”, weet Marlies Boumans, programma-manager Wet langdurige zorg bij Levantogroep. “Levanto heeft de visie: iedereen is onze partner, dus ook de cliënt. We zoeken altijd naar samenwerking, over eventuele schotten heen. Dit is de basis van waaruit Levanto wil werken, maar hoe je dat dan praktisch maakt is nog wel zoeken.”

De wens is te ontdekken hoe een andere mindset teweeggebracht kan worden bij medewerkers, naasten en cliënten. Levantogroep wil graag inspiratie opdoen en delen, ook als het gaat om waar men in de praktijk tegenaan loopt.

Individu voorop, niet groepen of financiering

Mentrum (onderdeel van Arkin) is al langer met een aantal projecten bezig waarvan sommige goed lopen en andere weerbarstig zijn. De motivatie om deel te nemen in deze beweging is vooral: landelijk van elkaar leren en elkaar inspireren vanuit dezelfde waarden.

Mentrum deed onderzoek naar het verhaal van de cliënt. Wat is nodig om bij cliënten aan te sluiten? Mariken de

Koning, psychiater en senior onderzoeker voor Mentrum, deelde tijdens de startbijeenkomst uitspraken van twee cliënten, die dezelfde hulp hebben gehad. De citaten laten zien dat de ene mens die zorg positief heeft ervaren, de ander negatief. “Het geeft aan hoe belangrijk een persoonsgerichte benadering is”, aldus Mariken. “Want ook al verbeter je dingen kwalitatief, cliënten ervaren dat niet per definitie zo. Bij deze voorbeelden was het interventieaanbod hetzelfde, met heel andere uitkomsten.”

De centrale uitdaging waar GGZ Noord-Holland-Noord voor staat is een soortgelijke, vertelt Yildiz van den Akker, directeur Maatschappelijk en Specialistisch bij GGZ Noord-Holland-Noord: “Hoe geef je vorm aan maatwerk met oog voor het individu - en gaan we niet in alleen in doelgroepen, cliëntprofielen of financieringsstromen denken? Verder is de rijkdom aan innovaties en initiatieven van alle partijen een belangrijke reden om deel te nemen. Van elkaar leren is een belangrijke meerwaarde.”

Meer informatie: Volg de ontwikkelingen via www.rvggz.nl, de nieuwsbrief van de beweging en [#radicalevernieuwingggz](https://twitter.com/radicalevernieuwingggz). Ook aansluiten? Neem contact op via rvggz@loc.nl of 030-2074067.

Lees meer over de vernieuwingsbewegingen in de jeugdzorg (pagina 19), het zorgonderwijs (pagina 30) en de verpleeghuiszorg (pagina 34).

Douwe Dronkert organiseert betrokkenheid voor LOC.

Zorg, kwaliteit en regie dichterbij bewoners

Samen Zeggenschap



Tekst: **Douwe Dronkert**

Veel zorgorganisaties hebben een visie waarin betekenisvol leven van bewoners centraal staat. Hoe kun je dit van dag tot dag, moment tot moment concreet maken? In gesprek met Corine Jansen, kwartiermaker 'Samen Zeggenschap' bij Amstelring in Amsterdam.

Amstelring neemt met de locaties De Makroon en De Rietvinck al lange tijd deel aan de landelijke beweging Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg (een LOC-initiatief). Corine Jansen doet ook het woord namens locatiemanager Ingrid Schoemaker, samen kwartiermaker 'Samen Zeggenschap'. "Samen Zeggenschap ontstond begin 2019 en is een beweging die voortkomt uit een behoefte bij cliënten, naasten en medewerkers. De toenmalige cliëntenraad, de onafhankelijke medewerkersvertegenwoordigers, naasten en manager van De Makroon en De Rietvinck spraken elkaar allemaal, maar nauwelijks integraal. De nieuwe Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 zat eraan te komen en past prachtig bij de koers van Amstelring. Daarin staan als uitgangspunten: kleinschalig organiseren, het samenspel van zorg en dienstverlening veel dichterbij de bewoner brengen - en dus ook de kwaliteit en regie. Volgens ons kun je kwaliteit en regie alleen laten

ontstaan door de bewoner, naaste en medewerker daar samen invloed aan te laten geven."

Zeggenschap

"We willen dat mensen deel kunnen blijven uitmaken van de samenleving en ook voor anderen van waarde kunnen zijn. Het gaat om wie die mens is, dát is doorslaggevend - niet het ziek zijn of een beperking hebben. Binnen De Rietvinck en De Makroon hebben we ons afgevraagd: hoe kunnen we nu op een echt merkbare manier invloed en zeggenschap vormgeven op individueel niveau, om betekenisvolle zorg te kunnen bieden? Wij kwamen uit op: samen een thuis creëren. Waarbij we gebruik kunnen maken van ieders talent en inzet. Het is het huis van de bewoners, medewerkers komen daar werken, maar we eerbiedigen de relatie tussen de bewoner en familie."



**“Je kon echt zien:
dit is ons huis. Ik krijg
nog kippenvel”**

“Hoe kunnen we nu op een echt merkbare manier invloed en zeggenschap vormgeven op individueel niveau, om betekenisvolle zorg te kunnen bieden?”

Bewoners bepalen inrichting huis

“We zijn begonnen met trainingen ‘driehoekskunde’, het maken van posters en vragen die medewerkers aan bewoners kunnen stellen, en teambesprekingen. We zijn bewoners gaan vragen: waar hebben jullie eigenlijk behoefte aan, wat vinden jullie belangrijk? Daarop zijn we huiskamerbijeenkomsten gaan organiseren. Bijvoorbeeld over: hoe zou u erover denken zelf te gaan koken? Wat heeft u daarvoor nodig? We hebben hen - ook met mensen met dementie - in allerlei huiskamers zelf nieuwe keukens laten uitzoeken. De blokken, de kleuren, de handvaten - moeten ze rechthoekig of juist rond? Er zijn zes verschillende keukens uit gekomen. Daar waar toevallig veel mannen wonen, kozen zij voor meer robuuste stijlen. Waar veel dames wonen meer zachte kleuren. Er kwamen verhalen over hoe mensen hun keukens er vroeger uitzagen. Ik vond het prachtig: dit is nou echt met elkaar dit huis tot een thuis maken!”

Kippenvel

Op basis van de keuken-kleuren zijn moodboards gemaakt. Corine: “Met de bewoners zijn we gaan kijken wat voor meubels zij zouden willen, omdat het hun huis is. Dat werkte heel goed. Zo is ook met bewoners gesproken: hoe kijk je nu tegen Sinterklaas en kerst aan? Sinterklaas hoefde eigenlijk niet meer zo voor de bewoners, kerst wel. Op de wensen die naar voren kwamen hebben we geprobeerd zoveel mogelijk aan te

sluiten.” Zo krijgen ook andere thema’s aandacht, zoals kwaliteitsbeleid, huisregels of vrijheid en wat dat voor mensen betekent. Die betekenissen varieerden van ‘zelf een haring kunnen halen op de markt’ tot een bredere vrijheidsbeleving op basis van oorlogservaringen. “Ook toen een locatie vijf jaar bestond is er onderling overleg geweest: hoe willen jullie dit vieren als bewoners, naasten, medewerkers? Ik heb een traantje weggepinkt, je kon echt zien: dit is óns huis. Ik krijg nog kippenvel.”

Leuker

Bij De Makroon en De Rietvinck zijn ze volop aan het leren en het kost tijd. Corine: “Maar het maakt het leven en werken leuker voor iedereen. Bewoners en medewerkers lijken zich meer gehoord en betrokken te voelen bij hun eigen woon- en werkomgeving, omdat ze daadwerkelijk een stem hebben.”

Meer over de bewonersbijeenkomsten, familiebijeenkomsten, de nieuwe gemixte participatieraad en de bij Samen Zeggenschap gebruikte methode ‘driehoekskunde’: www.loc.nl/samen-zeggenschap

Lees meer over de vernieuwingsbewegingen in de jeugdzorg (pagina 19), het zorgonderwijs (pagina 30) en de langdurige ggz (pagina 32).

Douwe Dronkert organiseert betrokkenheid voor LOC.

Regionale netwerken cliëntenraden nu landelijk dekkend

“Delen van ervaringen grote meerwaarde voor raden”



Tekst: **Ruben Zelissen**

Regionale netwerken van cliëntenraden zijn een waardevolle manier om van elkaar te leren. Elke provincie in Nederland heeft een regionaal netwerk. En alle cliëntenraden, ook niet-leden van LOC, zijn welkom. Hoe dragen regionale netwerken bij aan waardevolle zorg en hoe ervaren vrijwilligers de bijeenkomsten?

LOC wil vanuit de visie Waardevolle zorg dat mensen die zorg nodig hebben daarover meepraten, meedoen en meebeslissen. Cliëntenraden zijn ingesteld om de stem van mensen die zorg ontvangen in te brengen aan de bestuursstafels. Beleid en organisaties veranderen echter voortdurend. Daarom is het vaak complex om effectief invloed uit te oefenen op beleid en lopen cliëntenraden tegen allerlei uitdagingen aan. Op die momenten is het prettig om van andere cliëntenraden te horen hoe zij hun rol oppakken en wat daarin wel en niet werkt. Regionale netwerkbijeenkomsten van cliëntenraden zijn een waardevolle manier om van andere organisaties te leren hoe zij hun cliëntenraadswerk uitvoeren. Iedere or-

ganisatie is net weer anders en dat levert interessante verschillen op. Daarnaast is er veel gemeenschappelijk, omdat de wettelijke rechten voor iedere raad hetzelfde zijn. Precies deze mix van herkenning en verscheidenheid, in combinatie met veel ruimte voor uitwisseling tussen raden, maken de regionale bijeenkomsten waardevol.

Landelijk dekkend

Op dit moment is er een landelijk dekkend netwerk van regionale netwerken van LOC. Afgelopen jaar is er hard gewerkt om dat mogelijk te maken. Met steun van VWS heeft LOC kunnen investeren in regionale netwerken, in het bijzonder in de regio's waar geen regionaal netwerk (meer) was. Hierdoor hebben netwerken in de provincies Gelderland, Flevoland-Overijssel en Utrecht een (her) start kunnen maken. In de andere provincies waren al regionale netwerken van LOC actief. Het is goed nieuws

“Anders kom je elkaar simpelweg niet tegen”



Een regionale bijeenkomst is een mooie mogelijkheid om andere cliëntenraadsleden te spreken.

dat er nu sprake is van een landelijk dekkend netwerk van regionale netwerken. Ze vormen een mooie aanvulling op het aanbod van trainingen en online informatie van LOC.

Wie kan deelnemen?

De regionale netwerken van LOC zijn bedoeld voor cliëntenraadsleden in al hun diversiteit. Of je nu uit een grote of kleine organisatie komt, uit een centrale of een lokale cliëntenraad uit de VVT en GGZ - cliëntenraadsleden met al deze achtergronden zijn welkom. De regionale netwerken van LOC zijn daarnaast ook voor niet-leden van LOC toegankelijk. Vanuit LOC vinden we de uitwisseling tussen cliëntenraden zó belangrijk dat we ook niet LOC-leden uitnodigen om deel te nemen aan de uitwisseling in de regio.

Programma regionale bijeenkomsten

Regionale netwerkbijsessies vinden normaliter in iedere provincie ongeveer tweemaal per jaar plaats. Uiteraard verschilt per regio de precieze frequentie, afhankelijk van de regionale behoefte en mogelijkheden. Ook in coronatijd hebben in sommige regio's netwerkbijsessies plaatsgevonden. Het afgelopen

jaar zijn in Friesland, Gelderland en Flevoland-Overijssel digitale bijeenkomsten georganiseerd - die heel goed zijn bevallen.

Het programma van een regionale bijeenkomst start meestal met een welkomstwoord en een inhoudelijke inleiding. In de inleiding wordt een relevant thema besproken, zoals de nieuwe Wmcs 2018 of goede samenwerking met de raad van bestuur. Na de inleiding vindt er uitwisseling plaats in deelgroepen van vier tot tien personen. Soms vinden er verdiepende workshops over een thema plaats. Tot slot is er een centrale afsluiting en kan ieder weer naar huis met inspiratie voor het raadswerk.

Vrijwilligers over regionale netwerken

Vrijwilligers spelen een belangrijke rol in de regionale netwerken. Zij zijn de kartrekkers dan wel regioteams die de netwerkbijeenkomsten organiseren. De regionale vrijwilligers worden daarin ondersteund door LOC; in de communicatie, organisatie en het vragen van sprekers.

Regionaal vrijwilligster provincie Noord-Brabant, **Jeanne van Zegveld**, waardeert de regionale bijeenkomsten om de waardevolle inhoud die besproken wordt. "Er komen



Kennismaken met een regionaal netwerk?

Er zijn dertien regionale netwerken van cliëntenraden. In vier provincies wordt samengewerkt: in Overijssel & Flevoland en Groningen & Drenthe. Daarnaast hebben drie grote steden, Amsterdam, Rotterdam en Den Haag, een eigen netwerk van cliëntenraden. Je bent van harte uitgenodigd om kennis te maken met een regionaal netwerk in jouw regio. En deel te nemen aan de waardevolle uitwisseling met andere cliëntenraden. Houd hiervoor het platform van LOC, cliëntenraad. nl. Je kunt je daarnaast ook aanmelden via **vraagbaak@loc.nl**.

in een bijeenkomst boeiende thema's aan bod, die je aan het denken zetten over de zorg en hoe je daar als cliëntenraad van meerwaarde in kunt zijn." Jeanne ziet ook de reflectie op het cliëntenraadswork in de bijeenkomst als zinnig. "De verschillende perspectieven die ingebracht worden zijn altijd interessant om te horen. Daarom help ik al jaren mee aan de organisatie van deze bijeenkomsten."

Jan Meerpoel is regionaal vrijwilliger in Zuid-Holland. Een grote provincie met meerdere grote steden, waar de regionale bijeenkomsten plaatsvinden. Jan ziet dat cliëntenraden doorgaans weinig onderling contact

“Naast een vaste kern, groeit het aantal deelnemers aan regionale bijeenkomsten”

hebben. "Je komt elkaar simpelweg niet tegen. Een regionale bijeenkomst is dan een mooie gelegenheid om andere cliëntenraden te spreken. De meerwaarde van de regionale bijeenkomsten is voor mij het met elkaar verdieping vinden op een thema, waardoor je ook weer verder kunt in je eigen cliëntenraadspraktijk."

In Friesland is **Annet van der Zee-Brouwer** als kartrekker actief. Zij doet dit mede uit haar functie als ondersteuner van de cliëntenraden. Wat Annet aanspreekt in de regionale bijeenkomsten is de mogelijkheid om elkaar te treffen en van elkaar te leren: hoe iedere raad de stem van de cliënt vertolkt en bijdraagt aan kwaliteit van zorg. Annet: "Het mooie van de bijeenkomsten is dat er zowel goede inhoud als uitwisseling van ervaringen is. Daardoor kunnen cliëntenraden nieuw opgedane kennis direct toepassen in hun werkzaamheden. Naast een vaste aanwezige kern, valt op dat het aantal deelnemers groeit. Dat geeft aan dat de bijeenkomsten voorzien in een duidelijke behoefte."

Ruben Zelissen is als coördinator vrijwilligers verbonden aan LOC.

Wat delen mensen op sociale media?

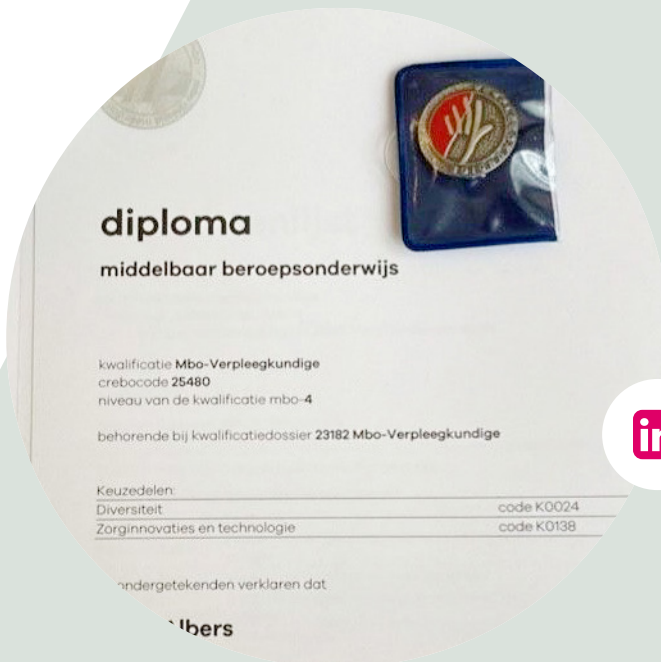
Volg onze socialemediakanalen of schrijf je in voor onze nieuwsbrieven op loc.nl



“Zo blij met cliëntenraad”

Ouder: “Ik heb het alleen moeten doen, maar dat is niet meer nodig, je kunt je aanmelden bij een cliëntenraad. Dan heb je ook invloed op het bestuur, zodat er misschien betere hulpverlening komt.”

www.loc.nl/blij-met-cr



“Trots op diploma!”

“Wij waren de eerste groep die les kreeg volgens de nieuwe methode Radicale Vernieuwing Waarde-vol Onderwijs.”

Student op LinkedIn

www.loc.nl/rwwo-geslaagd



‘Andries Baart ‘heel blij’ van ons boek over Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg.’

www.loc.nl/wij-kunnen-toveren



Nieuwe podcasts

In podcasts van LOC praten we over de wereld van cliëntenraden. Van visievorming tot contact met de achterban en gesprekken met de bestuurder.

Luister mee via: www.loc.nl/podcast



“Juist nu aankaarten wat mensen nodig hebben”

Ruim 1300 cliëntenraden in zorg en welzijn behartigen de belangen van mensen die zorg nodig hebben. LOC ondersteunt hen daarbij met trainingen, cursussen, adviezen, netwerkbijeenkomsten en allerlei andere diensten. In de rubriek cliënt & raad vertellen cliëntenraadsleden over hun werk, onderliggende motivaties en de wederzijdse versterking met LOC. Aan het woord: Kitty Steltenpool-Visser (75), tot voor kort lid van de centrale cliëntenraad en lid van de cliëntenraad Thuiszorg bij Omring.

Omring verleent zorg en ondersteuning in West-Friesland, de kop van Noord-Holland en op Texel. Van verzorging tot gespecialiseerde verpleging, van behandeling tot revalidatie. Zowel thuis als in 26 woonzorglocaties. Cliëntenraadsleden waren met name tijdens de eerste lockdown een vraagbaak voor

contactpersonen van bewoners. In de zomer van 2020 hield de centrale cliëntenraad een enquête onder hen.

Kun je een belangrijke uitkomst uit de enquête delen?

“Er is grote behoefte aan heldere communicatie. Je hebt als organisatie duidelijke protocollen nodig. Die waren er

in het voorjaar van 2020 nog niet. Inmiddels wel en dit geeft rust en duidelijkheid. Op één van de locaties van Omring werd begin 2021 corona geconstateerd. Meteen ging er een protocol in werking. Er werd wel gecommuniceerd met de lokale cliëntenraad, maar de beslissingen waren aan het huis. Door protocollen wisten managers meteen wat ze moesten doen. Er lagen brieven klaar met informatie, medewerkers kregen instructies en naasten wisten waar ze aan toe waren. Natuurlijk is er in zo'n situatie nog steeds onrust en verdriet. Maar het is belangrijk dat iedereen weet waar-ie aan toe is."

Zie je verschil tussen de eerste en de tweede lockdown?

"Er is nu meer aandacht voor wat er écht toe doet voor bewoners. Er is minder paniek dan in het voorjaar van 2020. Zorgmedewerkers weten beter wat ze wel en niet mogen en kunnen doen. Hierdoor ontstaat er weer ruimte voor andere dingen."

Wat is voor bewoners het belangrijkste in tijden van corona?

"Bewoners geven aan dat juist nu – als bezoek niet altijd mogelijk is – het een-op-eencontact met een medewerker zo fijn is. Het gevoel om niet alleen te zijn. We zien dat zorgmedewerkers tijd maken om een fotoalbum door te bladeren met een bewoner. Om zo toch gezichten van familie te zien en herinneringen op te halen. De buitenwereld is dan toch een beetje aanwezig. Of bewoners krijgen een handmassage. Al is het maar een kwartiertje, het is het gevoel van nabijheid en samenzijn op dat moment. In kleinschalige woonvoorzieningen wordt nu meer gezocht naar wat er wél kan, in plaats van te focussen op wat allemaal niet mag. Samen boodschappen doen kan nu niet, maar samen bedenken wat te gaan koken en samen een boodschappenlijstje maken, dat kan wel."

Is het moeilijk om als cliëntenraad zicht te krijgen op wat bewoners nu werkelijk nodig hebben?

"Ja, dat is moeilijk, vooral als je de locaties niet fysiek mag bezoeken. We merken ook dat cliëntenraden onderbemenst zijn. Naasten van door corona overleden bewoners blijven daarna vaak niet in de raad. Ook

het onderlinge contact is lastig. Niet iedereen wil of kan digitaal vergaderen. Gelukkig hebben wij nog leden die in de locaties wonen en spreken we met zorgmedewerkers: maar signalen ophalen is moeilijker nu."

"Signalen ophalen is moeilijker in deze coronatijd"

Wat is de meerwaarde van de cliëntenraad in deze 'gekke' tijden?

"Als cliëntenraad hebben wij een belangrijke signaleringsfunctie. Hoe gek het ook klinkt, maar werken in coronatijd wordt voor zorgmedewerkers ook een soort routine. Het is dus aan ons om aan te blijven kaarten hoe het is voor bewoners en waar zij momenteel behoefte aan hebben. We kunnen nieuwe cliëntenraadsleden juist nu heel goed gebruiken. Het zal voor ons allemaal tijd en energie kosten, maar we hebben de vitaliteit om het cliëntenraadswerk verder te versterken."

Wat draagt LOC bij aan je werk?

In de huizen waar geen corona heerste golden dezelfde strenge voorschriften als in huizen waar wel corona was. Dit zorgde voor emotionele situaties, waarbij ook de lokale cliëntenraad werd betrokken. Verschillende lokale cliëntenraden hebben toen de Vraagbaak van LOC benaderd met vragen over coronavoorschriften. En mede op basis van de LOC-handreiking 'Van bezoek naar sociaal contact' zijn protocollen binnen Omring opgesteld."

Volg het actuele nieuws via
www.clientenraad.nl/corona

Sanne Hekman is als communicatieadviseur verbonden aan LOC.



Tekst: **Sanne Hekman**

Zorgorganisatie SDW herijkt medezeggenschap

Van denken voor, naar denken met en door



Tekst: **Theo van Ooi**

Hoe kun je als cliëntenraad en management kijken naar de rol en positie van cliëntmedezeggenschap? En hoe kun je vervolgens die medezeggenschap zodanig invullen dat deze past bij de visie van beide én recht doet aan invloed van cliënten. Zorgorganisatie SDW ging samen met LOC aan de slag.

Een jaar geleden benaderde de centrale cliëntenraad van SDW, een zorgorganisatie die in West-Brabant en Zeeland zorg en ondersteuning verleent aan mensen met een verstandelijke beperking, LOC met de wens de medezeggenschap te herijken. Hoe de medezeggenschap anders te regelen en passend te maken bij de onderliggende visie van SDW. Hoe pak je dat aan?

‘Kan LOC ons ondersteunen en adviseren om, op basis van gezamenlijke verantwoordelijkheid, de medezeggenschap te helpen kantelen? Dat was de concrete vraag van de centrale cliëntenraad. Gezamenlijk op pad gaan naar nieuwe keuzes in de medezeggenschap. En de beweging maken van *denken voor cliënten* naar *denken met en door cliënten*.

Om passende medezeggenschap te ontwikkelen is een visie op de medezeggenschap nodig. En voor die visie is de organisatievisie weer de basis. Hoe vertaal je die

organisatievisie naar medezeggenschap, invloed en inspraak dicht bij de dagelijkse praktijk? Zonder dat het een papieren tijger wordt. En rekening houdend met de diversiteit aan cliënten binnen wonen, dagbesteding, ambulante begeleiding en kind-jeugd-gezin. En hoe leg je vervolgens samen de basis voor nieuw gedrag als het gaat om de stem, mening en de waarden van cliënten. Dat deze ertoe doen; daar zijn we het snel over eens. Maar hoe neem je ze als uitgangspunt als SDW besluiten neemt die invloed hebben op leven van cliënten? Kortom: hoe regel je inspraak en medezeggenschap passend?

Medezeggenschap doe je samen

Tijdens het herijkingstraject werd al gauw duidelijk dat breed gedragen medezeggenschap een gezamenlijk doel moet zijn. Samen moet je draagvlak creëren. Het is van belang om denkpatronen om te buigen, gewoontes



Altijd denkend en handelend vanuit
het perspectief van cliënten.

“Wat is ervoor nodig om de waarden van cliënten leidend te laten zijn?”

te doorbreken en de invloed vanuit cliëntperspectief vanzelfsprekend te maken. Daarnaast leg je vast welke keuzes je daarin samen leidend laat zijn.

Tijdens de aftrapbijeenkomst met vertegenwoordigers uit alle lagen van SDW en de medezeggenschap is gekeken naar de leidende rol van waarden van de cliënt en zijn vragen. Wat heeft SDW nog te doen om die waarden en vragen leidend te maken? Voor de een is dat vanzelfsprekend, voor de ander vormen die vragen een uitdaging in omdenken. De coaches van cliëntenraden hebben een belangrijke rol in hoe de stem van cliënten wordt gehoord. Niet wat ik als medewerker in het leven van een cliënt belangrijk acht, maar wat hij *zelf* vindt doet ertoe. Welke kwaliteiten neemt een cliënt mee?

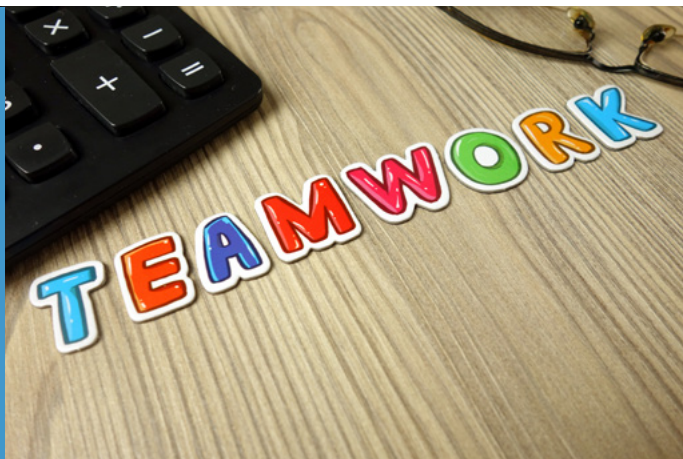
Zijn mening bepaalt keuzes die hij maakt en waar hij hulp bij nodig heeft. En dat alles binnen de mogelijkheden van het individu.

Cultuur bepalend

In de visie van SDW op de cliëntmedezeggenschap staat de vraag centraal hoe de zorgorganisatie haar werkwijze aanpast aan de mogelijkheden en het tempo van alle cliënten.

Cultuur is bepalend hoe eigen regie van cliënten wordt ingevuld. Van ‘medewerkers die in dialoog gaan met cliënten’ tot ‘medewerkers die weten wat goed is, want cliënten kunnen dat toch niet zelf besluiten’. En alles wat daartussen zit. Samen betekent dit eenduidige en eenvoudige definities benoemen. Dat kost in zo’n herijkingstraject tijd. En maakt tegelijkertijd posities ook duidelijk.

Na de visie op de medezeggenschap in stappen te hebben vastgesteld, kwam het waar en hoe aan de orde.



“SDW wil dat cliënten invloed hebben op beslissingen die de organisatie neemt”

Wat betekent het voor attitude en bejegening door medewerkers om medezeggenschap en invloed zo laag mogelijk in de organisatie te leggen. Je kunt bijvoorbeeld aan tafel vinden dat je cliënten ruimte laat. Maar juist *hoe* je een cliënt een vraag of voorstel voorlegt, bepaalt of hij ruimte ervaart om er écht wat van te vinden. Als dat nodig is hem te helpen het voorstel te begrijpen en uit te nodigen zijn mening te geven. En dat daarnaar geluisterd wordt.

Lokale invloed

SDW wil dat haar cliënten invloed hebben op de beslissing die de organisatie neemt, los van hun beperkingen. De focus ligt op de invloed en inspraak dicht bij het dagelijks leven. Daar horen overzichtelijke afspraken bij. Steeds weer met de focus op lokale invloed. Wat hebben cliënten, of hun vertegenwoordigers, naasten én medewerkers nodig? Die laatste zijn de crux in hoe de stem van cliënten aan de basis gehoord en meegenomen wordt. Dat vraagt facilitering en scholing voor alle betrokkenen. Een opdracht die SDW ook ter harte neemt.

Samen werken heeft geleid tot de principiële hamvraag die begint met *hoe*. SDW stelt de vragen zó dat ze begrijpelijk zijn, passen bij mogelijkheden van cliënten (en/of vertegenwoordigers). Leef-, leer- en behandelomgeving zijn steeds het vertrekpunt. Alleen wanneer het voor cliënten onmogelijk is, nemen vertegenwoordigers hun stem waar. Denkend en handelend vanuit het perspectief van cliënten.

Cliëntenpanel

Een parel van invloed uit cliëntperspectief is het cliëntenpanel van SDW. Een groep cliënten die thema's bespreekt die het cliëntperspectief raken, zoals dagbesteding, onvrijwillige zorg en communicatie. Waardevol en laagdrempelig. Een platform om naast lokale inspraak vorm te geven aan inspraak op collectief niveau en op de strategie van SDW. 'Zorg voor een vaste ondersteuner, kies één thema per bijeenkomst en geef iedereen gelegenheid om mee te doen', waren bijvoorbeeld bruikbare tips voor de cliëntenraden van enkele leden van het cliëntenpanel.

Werk aan de winkel

Ontwikkeling van cliëntmedezeggenschap is nooit af. Al zijn de visie en de medezeggenschapsregeling opgesteld. Frans van den Heuvel, voorzitter ccr: "Als centrale cliëntenraad zijn we heel blij met het resultaat. Er komen cliëntenraden op drie niveaus, die goed met elkaar verbonden zijn. Zo werken we binnen SDW aan de invloed van cliënten."

Nu vraagt het doen, tijd, regelmatige evaluatie van de ontwikkelingen en reflectie op de werkbaarheid. Maar vooral: behouden van het goede dat er al is. Blijven investeren in draagvlak en scholing om tot waardevolle medezeggenschap te komen. Dat maakt het fundament stevig.

Theo van Ooi is als trainer, coach en adviseur verbonden aan LOC.



Radicale vernieuwing ggz online

Terugblik congres over verpleeghuiszorg.
Volg het nieuwe initiatief online:
www.rvggz.nl



Tips inspraak ggz

Vijf tips uit de medezeggenschapspraktijk van Pameijer. Ze hebben hier een lokale cliëntenraad met wie de manager en begeleiders regelmatig onderwerpen bespreken en hierover gezamenlijk besluiten nemen. In de video gaat Pameijer-bestuurder Aimee Heijdenrijk in gesprek met wooncoach Bob en bewoners Udo, Ger, Kees en Ton. Zij delen vijf tips uit hun medezeggenschapspraktijk.

LOC Waardevolle zorg
www.loc.nl/ggz-inspraak



Nieuw keuzedeel

“In dit keuzedeel Omgaan met onbegrepen gedrag bij dementie gaan we bijvoorbeeld uitgebreid in op oorzaken van onbegrepen gedrag, het benaderen van mensen met dementie en op leefplezier, waarvoor in de reguliere opleidingen minder aandacht is.” Mbo-scholen zijn wettelijk verplicht om keuzedelen aan te bieden, als student kies je voor modules die passen bij je opleiding en het werkveld. Ook vrijwilligers en mantelzorgers kunnen dit keuzedeel volgen.

Radical Vernieuwing Waarde-vol Onderwijs®
www.loc.nl/keuzedeel



Crisismanagement en idealen

Openhartig interview over hoe crisismanagement idealen in de weg kan zitten.

Radical vernieuwing verpleeghuiszorg
www.loc.nl/crisismanagement-idealén

Behoud de menselijkheid in de zorg

Teveel nadruk op centralisatie



Tekst: **Douwe Dronkert**

Centralisatie wordt op dit moment vaak als oplossing gepresenteerd voor problemen in de zorg. Dat roept de vraag op: welke effecten heeft dat mogelijk op de zorg en met name ook op de mensen die zorg krijgen? Marthijn Laterveer, coördinator LOC Waardevolle zorg, gaat daar dieper op in.

Het idee achter de actuele roep om centralisatie (landelijk, regionaal en op andere niveaus) is dat dat zou leiden tot sneller coördineren (premier Mark Rutte, december 2020) en (kosten)beheersing: “anders wordt goede zorg steeds moeilijker te organiseren en te betalen” zoals Hugo de Jonge al langer bepleit. Maar is dat wel zo?

Mensen zijn niet standaard

Marthijn Laterveer: “Het gaat er niet om dat je iets wel of niet centraal moet regelen. Het gaat erom wat je centraal regelt, en *hoe*. En dat gesprek vindt te weinig plaats. Neem als voorbeeld landelijke regels over dat paspoorten dezelfde kleur hebben. Elke burger een eigen kleur geven, dat gaat niet werken en is ook niet nodig. Er zijn dingen die je centraal kunt of moet regelen. De fout die gemaakt wordt is het idee dat in de zorg een gestandaardiseerd proces ook werkt. De denkfout is dat de mens een product of machine is waar je sec mecha-

nisch mee omgaat. Dat is niet zo, daar gaat het scheef. Mensen worden er ongelukkig van als je hen zo behandelt. De toeslagenaffaire is daar een voorbeeld van, met algoritmes wordt bepaald dat mensen mogelijk frauduleus handelen. We kennen daarvan nu de gevolgen.”

“Zoals elke cliënt en naaste verschillend is en eigen behoeften en waarden heeft, verschilt ook de ene hulpverlener van de andere; al hebben ze eenzelfde diploma. Je kunt er niet aan voorbijgaan dat het mensen zijn met verschillende achtergronden en dat zij dus op andere manieren in het leven kunnen staan. De ene hulpverlener past dus ook beter bij een bepaalde cliënt dan de

“De denkfout is dat de mens een product of machine is”



Over deze serie

De economische en medische bril van waaruit er veelal naar de zorg gekeken wordt, maakt dat schaarste steeds de basis is van de aanbevelingen die worden gedaan voor problemen in de zorg. En dat heeft verstrekende gevolgen voor hoe we de zorg organiseren. In deze serie artikelen proberen we anders te kijken naar problemen in de zorg en mogelijke oplossingen. Oplossingen waarbij we de mens steeds centraal stellen, of dat nu de cliënt, een naaste of medewerker is. Zodat we de menswaardigheid in de zorg blijven koesteren.

andere hulpverlener. Zorg is iets dat tussen mensen gebeurt.” LOC pleit er dan ook al jaren voor dat waardevolle zorg alleen mogelijk is via maatwerk, door te beginnen bij elk individu. Beginnen bij het kleinste niveau, en niet bij dat alles standaard - landelijk, regionaal of bijvoorbeeld gemeentelijk - centraal georganiseerd wordt.

Beginnen bij de mens

“Als er bijvoorbeeld op medisch vlak hele goede kennis beschikbaar is, wil je dat het hele land dat weet. Maar als dat dan een principe wordt dat iedereen móet gebruiken, dan schiet het door. Neem preventie, daar gaat het al gauw over methodes die wetenschappelijk goedgekeurd zijn. Dan kun je bijvoorbeeld een cursus afvallen gaan geven en die vanuit het landelijke stelsel financieren. Maar als dat niet begint bij de mens om wie het gaat - en bijvoorbeeld bij dat iemand psychische problemen ervaart en niet gelukkig is - dan lost dat niets op. Het maakt diegene niet gelukkiger.”

Centraal aansturen en (on)menselijkheid

Marthijn zat jarenlang in een landelijke onderzoekscommissie: “Daar werd het succes van een interventie ook gescoord op het aantal mensen dat aan een cursus deelgenomen had. Terwijl mensen dan eigenlijk worden gedwongen om een cursus te gaan doen en het de

vraag is wat het effect daarvan is.” Hij hoort ook van hulpverleners, dat zij alleen een bepaalde therapie mogen gebruiken, wetende dat het bij nog geen 10 procent van de mensen helpt. “Dan wordt er dus vanuit centraal denken op landelijk niveau door zorgverzekeraars gezegd welke methodes ingezet kunnen worden, in plaats van dat een hulpverlener met een cliënt kan onderzoeken: wat is er met jou aan de hand, waar gaat het scheef, hoe kan ik je helpen jouw leven te leiden zoals jij dat wilt? Dan gaat het niet alleen fout in de levens van mensen, maar er gaat ook nog veel maatschappelijk geld mee verloren.” Zijn conclusie is dan ook: “Als de focus ligt op centraal aansturen - vanuit (kosten) beheersing en efficiëntie - gaat de menselijkheid uit de zorg. Mensen hebben niet meer het gevoel dat het om hen draait, of het nu om de zorgvrager of de hulpverlener gaat. En dat is iets dat ik breed in de samenleving terugzie.”

Marthijn geeft dus aan dat de bril van waaruit je kijkt naar centralisatie bepalend is, voor óf, hoe en wanneer centralisatie van waarde kan zijn en *eventueel* tot oplossingen kan leiden. Maar dat het uitgangspunt moet zijn: beginnen bij de mens.

Dit is het tweede deel van een serie.

Douwe Dronkert organiseert betrokkenheid voor LOC.

Deze rubriek behandelt veel gestelde vragen aan de LOC-Vraagbaak.

Rol cliëntenraad financiering thuiszorg

Bij de Vraagbaak komen steeds meer vragen binnen over de financiering in de thuiszorg en vooral over de rol van de cliëntenraad daarbij. Het complexe financieringssysteem hoef je als raad niet als een accountant te controleren, maar wat is je rol dan wel?



Tekst: **Tiske Boonstra**



Ruth Irik is eerste aanspreekpunt voor de Vraagbaak.

Wat is de rol van de cliëntenraad als het om financiering gaat?

Het is belangrijk om als cliëntenraad het complete plaatje te zien van de financiering, de zorg aan mensen en de afspraken die hierover zijn gemaakt. Niet om te controleren, maar om inzicht te krijgen in de brede bedoeling. Gaat het anders dan de bedoeling was, dan kun je als raad aan de bel trekken. Ook kun je meedenken over de best passende zorg op de beste manier. In het verlengde daarvan kun je ook meedenken over de noodzaak van extra personeel of juist besparingen op de zorg.

Wat zijn de rechten van de cliëntenraad?

De cliëntenraad heeft adviesrecht op de vaststelling van de begroting en de jaarrekening. Daarnaast heeft de raad instemmingsrecht op kwaliteit en veiligheid. Om die taken goed te kunnen uitvoeren, heb je als raad recht op alle informatie die daarvoor nodig is. Door een geanonimiseerd voorbeeld van een zorgovereenkomst, zorgplan en de daarbij horende financiering op te vragen, krijg je zicht op het proces. Zorg dat je zicht krijgt op het hele proces.

Zorg is toch meer dan financiering?

Zeker. Een belangrijk handvat voor de invulling van de thuiszorg is het zogeheten Kwaliteitskader Wijkverpleging. Dat stelt dat er jaarlijks een kwaliteitsplan moet worden opgesteld. De cliëntenraad heeft instemmingsrecht op dit plan en kan ook bij de



gesprekken met de zorgverzekeraar zijn. Daardoor heb je vergaande invloed op de kwaliteit van de zorg en de financiering daarvan. Gebruik die en schakel zo nodig een adviseur van de LOC-Expertpool Zorg & Geld in om te helpen bij de beoordeling van het kwaliteitsplan. De rol van de cliëntenraad is van groot belang, niet als accountant, maar als vertegenwoordiger van het cliëntbelang. En om te zorgen dat de gelden ook ten gunste van goede zorg aan cliënten in de thuiszorg komen.

Hoe krijg je meer grip op financiering?

Door een beter beeld van de feiten te hebben, zoals hoe de financiering hoort te lopen. Zorg dat je het hele proces (zorgovereenkomst, zorgplan, financiën) in beeld krijgt door die informatie (geanonimiseerd) op te vragen en op basis daarvan advies te geven. Je ziet dan of plannen en

afspraken op papier stroken met de dagelijkse praktijk. Vervolgens kun je met de zorgorganisatie kijken of binnen de landelijke kaders verbeteringen mogelijk zijn.

Maar financiering is toch landelijk geregeld?

Dat klopt. Als raad heb je vooral invloed op de lokale thuiszorgorganisatie. Maar als je vanwege landelijke kaders of regelgeving niet tevreden bent over de kwaliteit van de thuiszorg, kun je via LOC, samen met andere cliëntenraden, in Den Haag aan de bel trekken. En zo in gesprek gaan met beleidsmakers. LOC krijgt graag signalen binnen over kansen en problemen bij financiering in de thuiszorg, gezien vanuit het medezeggenschapsperspectief. Om zodoende het gesprek over bijvoorbeeld transparantie, eenvoud en duidelijkheid in de financiering landelijk af te dwingen. Niet alleen met het

ministerie of de Tweede Kamer, maar ook met zorgverzekeraars, zorgkantoren, hun ledenraden en anderen die regels bepalen. Die regels zijn er om het doel te dienen. Namelijk: duidelijke en transparante financiering die veilige en verantwoorde thuiszorg mogelijk maakt en die voor de organisatie volstaat om die zorg te kunnen verlenen.

Zie ook: www.clientenraad.nl

Tiske Boonstra is als trainer en adviseur verbonden aan LOC.

Meer informatie

www.clientenraad.nl

U kunt ook contact opnemen met de Vraagbaak LOC. Deze is iedere werkdag tijdens kantooruren te bereiken op: 030-2843200 of via vraagbaak@loc.nl

blog vlog

Allerlei mensen uit het LOC-netwerk plaatsen regelmatig hun ervaringen, kennis of vragen op het platform loc.nl. Via tekst, beeld en filmpjes. Het LOC-platform is een ontmoetingsplek om uit te wisselen over (mede)zeggenschap en waardevolle zorg.

Kijk ook op [clientenraad.nl/praat-mee](https://www.clientenraad.nl/praat-mee).

“Vlindertuin: belevenis voor bewoners!”

“Na de vergadering liepen we door de gang.
“Je moet nog even meelopen om te kijken
hoe het geworden is.” “Oh, is het af??” Ik ben
nieuwsgierig aangelegd, dus ik loop mee.
Wat blijkt? Mariaoord heeft een vlindertuin!”

www.loc.nl/vlindertuin



Vrijwilligers- vergoeding

“Iemand in onze raad heeft een voorstel gedaan voor een vaste vergoeding per maand. Graag zou ik weten of hoe bij andere raden de vergoedingen zijn. En of er ervaringen zijn met een vaste vergoeding en wat daar dan voor verwacht wordt. En wat als die verwachting of tegenprestatie niet ‘geleverd’ wordt?”

www.loc.nl/blog-vrijwilligersvergoeding

Tips contact centrale en lokale raad

LOC ondersteunt cliëntenraden bij hun medezeggenschapstaak. LOC, cliëntenraadsleden, ondersteuners en andere betrokkenen bij medezeggenschap plaatsen op het platform www.clientenraad.nl veel praktische informatie. Ook LOC-professionals delen er tips.

In een recente blog schrijft LOC-adviseur Klazien Teeuwissen: “Tijdens de training ‘Welkom in de cliëntenraad’ komt nogal eens de vraag: Is er iets te zeggen over de afstemming tussen de verschillende raden? De vraag ontstaat vaak omdat er een grote afstand wordt ervaren tussen de centrale cliëntenraad en de lokale raden of omdat er een gevoel is van ‘grote broer en klein zusje’.”

Klazien geeft vervolgens uitleg over hoe de verhoudingen in de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen



2018 (Wmcz 2018) geregeld zijn. “Het uitgangspunt van de Wmcz 2018 is dat de medezeggenschap zo dicht mogelijk bij de cliënt plaatsvindt en overstijgende onderwerpen worden voorgelegd aan de centrale raad. In de medezeggenschapsregelingen is duidelijk aandacht voor de verschillen en taakverdeling tussen ccr en lokale cliëntenraad.”

Ze schrijft verder: “Het is prettig en zinvol om goed vast te leggen wie waar zeggenschap over heeft. Maar los daarvan kan het prettig zijn om elkaar te informeren en dingen met elkaar af te stemmen. Een aantal tips dat hierbij kan helpen.” De verschillende tips gaan over hoe je elkaar(s activiteiten) concreet beter kunt leren kennen en afstemmen. Via bijvoorbeeld een smoelenboek, themamiddagen, linking-pins en andere afspraken.

Lees alle tips via: www.loc.nl/tips-contact-ccr

 Tekst: **Douwe Dronkert**

Colofon

Hoofd/eindredacteur
Pien Heuts

Medewerkers aan dit nummer
Tiske Boonstra, Marius Buiting,
Dennis van den Brink, Douwe Dronkert,
Freke Evers, Sanne Hekman,
Xandra van der Kruk, Marthijn Laterveer,
Theo van Ooi, Ingrid Rebel,
Klazien Teeuwissen, Ruben Zelissen.

Foto's/Illustraties
Nationale Beeldbank, iStock

Leden/abonneeadministratie
LOC: Hof van Transwijk 2
3526 XB Utrecht
Tel: 030-2843200
E-mail: abonnees@loc.nl

Basisontwerp
Firm

Vormgeving
RAAK Grafisch Ontwerp, Utrecht

Druk
AltijdDrukWerk

Z&Z in gesproken vorm
abonnees@loc.nl of
030-2843200

Overname artikelen
Iedereen is van harte uitgenodigd
artikelen, met bronvermelding,
te gebruiken of te verspreiden.

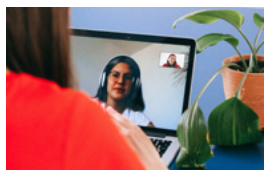
Zorg & Zeggenschap is een kwartaaluitgave van LOC Waardevolle zorg
en wordt gratis in tweevoud toegestuurd aan alle bij LOC aangesloten cliëntenraden.
Een (extra) abonnement is mogelijk voor 50 euro per jaar.

Kijk ook eens op ons sociaal platform www.loc.nl

loc
Waardevolle
zorg

LOC Agenda

6 mei 2021



Cliëntenraad en teambuilding

Als cliëntenraad kun je op verschillende manieren geconfronteerd worden met interne problemen. Stel dat je hier invloed op wilt hebben. Waar begin je dan? Wat moet je weten? Tijdens deze interactieve workshop kijken we naar de (on)mogelijkheden van het inzetten van teambuilding.

Meer informatie: www.clientenraad.nl/bijeenkomsten

Mei 2021



Vraagstukken analyseren

Hoe kun je een (ongevraagd) advies nog beter onderbouwen? Bijvoorbeeld door als cliëntenraad goed te onderzoeken wat de context is van het vraagstuk of probleem. Of door onderliggende zorgen of wensen binnen de cliëntenraad te achterhalen. In deze 3-delige, online cursus gaan we hier op in.

Meer informatie: www.loc.nl/ondersteuners-voorjaar21

6 Juli 2021



Nieuwe leden werven

Het werven en behouden van leden voor de cliëntenraad is een belangrijke taak voor cliëntenraad én zorgorganisatie. Daarom vraagt dit continu aandacht in het dagelijkse werk. Als je goed voor ogen hebt wat het raadswerk waardevol maakt en als voor iedereen duidelijk is wie lid kan worden, kan de werving beginnen.

Meer informatie: www.clientenraad.nl/bijeenkomsten

Voor meer bijeenkomsten en cursusaanbod op maat: www.loc.nl/bijeenkomsten



LOC is een netwerk van mensen die betrokken zijn bij de zorg. We willen dat elk mens een waardevol leven kan leiden. Ook als die zorg nodig heeft.

We hebben dat verwoord in een visie:

‘waardevolle zorg’. Die vind je op www.loc.nl, net als de mogelijkheden om je aan LOC te verbinden. **Zo kun je bijvoorbeeld lid, vriend, ambassadeur of vrijwilliger worden.**



www.loc.nl