

# ZORG & ZEGGENSCHAP

Nr. 48 | zomer  
2019  
Een uitgave van

**loc**  
Waardevolle  
zorg

**“Ieder mens heeft  
het recht te leven  
zoals hij wil”**

Per Saldo-directeur Aline Molenaar

## **Podcasts jeugdhulp**

LOC verzamelde persoonlijke  
ervaringsverhalen

**Wmcz 2018:  
maximale zeggenschap  
voor betere zorg**

**Van regels  
naar relaties**

8 Pagina's katern over  
Radical vernieuwing  
verpleeghuiszorg



**Waardevolle  
zorg ook online!**

Het LOC-kenniscentrum,  
-nieuws & -netwerk:

**op [www.loc.nl](http://www.loc.nl)**

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

**loc**  
Waardevolle  
zorg

Nr. 48 - zomer 2019

## In dit nummer

# 08

### De nieuwe Wmcz is een feit!



LOC ondersteunt cliëntenraden bij de invoering van krachtige medezeggenschap.

# 16

### Proeftuin wijkzorg Ruwaard in Oss



Waardevolle zorg zonder schotten. Het kan!



# 28

### Terugblik Week van de Psychiatrie

Openheid over kwetsbaarheid loont en verbindt.

## En verder

- 05** Nieuws
- 12** Wmcz en jeugd
- 14** Waardevol leven: Aline Molenaar
- 18** Nieuwe leden rvt LOC
- 21** De Binding
- 22** Jaarrekening en VWS
- 26** In beeld
- 32** Podcasts jeugdhulp
- 35** Cliëntenraad en toezicht
- 38** Cliënt & raad
- 40** Theoretisch kader waardevolle zorg
- 44** Vraagbaak
- 47** Colofon
- 48** LOC Agenda

**LOC**  
Waardevolle  
zorg



Tekst: **Marthijn Laterveer**

# Een frisse start

**H**ier ligt die dan! Het eerste nummer van Zorg & Zeggenschap in de vernieuwde vorm. Met een andere indeling en een ander uiterlijk. LOC steekt dit jaar veel energie en geld in het versterken van de communicatie. Want niet alleen dit tijdschrift is vernieuwd. Inmiddels zijn ook steeds meer delen van de nieuwe elektronische platforms van LOC zichtbaar. Zodat iedereen meteen de juiste informatie kan vinden. En ook met anderen kan delen wat van belang is. Zo is er nu een aparte site voor cliëntenraden: [www.clientenraad.nl](http://www.clientenraad.nl)

**“LOC brengt praktijkverhalen uit de zorg bij de politiek”**

Op [www.loc.nl](http://www.loc.nl) is duidelijk waar LOC voor staat: waardevolle zorg. En van daaruit zijn alle aparte platforms makkelijk te vinden. Er zijn ook nieuwe elektronische nieuwsbrieven, zoals een wekelijkse nieuwsbrief voor cliëntenraden. En aparte nieuwsbrieven voor jeugd, Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg en vernieuwing van het onderwijs. Ook is er een maandelijkse nieuwsbrief met informatie over wat LOC breed doet.

We zijn daarnaast gestart met het uitbrengen van een aantal nieuwe handboeken en brochures. Zoals de nieuwe handboeken ‘basisinformatie medezeggenschap’.

Eén vanuit de bestaande wet en één vanuit de nieuwe wet. Die zijn elektronisch beschikbaar en ook op papier. De gedrukte versie is een ware bestseller. Die is niet aan te slepen. En er komen nog veel meer nieuwe publicaties aan. In dit nummer berichten we daar uitgebreid over.

De leden van LOC vinden het belangrijk dat we de praktijkverhalen uit de zorg ook bij de politiek, het ministerie en de verzekeraars laten horen. Daarom hebben we extra uren beschikbaar gesteld voor belangenbehartiging.

Veel mensen denken dat LOC een structurele subsidie krijgt om cliëntenraden te ondersteunen. Dat is al een aantal jaren niet meer zo. Dat is goed, want daardoor kunnen we onafhankelijk ons werk doen. Maar het betekent ook dat we genoeg geld moeten hebben om ons werk te kunnen doen. Het zou fijn zijn als cliëntenraden die nog geen lid zijn alsnog lid worden. Op de laatste pagina van dit tijdschrift staat hoe dat kan. Er zijn ook andere manieren om LOC te steunen. Door bijvoorbeeld vriend of ambassadeur te worden.

We horen graag via de Vraagbaak ([vraagbaak@loc.nl](mailto:vraagbaak@loc.nl) of 030 284 32 00) of alle vernieuwingen aansluiten bij de behoeften!

**Marthijn Laterveer**

Coördinator LOC Waardevolle zorg.

## Meer directe invloed verzekerden



LOC schreef in mei met andere cliëntenorganisaties een brief naar de Tweede Kamer vanwege de behandeling van het wetsvoorstel over de versterking van de invloed van verzekerden op de Zorgverzekeringswet. De wet regelt op welke wijze en op welke gebieden verzekerden minimaal invloed moeten kunnen uitoefenen op het beleid van de verzekeraar. We betwijfelen of met deze wet invloed van verzekerden, patiënten en cliënten ook écht wordt bereikt. De wet geeft nu slechts ruimte voor indirecte beïnvloeding. Een van de verbeterpunten die we voorstellen in de brief is dat verzekerden, cliënten en patiënten ook rechtstreeks invloed kunnen uitoefenen op het beleid van de zorgverzekeraar.

[www.tinyurl.com/directeinfluss](http://www.tinyurl.com/directeinfluss)

## Snel invoeren Wet zorg en dwang

LOC ziet de Wet zorg en dwang als een essentiële bouwsteen om de gewenste cultuurverandering in de zorg tot stand te brengen. Er wordt al heel lang over deze wet gepraat. LOC pleit met acht cliëntenorganisaties in een gezamenlijke brief aan minister Hugo de Jonge van VWS om de Wet zorg en dwang zonder vertraging in te voeren. Uitstel van de wet lost niets op. Een cultuuromslag vergt tijd en is niet in één keer gerealiseerd. Maar die omslag komt alleen tot stand als we zo snel mogelijk beginnen. Door alleen te praten over de wet lossen we de dilemma's die zich in de praktijk voordoen niet op. We pleiten voor een zeer zorgvuldig invoeringstraject, zodat het mogelijk is binnen en tussen organisaties te leren.

[www.tinyurl.com/uitstelwzd](http://www.tinyurl.com/uitstelwzd)

[www.tinyurl.com/standvanzakenwzd](http://www.tinyurl.com/standvanzakenwzd)



## Vertelpunt Zorg voor de Jeugd

Via het online Vertelpunt Zorg voor de Jeugd online kun je ervaringen kwijt over jeugdhulp, jeugdbescherming of jeugdreclassering. Het Vertelpunt is onderdeel van het programma Zorg voor de Jeugd, waarin LOC actief is. LOC pleitte er de afgelopen maanden steeds voor om de verhalen en ervaringen van kinderen, jongeren en ouders centraal te stellen. Deze ervaringen zeggen veel meer dan cijfers alleen als je wilt weten of het beter gaat in de Jeugdhulp.

[www.tinyurl.com/vertelpuntjeugd](http://www.tinyurl.com/vertelpuntjeugd)

## Duurzame huisartsenzorg

LOC verkende in een gesprek met de directie curatieve zorg van het ministerie van VWS het eerder door LOC gesignaleerde zorgelijke huisartsentekort en wachtlijsten voor inschrijving bij een huisarts. LOC zet zich in om bij het zoeken naar oplossingen invloed van verzekerden zelf te realiseren.

[www.tinyurl.com/voortgangzorgen](http://www.tinyurl.com/voortgangzorgen)



## Kamer bespreekt positie gezinshuizen

De Tweede Kamer besprak in mei met minister de Jonge van VWS een plan van aanpak over gezinsgerichte vormen van jeugdhulp. De positie van gezinshuizen stond centraal in dit overleg. Ook werd gesproken over de positie van broertjes en zusjes bij een uithuisplaatsing.  
[www.tinyurl.com/brief-gezinshuizen](http://www.tinyurl.com/brief-gezinshuizen)

## Jaarverslag Commissie Vertrouwenslieden

De Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden (LCvV) publiceerde het Jaarverslag 2018. De commissie bemiddelt bij meningsverschillen tussen cliëntenraden en zorgaanbieders over de uitvoering van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz). Een cliëntenraad kan bijvoorbeeld een beroep doen op de Commissie als hij vindt dat de zorgaanbieder zich niet houdt aan de verplichting om advies te vragen. Elk jaar legt de commissie in een jaarverslag verantwoording af over haar werkzaamheden. In 2018 ontving de commissie in totaal vijf verzoekschriften en handelde drie nog lopende zaken uit 2017 verder af. Van de in 2018 ingediende verzoeken resulteerden er vier in een uitspraak. Eén zaak werd weer ingetrokken voordat de behandeling plaatsvond. Er werd in 2018 niet om bemiddeling gevraagd.

[www.tinyurl.com/lcvvjaarverslag2018](http://www.tinyurl.com/lcvvjaarverslag2018)



## Inzagerecht kan beter

De Tweede Kamer nam in april een wet aan die het inzagerecht in het medisch dossier van overleden patiënten of cliënten regelt. Minister Bruins van VWS ging niet in op de oproep van een aantal organisaties om nabestaanden de mogelijkheid te geven om inzage te krijgen in de dossiers van de overledenen. De wet beperkt daarmee de rechten van nabestaanden en maakt de uitvoering door hulpverleners ingewikkeld. LOC blijft aandringen op een beter inzagerecht.

[www.tinyurl.com/inzagerecht](http://www.tinyurl.com/inzagerecht)

## Aanbod ondersteuners cliëntenraden

LOC uitte met de gezamenlijke cliëntenorganisaties in een brief aan de Tweede Kamer zorgen over een wetwijziging om resultaatgericht te gaan indiceren in de Wmo. De huidige wetgeving biedt juist flexibiliteit aan gemeenten en mensen om in samenspraak tot meer persoonsgebonden afspraken te komen.

[www.tinyurl.com/indicerenwmo](http://www.tinyurl.com/indicerenwmo)



## Opbrengsten Sociaal Werk Versterkt

Samen met andere partijen werkt LOC in het programma Sociaal Werk Versterkt aan het vergroten van de herkenbaarheid en de positionering van de beroepsgroep sociaal werkers en het stimuleren van hun beroepsontwikkeling. De opbrengsten van het programma staan bij elkaar in een presentatie.

[www.tinyurl.com/opbrengstensvw](http://www.tinyurl.com/opbrengstensvw)

## Ontwikkeling meetinstrument wijkverpleging

Het Kwaliteitskader Wijkverpleging geeft aan dat er een meetinstrument moet komen. Om de tevredenheid onder cliënten in de wijkverpleging te meten koos de stuurgroep Kwaliteitskader Wijkverpleging voor een aanpassing van het door ziekenhuizen gebruikte meetinstrument PREM (Patient Reported Experience Measures).

[www.tinyurl.com/metenwijkverpleging](http://www.tinyurl.com/metenwijkverpleging)



## 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](http://clientenraad.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](http://www.loc.nl)

## Resultaatafspraken in Wmo

LOC uitte met de gezamenlijke cliëntenorganisaties in een brief aan de Tweede Kamer haar zorgen over een wetwijziging om resultaatgericht te gaan indiceren in de Wmo. De huidige wetgeving biedt juist flexibiliteit aan gemeenten en mensen om in samenspraak tot meer persoonsgebonden afspraken te komen.

[www.tinyurl.com/indicerenwmo](http://www.tinyurl.com/indicerenwmo)

Nieuwe medezeggenschapswet aangenomen

# LOC ondersteunt raden bij invoering



Tekst: LOC

**De Eerste Kamer heeft de nieuwe Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) aangenomen. De Wmcz 2018 gaat er nu dus echt komen en vervangt de wet uit 1996. Goed nieuws voor cliëntenraden en LOC die hard gewerkt hebben om de wet zo snel mogelijk aangenomen te krijgen. De nieuwe wet geeft cliëntenraden meer rechten om hun werk te doen.**

De invoeringsdatum van de nieuwe wet is op het moment van ter perse gaan van dit nummer nog niet duidelijk. Tijdens het debat over de wet in de Tweede Kamer was er discussie of bijvoorbeeld huisartsenpraktijken een cliëntenraad moeten hebben. En of bij alle zorgorganisaties met meer dan tien zorgverleners een cliëntenraad een vereiste moet zijn. Er is toen besloten dat de uitzonderingen op de Wmcz worden vastgelegd in een algemene maatregel van bestuur (AMvB). Pas nadat deze AMvB is vastgesteld is er meer duidelijkheid over de invoeringstermijn van de Wmcz.

LOC heeft de Tweede Kamer, de Eerste Kamer, het ministerie van VWS en de Raad van State opgeroepen om de AMvB snel te behandelen. En de Wmcz 2018 op korte termijn in te voeren. De herziening van de wet heeft vele jaren geduurd. Het is nu zaak dat we de medezeggenschap met behulp van de nieuwe wet kunnen ver-

sterken. Zodat mensen de zorg in de praktijk als steeds beter gaan ervaren. Met een handtekening van minister Bruins en de koning zal de wet vervolgens in de Staatscourant worden gepubliceerd, inclusief de datum van inwerkingtreding. Daarna hebben zorgorganisaties zes maanden de tijd om de Wmcz 2018 samen met cliëntenraden in te voeren.

## Belangrijkste wijzigingen op een rij

### 1. Introductie instemmingsrecht

Het verzaamd adviesrecht voor cliëntenraden is vervangen door instemmingsrecht. Daarbij gaat het over zaken die het directe leven van mensen raken. Dit betekent dat de cliëntenraad moet instemmen met voorgenomen besluiten van zorgaanbieders, voordat zij deze kunnen uitvoeren. Het grote verschil met het verzaamd advies is dat de Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden bij een geschil niet kijkt of de bestuurder in redelijkheid





Het gaat erom dat mensen die zorg nodig hebben deze als goed en passend ervaren.

afwijkt. Maar of de cliëntenraad in redelijkheid niet instemt. In de adviesprocedure is niets veranderd. Wel zijn er wijzigingen in het adviesrecht. Zie ook het schema welke advies- en instemmingsrechten gelden voor cliëntenraden van instellingen waar mensen langer dan zes maanden verblijven en alle andere cliëntenraden, in de LOC-brochure Basisinformatie medezeggenschap via [www.clientenraad.nl](http://www.clientenraad.nl) (onder publicaties).

## 2. Lokaal organiseren medezeggenschap

De Tweede Kamer heeft besloten om de positie van lokale cliëntenraden te versterken. In het oorspronkelijke wetsvoorstel hoefden zorginstellingen maar één cliëntenraad in te stellen. Dat heeft de Tweede Kamer veranderd. Op alle locaties is een cliëntenraad, tenzij men dat liever niet wil. En een andere oplossing passend vindt. LOC heeft in haar lobby veel aandacht aan dit onderwerp besteed. En is blij met deze uitkomst,

omdat medezeggenschap uiteindelijk bij mensen op lokaal niveau begint.

## 3. Directe inspraak mensen zorg met verblijf

In instellingen waar mensen meer dan een half jaar verblijven, krijgen de mensen die zorg nodig hebben en hun naasten directe inspraak. Het gaat dan over zaken die het directe leven raken. Hoe dat er precies uit moet zien is nog niet duidelijk. Tijdens een congres later dit jaar moet daar meer duidelijkheid over komen. LOC is betrokken bij de organisatie van dit congres.

## 4. Grens verplichting cliëntenraad

Tijdens de wetsbehandeling was veel discussie over de vraag wanneer een zorgorganisatie een cliëntenraad moet instellen. Minister Bruins had voor een grens van tien zorgmedewerkers gekozen. Maar dat viel niet bij iedere partij - en belangenorganisatie - in goede aarde.



Belangrijk is de medezeggenschap dicht bij de leefwereld van mensen te organiseren.

Daarom heeft de Kamer ervoor gekozen om voor sommige vormen van zorg een grens van 25 zorgmedewerkers aan te houden. In een toevoeging bij de wet (AMvB) komt te staan voor welke zorgvormen die uitzondering geldt. Overigens mogen instellingen die kleiner zijn wel een cliëntenraad instellen.

### **“Zorgorganisaties hebben zes maanden om de nieuwe wet samen met cliëntenraden handen en voeten te geven”**

#### **5. Geen vergoeding juridische ondersteuning**

Ieder nieuw wetsvoorstel moet lastenvermindering met zich meebrengen. Daarom had de minister voorgesteld om cliëntenraden niet langer de mogelijkheid te geven om juridische ondersteuning in te huren, als zij een geschil voorleggen bij de Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden. De meerderheid van de Kamer is hierin meegegaan. Maar het CDA heeft de minister gevraagd om de vinger aan de pols te houden. De partij wil niet dat zorgorganisaties wél gebruik maken van juristen en dat cliëntenraden hiervan onthouden worden. Dat zou een ongelijk speelveld creëren. Minister Bruins heeft

in reactie op vragen van de Eerste Kamer aangegeven dat juridische kosten onder voorwaarden vergoed zullen blijven worden. Tegelijk meldt de minister dat hij veel verwacht van mediation die de geschillencommissie kan bieden. Zodat het niet nodig is om veel juridische expertise in te huren en daarmee hoge kosten te maken bij geschillen tussen cliëntenraden en zorgaanbieders. LOC ondersteunt het streven van de minister en zal cliëntenraden bij (eventuele) geschillen wijzen op deze mogelijkheid.

#### **6. Verschillende rechten, verschillende cliëntenraden**

Met dit wetsvoorstel krijgen cliëntenraden verschillende rechten. Cliëntenraden in de verblijfszorg, zoals verpleeghuizen krijgen de meeste rechten. Cliëntenraden in de 24-uurszorg, zoals een deel van de psychiatrische ziekenhuizen iets minder rechten en de cliëntenraden in alle andere zorginstellingen de minste rechten. Die scheiding is onwenselijk. Waarom zou een cliëntenraad van een verpleeghuis wel over de huisvesting kunnen adviseren en de cliëntenraad van een hospice niet? Het blijft mogelijk meer rechten af te spreken dan de wet regelt. LOC zal cliëntenraden en bestuurders daar actief op wijzen.

#### **7. Overige veranderingen**

Ook op een aantal kleinere punten verandert de wet. Zoals het toezicht. De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) moet erop toezien of zorgorganisaties de Wmcz 2018 goed uitvoeren. Een compleet overzicht van de veranderingen staat op [www.clientenraad.nl](http://www.clientenraad.nl)

## Betekenis wet?

De cliëntenraad is geen doel op zich. Het gaat er uiteindelijk om dat de mensen die zorg nodig hebben deze als goed en passend ervaren. Daarom is het verstandig steeds met elkaar te blijven bespreken hoe medezeggenschap maximaal kan bijdragen aan betere zorg. Dus vanuit welke visie de organisatie werkt. En dan pas te kijken welke structuur daar het beste bij past. Belangrijk is de medezeggenschap dicht bij de leefwereld van de mensen die de zorg krijgen te organiseren. Omdat daar duidelijk is wat er in de praktijk gebeurt. Soms wijkt dat af van de structuur van de organisatie. Het is dan goed te kijken hoe de medezeggenschap dicht bij de mensen kan blijven.

Soms zijn er andere vormen van medezeggenschap effectiever dan het instellen van een cliëntenraad.

Bijvoorbeeld als er weinig mensen wonen. De wet biedt de mogelijkheid om een andere vorm te kiezen als de betrokkenen het daar mee eens zijn. Dat vraagt om een goede dialoog.

De nieuwe wet kent een aantal nieuwe verplichtingen. Die vragen om actie van de cliëntenraden en de bestuurder. Zo moet er een medezeggenschapsregeling komen, waar de cliëntenraden mee instemmen. Daarin staat onder andere: hoeveel leden de cliëntenraad heeft, wie er lid kunnen zijn, hoe lang zij lid kunnen zijn, verdeling taken lokale en centrale cliëntenraad en betrokkenheid van cliëntenraden bij bijvoorbeeld fusie. Ook moeten bestuurder en cliëntenraad afspraken maken over de kosten van de medezeggenschap. En afspraken over de ondersteuning van de cliëntenraad.

## Hulp LOC cliëntenraden

LOC helpt cliëntenraden en bestuurders om tot goede medezeggenschap te komen. Zo biedt LOC cursussen hoe om te gaan met de nieuwe wet. Ook geeft LOC trainingen op maat voor cliëntenraden, voorzitters van cliëntenraden, ondersteuners van cliëntenraden en management/bestuurders. Bij voorkeur gaan deze cursussen niet alleen over de nieuwe wettelijke verplichtingen, maar vooral ook over de bedoeling van medezeggenschap. Cliëntenraden die lid zijn van LOC kunnen daar zonder meerkosten gebruik van maken. Ook benaderen we cliëntenraden actief om te kijken of er behoefte is aan ondersteuning op maat.

Verder heeft LOC een nieuw handboek Basisinformatie medezeggenschap voor cliëntenraden gemaakt. Bestel of download het handboek via [www.clientenraad.nl](http://www.clientenraad.nl) (onder 'publicaties'). En er zijn ook andere nieuwe publicaties, zoals InContactStaan met de mensen die de cliëntenraad vertegenwoordigt (zie ook pagina 44). In de loop van dit jaar zullen we ook met nieuwe voorbeeld-reglementen komen. Zoals een model-medezeggenschapsregeling. We zijn daarover al afspraken aan het maken met de brancheorganisaties van zorgaanbieders.

## Actuele informatie

Kijk op [www.clientenraad.nl](http://www.clientenraad.nl) voor belangrijke achtergrondinformatie, laatste ontwikkelingen en overige informatie over de nieuwe wet. Je vindt daar ook informatie over hoe cliëntenraden omgaan met de nieuwe wet. En over hoe LOC zich als netwerk onverminderd blijft inspannen om zorg zo te organiseren dat die maakt dat mensen hun leven zo waardevol mogelijk kunnen ervaren.

LOC heeft sinds kort een wekelijkse elektronische nieuwsbrief speciaal voor cliëntenraden. Je kunt je via [www.clientenraad.nl](http://www.clientenraad.nl) gratis hiervoor aanmelden. Via deze nieuwsbrief geven we actuele informatie over de invoering van de nieuwe Wmcz. En de betekenis daarvan voor cliëntenraden.

## Lid worden?

Veel cliëntenraden zijn al lid van LOC. Cliëntenraden die lid zijn, kunnen zonder meerkosten gebruik maken van een uitgebreid aanbod aan diensten en producten. Zoals cursussen, Zorg & Zeggenschap, nieuwsbrieven en de Vraagbaak. Is jouw cliëntenraad nog geen lid? Of zijn er andere raden binnen jouw organisatie nog geen lid? Neem dan contact op met de Vraagbaak of meld je aan via [www.clientenraad.nl](http://www.clientenraad.nl)

## Meer Informatie

Wil je advies of ondersteuning van een LOC-adviseur voor de cliëntenraad? Of heb je vragen over de inhoud van de Wmcz 2018 of verdere activiteiten van LOC op dit gebied? Of wil je lid worden? Neem dan contact op met de Vraagbaak van LOC via [vraagbaak@loc.nl](mailto:vraagbaak@loc.nl) of 030 284 32 00.

Inspiratiebijeenkomst Wmcz jeugdhulp

# Waardevolle medezeggenschap



Tekst: **Dennis van den Brink**

**Nu de nieuwe Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz 2018) een feit is, zal deze ook gaan gelden voor cliëntenraden in de jeugdhulp en jeugdbescherming. Naast allerlei cursussen over de nieuwe Wmcz faciliteert LOC ook inspiratiebijeenkomsten onder de noemer ‘Wmcz 2018 in de jeugdhulp’. Jeugdhulporganisatie Elker - Het Poortje beet het spits af.**

De cliëntenraad en het management van Elker - Het Poortje organiseerden afgelopen april de eerste inspiratiebijeenkomst over de nieuwe medezeggenschapswet. Ze vroegen LOC om invulling aan de avond te geven. Elker - Het Poortje, actief in Noord-Nederland, biedt diverse vormen van hulp aan kinderen en jeugdigen (onder andere Jeugdzorgplus en ambulante ondersteuning). Naast de cliëntenraad van Elker - Het Poortje waren ook cliëntenraadsleden van Jeugdhulp Friesland, Jeugdbescherming Noord, Yorneo en Regiecentrum Bescherming en Veiligheid tijdens de inspiratiebijeenkomst aanwe-

**“Jeugdhulpaanbieder en cliëntenraad geven samen invulling aan de medezeggenschap”**

zig. De avond bestond uit informatie over de Wmcz 2018, contact met de achterban en goede voorbeelden van cliëntenraden uit andere delen van het land. Een cliëntenraadslid van Elker - Het Poortje: “Het goed vormgeven van medezeggenschap begint voor ons in de eigen organisatie. Samen met de organisatie kijken we steeds op welke manier we tot een goede samenwerking kunnen komen. Ook met collega-clieutenraden uit de regio. Het opbouwen van dat soort relaties vinden we belangrijk. Deze bijeenkomst heeft bijgedragen aan verbinding en een vervolgbijeenkomst in 2019. We zijn daar erg blij mee.”

## **Gevolgen nieuwe wet**

De nieuwe Wmcz 2018 vervangt het medezeggenschapsartikel uit de Jeugdwet. Met de herziening van de Wmcz worden sommige rechten en plichten uitgebreid en in sommige gevallen komen rechten te vervallen. Een

voorbeeld van wat nieuw is: in de nieuwe wet moet de zorgaanbieder de raad ondersteunen in de communicatie met de achterban. De jeugdhulpaanbieder moet de raad de mogelijkheid geven om in contact te komen met jeugdigen en ouders. Voor een cliëntenraad die opkomt voor de belangen van jeugdigen in een ambulante setting is dit een ander verhaal dan wanneer jeugdigen op een leefgroep wonen. De Wmcz 2018 is net als het onderdeel medezeggenschap in de Jeugdwet een kaderwet. Dit houdt in dat jeugdhulpaanbieder en cliëntenraad zélf invulling geven aan de medezeggenschap. En afspraken maken die passen bij de eigen situatie.

## Waardevolle verbinding

Een van de leden van de cliëntenraad van het Regiecentrum Bescherming en Veiligheid vond vooral de verbinding die LOC onder meer met dit soort inspiratiebijeenkomsten tussen cliëntenraden legt van grote waarde. Sylvia: “Het is enorm waardevol dat LOC de verbinding mogelijk maakt voor cliëntenraden die met hetzelfde thema bezig zijn. Door deze bijeenkomst hebben mensen een gezicht bij het mailadres van een cliëntenraad. Dat verlaagt de drempel om tussentijds contact te zoeken en met elkaar mee te denken. De ruimte om goede voorbeelden uit te wisselen is ook waardevol. Zo kunnen wij elkaar inspireren en elkaars cliëntenraads-werk verstevigen.”

## Leerpunten inspiratiebijeenkomst

Behalve verbinding met andere cliëntenraden en het opdoen van kennis, kwam een aantal leerervaringen naar voren:

1. Het is belangrijk dat er in begrijpelijke taal gecommuniceerd wordt. De cliëntenraad kan hierin aangeven wat begrijpelijke taal voor hen is en er kunnen bijvoorbeeld afspraken over worden gemaakt.
2. Schriftelijke adviesaanvragen zijn niet altijd duidelijk. Tip: vraag een deskundige van de organisatie een mondelinge toelichting te komen geven.
3. Een tip hoe je om kunt gaan met adviesaanvragen: stel jezelf de vraag wat het effect van de voorgestelde verandering kan zijn op jouw eigen kinderen of thuissituatie.
4. Vraag jezelf als raad af: Wat voor raad wil je zijn? Wil je reageren of wil je proactief meedoen?



Cliëntenraden kunnen elkaar inspireren en elkaars werk versterken.

## Contact achterban

In contact staan met je achterban. Hoe doe je dat nou? Ook in deze bijeenkomst kwam het aan de orde. Veel cliëntenraden blijven stoeien met deze vraag. In de pauze gaf een jongere van het Regiecentrum tips over hoe je dat zou kunnen doen als jeugdigen op een leefgroep wonen.

- informatie over de raad via een folder;
- voorlichting op de leefgroep;
- kom regelmatig op de groep langs;
- laat jongeren aansluiten bij de vergaderingen;
- raad laten aansluiten bij de bewonersvergadering.

## Ook een inspiratiebijeenkomst organiseren?

Wil je als cliëntenraad zelf een inspiratiebijeenkomst organiseren? LOC ondersteunt je graag! Voor vragen kun je terecht bij Dennis van den Brink (adviseur LOC). Hij is te bereiken via [d.vandenbrink@loc.nl](mailto:d.vandenbrink@loc.nl) en op 06-13482459.

*Zie ook het artikel op pagina 8 over de Wmcz 2018.*

*Meer informatie over de nieuwe Wmcz: [www.clientenraad.nl](http://www.clientenraad.nl), daar is ook de gratis brochure met alle wetswijzigingen te vinden. En de brochure InContactStaan te downloaden.*

*Dennis van den Brink is als adviseur LOC-Jeugd verbonden aan LOC.*

# Aline Molenaar van Per Saldo: “Ik ga het flikken”



Aline Molenaar:  
“Al mijn mankementen  
hebben me gemaakt tot wie  
ik ben.”

**Het leven kwam Aline Molenaar, directeur Per Saldo, niet aanwaaien. En juist dát gegeven heeft haar tot een vasthoudend, strijdbaar en bijzonder mens met een missie gemaakt. “Ieder mens heeft het recht te leven zoals hij wil.”**

Ik heb een geweldig leven, zegt Aline Molenaar (57) aan het einde van het gesprek. “Ik heb het verschil kunnen maken. Daar word ik gelukkig van.” Ze doelt op het persoonsgebonden budget (pgb), dat het sinds 1995 mogelijk maakt dat mensen zelf zorg en ondersteuning kunnen inkopen. “Het is mijn levensdoel om mensen met een beperking of ander ongemak een gelijkwaardige positie in de samenleving te geven. Iedereen moet zijn leven kunnen leven zoals hij dat wil.”

De kiem van Aline Molenaars strijdbare leven ligt in haar jeugd. Als ze niet op jonge leeftijd jeugdrama had gekregen, blind was geworden en als zesjarige in een internaat in de Zeister bossen was geplaatst, had ze nooit bereikt wat ze nu bereikt heeft. “Als je, afgesneden van de buitenwereld en je familie, continu de boodschap krijgt dat je ‘anders’ bent en niet zult bereiken wat je wilt, *triggert* dat enorm. Hoe meer deuren dichtgaan, hoe meer afwijzingen, hoe vasthoudender ik word.”

### Vrijbouter

De vakschool of de mavo (telefoniste) was het hoogst haalbare voor blinden in die tijd, vertelt ze. “De havo werd me afgeraden. Op een ‘gewone’ middelbare school zou ik het niet redden. Dat zullen we nog wel eens zien, dacht ik. Ik voelde me beknot, wilde mijn vleugels uitslaan, weg uit die beschermde gehospitaliseerde internaatwereld.”

Ze ging begeleid op kamers wonen. “Ik proefde voor het eerst van de wereld. Ik zou het alleen gaan flikken. Ik werd een vrijbouter. Was vaak bij mijn vriend in Leersum, die in een vakantiehuisje woonde. Met twee bussen moest ik naar school. Ik verzuimde best vaak, niet alleen omdat ik leukere dingen te doen had, maar ook vanwege ziekenhuisopnames. Ik kon goed leren en stroomde zonder hulpmiddelen door naar het vwo. Wel met hulp van vrienden die boeken inspraken op cassettebandjes en zo.”

### Cum laude

In vogelvlucht vertelt Molenaar over alle deuren die dicht gingen en openingen die ze dan weer vond om haar leven tóch vorm te geven zoals zij dat wilde. Haar persoonlijke drijfveer om dingen te bereiken die onmogelijk leken, kreeg steeds meer een universele lading. Nadat ze cum laude een rechtenstudie had afgerond, ging ze zich inzetten voor de verbetering van de positie van mensen met een beperking. Niet dat het makkelijk was aan het werk te komen. Als blinde. Tegen alle vooroordelen in. Maar tegen roeien en ruiten in lukte het toch. Lange tijd werkte ze voor de vroegere Gehandicapten Raad (nu leder(in)). “Ik hield me in die tijd onder andere bezig met de rechten van mensen met een beperking. Zo kwam het streven naar een persoonsgebonden budget in beeld, als oplossing om mensen met een zorg- of ondersteuningsvraag weer autonomie en zelfregie te geven. Ik heb daar heel veel voor gelobbyd richting Tweede Kamer en ministerie.”

### Spannend en lastig

In 1994 kwam het pgb in het regeerakkoord, een jaar later richtte Aline Molenaar samen met vrijwilligers Per Saldo op. Uit het niets. “We hadden geen geld, geen kantoor,

ik moest als kostwinner mijn baan opzeggen en ik zag niets. Het was spannend. En lastig, omdat de gevestigde orde zich bedreigd voelde.” Maar realiseerde Molenaar zich: dit was waarom ze haar hele leven deze weg was gegaan. Waar ze altijd in geloofd had. Dit was dé kans voor mensen om hun leven weer in eigen hand te nemen. Om zelf te bepalen wie, wanneer en waar zorg en ondersteuning verleent.

Molenaar: “Het pgb maakt het verschil als je het hebt over dagindeling, onderwijs, werk, sociaal leven en wonen. Uiteindelijk hebben we een integraal budget nodig.

**“Hoe meer deuren dichtgaan, hoe vasthoudender ik word”**

Eén pgb voor alle hulp en ondersteuning die je nodig hebt. Dat is ultieme autonomie, levensbreed. Daar experimenteren we nu mee. Het moet straks écht vanzelfsprekend zijn dat mensen met een beperking zich ontwikkelen en gelijkwaardig meedoen. Op alle fronten. Met de hulp en ondersteuning die daarbij nodig is. In de klas, op het werk, bij de film, in de bus, op een borrel, op vakantie. Dat bewustzijn is nu een beetje op gang aan het komen.”

### Doorpakken

“Mijn werk is mijn leven”, besluit Molenaar. “Al mijn mankementen en hindernissen hebben me gemaakt tot wie ik ben. Ik ben een gelukkig mens. Ik heb in mijn eentje drie kinderen opgevoed, waarvan twee zoons met autisme. Dankzij het pgb heeft een zoon zich zodanig kunnen ontwikkelen dat-ie nu machinist is. Ik zie dat dingen veranderen als het om gelijkwaardigheid gaat. Daar krijg ik energie van. De spirit om door te pakken.”

[www.pgb.nl](http://www.pgb.nl)

 Tekst: **Pien Heuts**

Proeftuin Ruwaard Oss biedt maatwerk

# Zorg en ondersteuning bewoners uitgangspunt



Tekst: **Marthijn Laterveer**

**Steeds meer mensen wonen thuis met zorg en ondersteuning. Zij hebben daarbij vaak te maken met verschillende hulpverleners, organisaties, loketten en formulieren. Het kan anders, zo bewijst een proef in de wijk Ruwaard in Oss, waar mensen bij één loket terecht kunnen. En écht gehoord worden. LOC organiseerde een bijeenkomst voor cliëntenraden over de betekenis van deze proef.**

Mensen die thuis zorg nodig hebben zien vaak door de bomen het bos niet meer. Zij hebben te maken met tal van organisaties en hulpverleners, die nog al eens langs elkaar heen werken. In de wijk Ruwaard in Oss is een proef om dat anders te doen. Als iemand iets nodig heeft, dan komt dat er. Zonder dat mensen merken welke aanbieders daarbij betrokken zijn. Er zijn geen schotten.

Het doel in de Osse wijk Ruwaard is een samenleving waar iedereen mee kan doen en er mag zijn. Wijkbewoners praten niet alleen mee over wat er moet gebeuren, maar beslissen daarover ook. Er is ruimte voor initiatieven. Zoals in Ons Huis van de Wijk. Dat is een plek in de wijk, waar wijkbewoners allerlei activiteiten organiseren. Het is een groot succes. In Ruwaard is er aandacht voor het ontdekken van kwetsbaarheid bij mensen en daar vervolgens ook hulp bij te bieden.

## Wijkbewoner centraal

De kern is: willen we naar een samenleving waar mensen meer te zeggen hebben? Dan moeten professionele organisaties het écht heel anders doen. De basis van wat er in Ruwaard gebeurt is het goede gesprek. Als iemand een vraag of probleem heeft, volgt een gesprek thuis waarin alles in samenhang wordt besproken. Met de volgende drie vragen:

- Wat wilt u?
- Wat kunt u daar zelf aan doen?
- Wat heeft u verder nodig?

Vervolgens komt er een besluit wat nodig is. Hoe ingewikkeld het ook is. Vertrekpunt is dat er niets blijft hangen en alles wordt opgelost. Het grote verschil is dat mensen zich echt gehoord voelen.

Daarbij maakt het niet uit van welke organisatie een hulpverlener komt. De vraag van de wijkbewoner staat





Bij het organiseren van zorg en ondersteuning moet de bewoner uitgangspunt zijn. Dat vraagt om maatwerk en gelijkwaardigheid.

centraal. En daarbij gaat het niet alleen over zorg, maar ook over bijvoorbeeld wonen en schulden. De resultaten zijn heel positief. Er zijn nu ongeveer 500 mensen op deze manier geholpen. Zij geven hun leven een veel positiever cijfer. En de kosten zijn lager. Omdat mensen een oplossing krijgen die bij hen past in plaats van een aanbod dat binnen de regels van de financiering past.

### **Wat vinden cliëntenraden?**

LOC organiseerde een bijeenkomst voor cliëntenraden over de proef in Oss. Centrale vraag: wat is er nodig om initiatieven zoals Ruwaard tot een succes te maken? De cliëntenraden vinden het belangrijk dat wijkbewoners met hun vragen een persoon kunnen benaderen, die ze vertrouwen. Mensen moeten het gevoel hebben dat zij gehoord en gezien worden. Zij moeten ook vrijuit durven zeggen als ze iets niet prettig vinden. Dat stelt eisen aan de metingen hoe wijkbewoners de geboden hulp ervaren. Cliëntenraden zouden daarbij een rol kunnen spelen.

De financiering van de zorg moet anders. Nu is er te vaak een schot tussen bijvoorbeeld Zorgverzekeringswet en Wmo. Het vraagt ook om een andere cultuur van organisaties, die hulp bieden. Namelijk een focus op de vragen uit de wijk en niet op een organisatiebelang. Bij het organiseren van zorg en ondersteuning moet de bewoner uitgangspunt zijn. Dat vraagt om maatwerk en gelijkwaardigheid. Nu heb je een persoonsgebonden budget nodig om écht zelf keuzes te kunnen maken. Dat

## **“Hulp zonder doolhof van instanties en onbegrijpelijke formulieren. Alle vragen bij één loket”**

zou naast het pgb ook voor hulp in natura moeten gelden (zie ook het interview met Per Saldo-directeur Aline Molenaar op pagina 14). Medezeggenschap moet bij de bewoners liggen en niet bij de instanties. Het moet een afspiegeling zijn van de bewoners in de wijk. Te denken valt aan een cliëntenraad voor en van de wijk.

### **Hoe gaan we verder?**

De bijeenkomst heeft geholpen om op het gebied van medezeggenschap een stap te maken. Met als basis om zorg en ondersteuning vanuit de inwoners te organiseren in plaats van vanuit instituten. LOC wil graag mensen bij elkaar brengen die hier verder over willen nadenken. En zal de dialoog daarover blijven organiseren en daar zoveel mogelijk mensen en initiatieven bij betrekken. Wil je meedenken of hier verder bij betrokken zijn? Neem dan contact op met de Vraagbaak: 030 284 32 00 of [vraagbaak@loc.nl](mailto:vraagbaak@loc.nl)

*Marthijn Laterveer is coördinator LOC Waardevolle zorg.*

Nieuwe rvt-leden Lucie Huiskens en Theanne van Schaik

# Raad van toezicht LOC op sterkte

**Met de benoeming van Lucie Huiskens en Theanne van Schaik in de raad van toezicht van LOC eerder dit jaar, is de raad weer op sterkte. Vorig jaar overleed helaas Rob Dalmijn. Voorzitter Pieter Vos en Monique van den Hoed namen alle taken tijdelijk waar. Zorg & Zeggenschap legde Lucie en Theanne een aantal vragen voor.**

## Lucie Huiskens

### **Even voorstellen: wie ben je, wat doe je?**

“Mijn naam is Lucie Huiskens, 60 jaar, ik werk als freelance adviseur en projectontwikkelaar op gebied van onderzoek, innovatie en ondernemerschap in de Creatieve Industrie. Ik ben afgestudeerd taalkundige en bedrijfskundige, en woon sinds 1999 in Amsterdam.”

### **Wat heeft je voor de raad van toezicht van LOC doen kiezen?**

“Sinds ik via mijn ouders met de ouderenzorg in aanraking kwam, ben ik me er steeds meer voor gaan interesseren. Ik werd lid van de cliëntenraad van het verzorgingshuis waar mijn ouders in 2016 zijn gaan wonen (mijn vader is inmiddels overleden) en ik maak van nabij mee hoe lastig het is om écht goede zorg te verlenen. Zorg waarbij de bewoner en zijn kwaliteit van leven centraal staan. LOC heb ik leren kennen als een waardevol kennisinstituut voor iedereen die zich wil verdiepen in de vele initiatieven en nieuwe ontwikkelingen op het gebied van goede zorg. Ik heb bewondering voor de wijze waarop LOC zich, na het wegvallen van

de overheidssubsidie, heeft omgevormd tot een goed functionerende netwerkorganisatie. Ik zie overeenkomsten met de culturele sector waar hetzelfde is gebeurd en waardoor het ondernemerschap echt vernieuwd en versterkt is. Ik denk dat mijn ervaring daarmee van toegevoegde waarde is.”

### **Wat zijn je drijfveren als het om medezeggenschap en waardevol leven gaat?**

“In mijn ogen gaat het bij medezeggenschap vooral om samenwerking. De zorginstelling en de cliëntenraad hebben hetzelfde doel: namelijk het leveren van kwalitatief goede zorg. De zorgorganisatie kan de cliëntenraden daarbij goed gebruiken. Medewerkers kijken vaker primair vanuit de structuur, regelgeving en cultuur van de organisatie, terwijl de raad vooral het effect op de bewoners waarneemt.”

‘Waardevol leven’ is voor mij vooral het gevoel hebben dat je ertoe doet, er mag zijn, en dat je in staat wordt gesteld om de dingen te doen op jouw manier. Dat betekent ook dat de zorg moet uitgaan van (en actief op zoek moet gaan naar) wat iemand (nog) kan en wil, en daarbij waar nodig ondersteuning bieden.”



Lucie Huiskens (foto Thijs Adriaans)

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

“Mijn inzet voor waardevolle zorg komt voort uit mijn persoonlijke ervaring als mantelzorger en mijn overtuiging dat het mogelijk is om ook binnen alle beperkingen en randvoorwaarden waardevolle zorg te leveren - als je écht kijkt naar wat de cliënt/bewoner wil en nodig heeft en minder vanuit protocol en functionele taak. Ik merk dat de oudere cliënt niet altijd meer voor zichzelf kan spreken en de situatie vaak maar accepteert. Daarom is aandacht vanuit de omgeving (mantelzorger, cliëntenraden) van belang om steeds opnieuw te helpen die cliënt centraal te stellen.”

### **Wat is jouw rol in de rvt?**

“Ik vervul samen met Pieter de werkgeversrol van de rvt en houd me inhoudelijk vooral bezig met de beleidsontwikkelingen zoals de nieuwe Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018. Daarnaast breng ik uiteraard mijn ervaringen vanuit de cliëntenraad in, zodat we ook vanuit de rvt LOC scherp kunnen houden op vragen en behoeften vanuit het veld, en de aansluiting bij de doelgroep kunnen waarborgen.”

### **Waarvoor wil je je sterk maken als het om LOC Waardevolle zorg gaat?**

“Ik vind het belangrijk dat LOC er niet alleen voor cliëntenraden is, maar dat ook de zorgorganisaties zelf goed kunnen aanhaken. Zodat de samenwerking tussen

## **“Echt zien wat mensen willen en nodig hebben”**

de verschillende partijen (bewoners, naasten, medewerkers, management) echt goed verloopt, zonder dat er vanuit wij-zij en belangentegenstellingen gedacht en gewerkt wordt.”

### **Wat is je wens voor het LOC-netwerk over vijf jaar?**

“Dat het een levende en levendige community is waarin alle stakeholders in de zorg elkaar weten te vinden om gezamenlijk waardevolle zorg te leveren.”

### **Wil je afsluitend nog iets kwijt?**

“Ik bezoek graag bijeenkomsten op gebied van ouderenzorg en ik houd me dan ook aanbevolen voor tips uit het netwerk. Ik hoor graag van u!”

## **Theanne van Schaik**

### **Even voorstellen: wie ben je, wat doe je?**

“Ik ben Theanne van Schaik, 40 jaar en moeder van twee kinderen. Ik werk als interimmanager voor Stichting Intermin.”

### **Wat heeft je voor de raad van toezicht van LOC doen kiezen?**

“Ik geloof dat de beste (waardevolle) zorg wordt verleend door mensen die trots zijn op hun werk en de tijd hebben om écht te kijken naar wie ze tegenover zich

# “Bij waardevolle zorg gaat het om een andere manier van denken”



hebben. Een bestuurder moet de condities daarvoor scheppen, zodat de medewerker deze zorg kan verlenen, ‘out of the box’ durft te denken en niet te vast zit in regels en protocollen. Om tot deze condities te komen is medezeggenschap essentieel. Dat het LOC-netwerk zich inzet om deze medezeggenschap te vergroten en sterker te maken, levert naar mijn idee een geweldige bijdrage aan waardevolle zorg.”

### **Wat zijn je drijfveren als het om medezeggenschap en waardevol leven gaat?**

“Ik heb jarenlang als verpleegkundige op een spoedeisende hulp gewerkt en ook als voorzitter van een Verpleegkundige Advies Raad (VAR). Als verpleegkundige vond ik dat we in de zorg meer gericht moesten zijn op de wensen en gewoonten van patiënten. Naar mijn idee kunnen we de zorg al aangenamer maken door bijvoorbeeld iemand die graag uitslaapt niet als eerste uit bed te halen. Daarnaast heb ik altijd gevonden dat medewerkers veel meer betrokken moeten worden bij het maken van jaarplannen, afdelingsdoelstellingen en bij de grote beleidsvraagstukken. Als voorzitter van de VAR heb ik me vooral ingezet voor meer zeggenschap voor verpleegkundigen. Hierbij had ik veel contact met de cliëntenraad.”

### **Wat motiveert je om je in te zetten voor waardevolle zorg?**

“Uiteindelijk willen we allemaal graag waardevolle zorg

ontvangen, als we ooit zorg nodig hebben. Ik geloof niet dat waardevolle zorg meer kost, het gaat enkel om een andere manier van denken.”

### **Wat is jouw rol in de rvt?**

“Ik denk dat ik een mooie bijdrage kan leveren vanuit mijn praktijkervaring als verpleegkundige en mijn theoretische kennis als bestuurskundige en manager. Ik ben resultaatgericht, dus ik zal waarschijnlijk vaak de vragen stellen: doen we de goede dingen en doen we de dingen goed?”

### **Wat zijn jouw inhoudelijke/strategische aandachtspunten?**

“Ik zal binnen de rvt aansluiten bij de auditcommissie met Monique van den Hoed en wat meer gericht zijn op de sectoren Jeugd en GGZ. Maar ik ga me natuurlijk overal mee bemoeien.”

### **Wat is je wens voor het LOC-netwerk over vijf jaar?**

“Dat alle cliëntenraden zoveel invloed hebben dat alle bestuurders om zijn; dat er volop wordt geïnvesteerd in zorg waarbij écht gekeken wordt naar de wensen en behoeften van cliënten.”

*Meer informatie: [www.loc.nl/raad-van-toezicht](http://www.loc.nl/raad-van-toezicht)*

 Tekst: **Lucie Huiskens, Theanne van Schaik**

# Zorg vanuit relatie



In de rubriek 'De Binding' stellen organisaties binnen het netwerk en partnerorganisaties van LOC zich voor. In deze aflevering het woord aan Nieske Heerema, specialist ouderengeneeskunde bij ZorgSpectrum, een organisatie die zorg aan kwetsbare ouderen biedt.

Eén van mijn afdelingen is een grootschalige zorgafdeling voor mensen met dementie. Sinds kort waait daar een andere wind. Ans is de nieuwe huiskamerbegeleider. Ze zit boordevol ideeën en brengt ze meteen in praktijk. Geen ontbijt meer aan tafel maar een ontbijtbuffet. De afwasmachine staat op non-actief, want samen afwassen is veel gezelliger en enkele bewoners schenken nu de koffie.

Aanvankelijk was er protest. Zoals: "Ik heb mijn hele leven lang gewerkt en nu rust ik uit." Maar deze Ans laat zich niet uit het veld slaan. "Weet u wel hoe belangrijk dit is voor uw hersenen?" En het werkt, de bewoners zijn nu enthousiast. Waarom niet met alle bewoners eten in het restaurant en een beweeguurtje organiseren, dacht Ans. En zo geschiedde.

Ik heb gauw kennisgemaakt met Ans. Voorzichtig stelde ik enkele vragen. Ze had aan álles gedacht: een goede plek in de zaal, rust om goed te kunnen eten, voldoende begeleiding. Enkele bewoners deden niet mee en dat kon ze duidelijk toelichten. Ze zit niet stil. Er komt een naaimachine, ze heeft een bewoner die thuis altijd kluste aan het timmeren gezet. Wat één persoon kan bereiken!

Waardevolle zorg, werken vanuit de relatie van mens tot mens. Een (werk)omgeving creëren waarin de bewoner centraal staat en niet het systeem of de regels. Dat is ook mijn passie. Het initiatief Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg en de visie daarachter geven veel inspiratie. Wij zetten toch kwaliteit van leven centraal en werken integraal, hoor ik menig collega zeggen. Wat is hier nu nieuw aan?

Dan denk ik meteen aan Ans. Haar kompas is niet de huiskamer maar betekenis geven aan het leven van de bewoners. In de nieuwe publicatie van Radicale vernieuwing, 'Zicht op vernieuwing', staan vergelijkbare parels. Tijdens de inspiratiebijeenkomst van 13 mei stelde Wilma Veen aan de deelnemers de vraag: wat is jouw volgende stap? Mijn volgende stap is om contacten te leggen met de mensen die ik vandaag op de inspiratiebijeenkomst heb ontmoet en weer bij Ans te rade te gaan. Ans als jij nou dokter was...

**Meer informatie:** [www.radicalevernieuwing.nl](http://www.radicalevernieuwing.nl)

 Tekst: **Nieske Heerema**

LOC in gesprek met VWS over jaarrekening

# Eenvoudiger en bruikbaar



Tekst: **Ruben Zelissen**

**De jaarrekening is voor zorginstellingen een belangrijk document. Het is een groot bestand met alle inkomsten en uitgaven zoals bijvoorbeeld aan personeel, voeding of misschien die leuke bankjes voor het gebouw. De jaarrekening kan veel eenvoudiger vindt de Expertpool Zorg & Geld van LOC.**



Omdat de jaarrekening over veel geld gaat, komt er veel wet- en regelgeving bij kijken. Het ministerie van VWS legt daarin uit wat er precies in de jaarrekening moet staan. En een accountant moet, bij wet bepaald, de jaarrekening goedkeuren. Want we willen niet dat geld voor de zorg aan verkeerde dingen wordt uitgegeven.

## **Veel werk**

In augustus vorig jaar zijn Joep Bartholomeus en Ruben Zelissen van LOC bij VWS op gesprek geweest over de jaarrekening. Hierbij was ook de directeur Langdurige Zorg, Theo van Uum, aanwezig. In dat gesprek ging het erover dat hoewel de jaarrekening veel werk kost, de zorginstelling soms niet zo veel aan het grote document heeft. Want als alle cijfers ingevuld zijn, verdwijnt het document vaak in het archief.

VWS vond het standpunt van LOC interessant en was bereid verder in gesprek te gaan hierover. LOC is vervol-

## LOC Expertpool Zorg & Geld

De LOC Expertpool Zorg & Geld denkt graag met je mee over financiële vraagstukken in de zorgorganisatie. Aan de hand van de begroting en jaarrekening kijken we samen hoe gezond de bedrijfsvoering is en of het personeelsbestand aansluit op de zorgbehoefte van de bewoners. Wil je een vraag stellen aan de Expertpool of vrijblijvend kennismaken? Neem dan contact op met de LOC Vraagbaak via [vraagbaak.loc.nl](http://vraagbaak.loc.nl) of 030-2843200.

gens uitgenodigd aan te sluiten bij de werkgroep-JMV (Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording) om verder van gedachten te wisselen.

### Advies Expertpool

In de LOC Expertpool Zorg & Geld zitten mensen met een financiële achtergrond. De Expertpool komt eens in de twee à drie maanden bijeen om uiteenlopende zaken te bespreken. Het kan gaan over allerlei concrete casussen omtrent financiële vragen bij een zorginstelling. Maar we praten ook over het landelijke financiële beleid en hoe dit beter zou kunnen.

Tijdens het bespreken van de jaarrekening van VWS in de Expertpool kwamen verschillende goede ideeën ter tafel om deze te verbeteren. Zo ontdekten we dat VWS elk jaar met andere codes werkt, waardoor vergelijken van cijfers over de jaren onmogelijk wordt.

Twee leden van de Expertpool, Arie de Graaf en Gerrit de Bruijn, zijn vervolgens verder in gesprek gegaan. Om te kijken welk advies we als LOC aan VWS wilden geven over de jaarrekening. Dat advies is door Expertpool-lid Gerrit de Bruin in de werkgroep-JMV voorgesteld aan VWS. In de werkgroep-JMV nemen veel landelijke partijen deel, waaronder accountants, zorgaanbieders, de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) en Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

### Eenvoudiger

De reactie van VWS is dat men graag een uitgewerkt voorstel ziet hoe we de jaarrekening eenvoudiger en meer bruikbaar kunnen maken. De visie van de LOC Expertpool is dat duidelijker opgeschreven moet worden waar het geld aan besteed wordt en financiële abaca-

dabra vermeden dient te worden. VWS zal onze punten meenemen in het verder vormgeven van de jaarrekening in de toekomst. We hopen hiermee dat de jaarrekening een simpeler én bruikbaar document wordt voor zorgorganisaties en natuurlijk de cliëntenraden. Op deze manier wordt de administratieve lastendruk in de zorg verminderd. Dit is een mooi voorbeeld hoe we vanuit LOC en haar achterban meepraten aan de beleidstafels van het ministerie van VWS. Om ook vanuit het landelijke beleid invloed te hebben op hoe we de zorg waardevol inrichten.

### Waardevolle zorg

Grootste wens van LOC is dat alles wat met geld te maken heeft dienstbaar is aan de zorg. De financiën moeten de zorg volgen in plaats van bepalen. Daarvoor moeten de financiën niet te moeilijk, maar juist eenvoudig vastgelegd worden. En natuurlijk niet té simpel, want dan weet je niet waaraan het geld uitgegeven is. Vanuit LOC is onze wens dat de financiën eenvoudig én verantwoord vastgelegd worden. Zodat zorginstellingen niet te veel tijd kwijt zijn met naar cijfers te kijken, maar de tijd hebben om aandacht te geven aan waar het om gaat. Namelijk de relatie tussen de bewoner, naaste en zorgprofessional.

*Zie voor meer informatie het artikel 'LOC vraagt om doorzichtige jaarrekeningen in brief aan VWS' op het LOC-platform: [www.tinyurl.com/jaarrekening-vws](http://www.tinyurl.com/jaarrekening-vws)*

*Ruben Zelissen is als facilitator zeggenschap verbonden aan LOC.*

# Wat delen mensen op sociale media?

**Volg onze sociale mediakanalen of schrijf je in voor onze nieuwsbrief op [loc.nl/nieuws](http://loc.nl/nieuws)**



## “INKT is LIVE”

Met de INKT-app krijgen jongeren eindelijk zelf inzicht in de resultaten van vragenlijsten die ze invullen tijdens hun behandeling.

**Lisette Janssen GGzE via LinkedIn**  
[www.tinyurl.com/yyeccshl](http://www.tinyurl.com/yyeccshl)



## “Maak van verpleeghuiszorg echte pareltjes”

**Waardigheid en trots via Facebook**  
[www.tinyurl.com/y5rk48y8](http://www.tinyurl.com/y5rk48y8)



## “Factsheet over financiering geestelijke verzorging thuis”

Informatie over de nieuwe subsidieregeling voor geestelijke verzorging voor thuiswonende ouderen, palliatieve patiënten, kinderen in de palliatieve fase en hun naasten.

**Nieuwsbrief Expertisenetwerk Levensvragen en Ouderen pagina 13**  
[www.tinyurl.com/yyfqfmus](http://www.tinyurl.com/yyfqfmus)



## “Pijn lijden? Niet nodig”

Er is bijna altijd iets te doen aan pijn van mensen in een verpleeghuis. Feiten, fabels en tips staan in een nieuwe informatiefolder van het Instituut Verantwoord Medicijngebruik. LOC nam deel aan klankbordgroep.

**Instituut Verantwoord Medicijngebruik via Facebook**  
[www.tinyurl.com/y5rk48y8](http://www.tinyurl.com/y5rk48y8)



**Radicale  
vernieuwing  
verpleeghuiszorg**  
Ondersteund door **loc**

Kwartaaluitgave 12  
Zomer 2019

# Van regels naar relaties

**Radicale vernieuwing  
zorgonderwijs in kaart**

Publicatie over onderwijsvernieuwing

**Inspiratiefestival  
ambassadeur Topaz**

Ervaringen, mooie verhalen en kennis delen

**8 pagina's**  
over deze landelijke  
beweging

Zorgonderwijs en radicale vernieuwing

# Publicatie brengt onderwijs- vernieuwing in kaart



Tekst: **Frank van Wijck**

**Radicale vernieuwing van de verpleeghuiszorg kan alleen tot structureel effect leiden als het onderwijs voor de professionals die er (gaan) werken mee verandert. Die verandering begint nu op meerdere plaatsen in het land vorm te krijgen.**

Nu ouderen ook bij toenemende kwetsbaarheid langer thuis blijven wonen, zijn hun gezondheidsvraagstukken bij opname in het verpleeghuis veel complexer dan vijf jaar geleden. Tegelijkertijd verschuift in het verpleeghuis de aandacht voor vooral het medisch model naar aandacht voor vooral kwaliteit van leven en zingeving. Hierom is op initiatief van LOC Waardevolle zorg de beweging Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg: van regels naar relaties ontstaan. De kern hiervan is

***“Studenten leren te luisteren en handelen naar wat de bewoner nodig heeft”***

dat in verpleeghuiszorg niet regels en protocollen centraal moeten staan, maar dat wat speelt in en tussen mensen die zorg nodig hebben, hun naasten en de mensen die zorg verlenen. De passie ervaren die voor zorgprofessionals de reden is geweest om voor de ouderenzorg te kiezen, moet weer centraal komen te staan.

### **Andere competenties nodig**

Radical vernieuwing verpleeghuiszorg blijft niet zonder gevolgen voor de verpleeghuisprofessionals. Van hen worden nu andere competenties verwacht. De basis voor die competenties moet worden gelegd in het onderwijs, maar bij verpleeghuizen groeit het besef dat dit onderwijs ver van de praktijk afstaat en onvoldoende meebeweegt met de snelle verandering in de verpleeghuiszorg. Het curriculum is statisch en vastgesteld voor de lange termijn. Het is niet in, door en met de beroepspraktijk ontworpen en is daardoor inflexibel: het speelt niet voldoende in op de

veranderingen in de praktijk. Om dit te veranderen, kan het niet anders of Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg moet gepaard gaan met een radicale vernieuwing van het onderwijs. Die begint nu op meerdere plaatsen in het land vorm te krijgen.

## Samen bouwen

Op het moment van schrijven van dit artikel wordt vanuit de beweging Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg en met hulp van de VWS- en OC&W-ministeries een publicatie voorbereid over vier van deze initiatieven, in Drachten, Leiden, Breda en Vlissingen. In Drachten werd de basis al gelegd in 2012, toen ZuidOostZorg en Friesland College de stap zetten naar praktijkgestuurd opleiden. Een voor die tijd vooruitstrevende beslissing, waarnaar door de buitenwacht met enige scepsis werd gekeken. In de publicatie zegt Liesbeth Vos (toen voorzitter college van bestuur Friesland College): “We zeiden tegen elkaar: laten we gewoon samen gaan bouwen. Studenten in een locatie zetten die ze spannend vinden en de docenten dáár laten begeleiden en kennis overdragen, ze uit hun comfort zone halen. Dan breng je onderwijs en praktijk bij elkaar, het daagt de studenten uit, maakt effectieve leerprocessen mogelijk en het verhoogt de zorgkwaliteit.”

In Zeeland gaat het om vijf vvt-aanbieders. In de publicatie vertelt Monique van Urk (ROC Sclada, nu als docent actief bij WVO Zorg): “Ik heb 35 jaar ervaring in dit werk en ik zie nu niet alleen hoe gebrekkig de aansluiting tussen theorie en praktijk was, maar ook hoe ik zelf een rol speelde om dit in stand te houden.”

Uit de publicatie spreekt dat de student zich nu veel meer verantwoordelijk voelt voor zijn eigen zorgproces en dat de praktijk meer verantwoordelijkheid neemt voor het opleiden van studenten. Zij leren nog steeds de technische vaardigheden die voor hun werk nodig zijn, maar ze leren bovenal te luisteren en handelen naar wat de bewoner nodig heeft. Anke Huizenga (bestuursvoorzitter ZuidOostZorg): “Ze geven ouderen de ruimte om er nog steeds toe te doen.”

*Publicatie verschijnt op: [www.radicalevernieuwing.nl](http://www.radicalevernieuwing.nl)*

*Gezondheidszorgjournalist Frank van Wijck schrijft over Radicale vernieuwing.*



Tekst: **Marthijn Laterveer**

## In beweging

In de zorg zijn we gewend om in projecten te denken. Zo hebben de grote landelijke programma's een looptijd van een aantal jaren. En zien we projecten rond persoonsgerichte zorg of het terugdringen van vrijheidsbeperking. Ook bij ‘Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg’ merken we soms dat mensen het als een project zien. Dat veronderstelt dat je na een poosje klaar bent en weer iets anders kunt gaan doen. Maar we merken steeds meer dat dat niet klopt. De bedoeling van radicale vernieuwing is dat we de zorg weer mét, rond en vanuit mensen organiseren. Dat gaat niet vanzelf en is zeker niet in één of twee jaar klaar. Het is hard werken en geen onderdeel van de organisatie blijft buiten schot. Het kan zelfs betekenen dat de huidige vorm van de organisatie niet meer passend is. Daarom zullen we elkaar de komende tijd scherp houden over wat er echt verandert. En wat mensen daarvan in de praktijk merken.

### **Marthijn Laterveer**

Coördinator LOC Waardevolle zorg

**“De bedoeling van radicaal vernieuwen is dat we de zorg weer met, rond en vanuit mensen organiseren”**

Vernieuwers 25 zorgorganisaties bezoeken ambassadeur Topaz

# Inspiratiefestival trekt volle tuin



Samenstelling: **Douwe Dronkert**

**“Je bent hier op het inspiratiefestival ‘Van regels naar relaties’ en wat wij proberen is iedereen te inspireren om anders naar zorg te kijken en vooral het levensgeluk van bewoners voorop te stellen. Dat doe je door een goede relatie aan te gaan, en niet vanuit regels te werken.”**

Dat vertelt bestuurder Lia de Jongh van zorgorganisatie Topaz 17 april in de duinen van Katwijk aan zee. Eva van Zelm, coördinator Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg bij Topaz en drijvende kracht achter het festival vult aan: “We hebben dit georganiseerd voor medewerkers die werken in de zorg. Die elke dag werken met bewoners die afhankelijk zijn van onze zorg. En wat ze hier kunnen leren zijn allemaal dingen op het gebied van dansen, muziek, eten, intimiteit. Dingen die voor plezier en welbevinden van belang zijn, waar ze morgen wat mee kunnen.”

### **Meer mogelijk**

Zo kon je ervaren hoe je contact legt door middel van muziek, aanraking, dans. Deelnemers maakten samen muziek en ervoeren hoe je met muziek het gevoel kunt beïnvloeden. Verder was er een workshop over het organiseren van activiteiten in en om de huiskamer waaruit



bleek hoeveel meer er mogelijk is dan wat medewerkers in eerste instantie dachten. Ook was er een tent waar mensen vertelden waarom ze voor de zorg hebben gekozen. Mensen leerden elkaar ook beter kennen - ook al werken ze al jaren in dezelfde organisatie. Daarnaast konden de deelnemers ervaren hoe het is om een lichamelijke of cognitieve beperking te hebben - en hoe je omgaat met overprikkeling van het brein. Of hoe je om kunt gaan met dilemma's in je werk.

Edith Labordus, teambegeleider bij Topaz: “Dit is een festival waar veel interactieve workshops zijn. Waar veel lol gemaakt kan worden en je nieuwe ideeën kunt opdoen. Lekker eten, hapje, drankje en samen zijn met elkaar. De intentie is dat het festival uitnodigt om ervaringen, mooie verhalen en kennis te delen. In een sfeer waarin leren natuurlijk en uitnodigend is.”



**“Zo’n festival helpt enorm bij aansluiten bij wat ertoe doet voor cliënten en medewerkers”**

## **Nieuw leren**

“Wat ik uniek vind is dat het een nieuwe vorm van leren is binnen de organisatie. Waardoor je op een andere manier wordt aangespoord te denken, te handelen en te doen,” vertelt Daniëlle Loos-Beens (teamleider Topaz-Munnekewij). Bijzonder is dat de workshops veelal verzorgd worden door professionals werkzaam bij Topaz. Onder wie ook mensen die niet eerder een dergelijke workshop hebben gegeven. Ook een festivalbezoeker uit een zorgorganisatie in Gelderland gaf aan dat inspirerend te vinden: “Dit draagt eraan bij dat het samen leren en veranderen laagdrempeliger wordt.

Professionals krijgen zo de ruimte en een podium om hun expertise tentoon te spreiden, ook al hoort dat misschien strikt genomen niet binnen hun functie-omschrijving.” Dat dit professionals energie geeft is aan hun uitstraling af te lezen. Zie ook de korte impressiefilm en uitgebreide vlog door Topazenaren van de dag via [www.radicalevernieuwing.nl/deelnemers/topaz](http://www.radicalevernieuwing.nl/deelnemers/topaz)

Eva van Zelm: “We zijn nu twee jaar bezig met de beweging Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg en wat ik zie gebeuren is dat we steeds beter in staat zijn om met mensen in gesprek te zijn over wat er toe doet. En ook steeds beter in staat om daarbij aan te sluiten. En zo’n festival dat we nu organiseren helpt daar enorm bij omdat medewerkers leren van elkaar, en allerlei inzichten opdoen waardoor ze morgen al weer anders in hun werk staan.”

Thea van Roon, leerling-verpleegkundige bij Topaz: “Het festival is nodig om een stukje bewustwording te creëren eigenlijk. Om even te laten zien: dit is er allemaal mogelijk, dit kun je allemaal toepassen in je dagelijks werk. Dat maakt het voor ons leuker, maar zeker voor onze bewoners veel leuker.”

## **Waarde-vol Onderwijs**

De specifieke aandacht voor leren komt niet helemaal uit de lucht gevallen. Topaz is ambassadeur in de landelijke vernieuwingsbeweging en vormt samen met andere zorgorganisaties in de regio het initiatief Radicale Vernieuwing Waarde-vol Onderwijs® (RVWO). Waar het mogelijk maken van onderwijs in, vanuit en mét de praktijk centraal staat. Initiatiefnemer RVWO Mieke Hollander, die tijdens het inspiratiefestival ook workshops verzorgde: “Wat ik opgehaald heb is dat we in waar we mee bezig zijn - van regels naar relaties, het onderwijs op een andere manier vormgeven samen met onze zakelijke partners - samen het verschil kunnen maken. Alleen ga je misschien sneller, maar samen kom je verder.”

***Douwe Dronkert is communicatie-generator Radicale vernieuwing***

Onderzoek: Leiderschap ouderenzorg vraagt verandering

# Radicale vernieuwing collectief leerproces



Tekst: **Nancy Beukers**

**“Kwaliteit van leven zit niet in behandelen en zorg”, vertelt een van de bestuurders in mijn onderzoek ‘Leiderschap in verandering betekent verandering in de leidinggevende’.**  
**“Het zit in kleine dingen, de mens zien, warm contact - dat blijft hangen.”**

Een andere bestuurder die met de inspectie te maken kreeg en een plan van aanpak moest maken, gaf aan dat dit haar tegen de borst stuitte: “Dit is niet de manier, deze top-down benadering gaat nooit leiden tot een echte kwaliteitsverbetering.” ‘Audits ondergaan’ en ‘verantwoording afleggen’ zijn dus nog geen garantie voor kwaliteit op de werkvloer. Zo blijkt uit mijn onderzoek. Organisatieverandering in de context van Radicale vernieuwing blijkt een collectief leerproces met twee lagen: organisatieleren en individueel leren. Het gaat voortdurend over de wisselwerking tussen het innerlijk proces van de leidinggevende en zijn handelen, actie en reflectie.

### **Leren en afleren**

Het onderzoek leert dat er drie thema’s zijn waar de bestuurders in moeten (af)leren. Bestuurders worstelen bijvoorbeeld met de mix van oude en nieuwe cultuur, de raad van toezicht en de cliëntenraad. Het thema ‘Naar jezelf kijken’ geeft duiding aan het innerlijk proces dat

de bestuurders doormaken. Nieuw Leiderschap is belangrijk in het proces van de omslag. In een context waar de leider wordt ervaren als doorslaggevend voor impact en succes, ligt vaak de nadruk op persoonlijke ontwikkeling, zelfkennis, reflectie, intervisie en coaching. Bestuurders kunnen een open houding innemen met betrekking tot de nieuwe inzichten en die bespreken aan de bestuurstafel, met de verschillende raden en met medewerkers. Het verdient aanbeveling om op zoek te gaan naar nieuwe manieren van ontwikkelen: namelijk samen leren, waarderen en onderzoeken. Verder onderzoek naar Nieuw Leiderschap is nodig en verdient een plek in de scholingsprogramma’s van bestuurders.

*Download het onderzoek via:*  
[www.tinyurl.com/thesis-leiderschap](http://www.tinyurl.com/thesis-leiderschap)

*Nancy Beukers verrichtte haar MBA-onderzoek via Nyenrode grotendeels bij ouderenzorgorganisaties in de vernieuwingsbeweging.*

Landelijke inspiratiebijeenkomst

# “Wat is jouw volgende stap?”



Tekst: **Karin Manders**

**Niemand kwam er onderuit. De deelnemers van de landelijke inspiratiebijeenkomst Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg afgelopen mei in Spant te Bussum werden gestimuleerd na te denken over het zetten van een volgende stap.**

Zelf een woonkeuken inrichten en bewoners gelukkiger en zelfstandiger maken. Een opleiding bedenken, daadwerkelijk opzetten met een opleidingsinstituut en zij-instromers baangarantie bieden. Mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt laten participeren in het verpleeghuis. Zomaar wat voorbeelden die het de moeite waard maken om te werken in een verpleeghuis, menen de deelnemers aan het congres. Veel verpleeghuizen zijn goed bezig. “Maar lukt het ons werkelijk de verpleeghuiszorg nóg persoonlijker en liefdevoller te maken?”

**Tijdens de inspiratiebijeenkomst stonden in negentien doe- en denksessies actuele uitdagingen van alle betrokkenen bij de verpleeghuiszorg centraal.** Bekijk de beknopte publicatie naar aanleiding van de bijeenkomst met meer volgende stappen, foto's en een animatiefilmpje op [www.radicalevernieuwing.nl](http://www.radicalevernieuwing.nl) Daar vind je ook de uitgebreide versie van het artikel van Karin Manders.

vraagt Marie-Antoinette Bäcker, coördinator van de landelijke beweging Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg, zich af. “Of blijven we steken in het oude? Bedenk welke volgende stap jij kunt zetten.”

## **Durf te handelen**

Kunstenaar en columnist Wilma Veen heeft zelf ervaren hoe belangrijk het is om persoonsgerichte zorg te krijgen. Zij kreeg twee keer een hartaanval en stond doodsangsten uit tijdens haar opname in het ziekenhuis. Gelukkig lapte het personeel met regelmaat de regels aan zijn laars om aan haar wensen te kunnen voldoen. Zo mocht haar man toch blijven overnachten en bleef de schoonmaakster extra lang op de kamer om haar favoriete deuntjes te neuriën. Nu stapt Wilma iedere dag uit bed met het voornemen voor iemand van betekenis te zijn.

*Karin Manders, online specialist, schrijft over radicale vernieuwing op [Waardigheidentrots.nl](http://Waardigheidentrots.nl)*

Actie-onderzoek ondersteunende diensten

# Het draait om collectieve ambitie

**Een van de sleutels van radicale vernieuwing van de verpleeghuiszorg is een goede samenwerking tussen ondersteunende diensten en zorgmedewerkers binnen zorgorganisaties. Zij maken het immers mogelijk dat zorgteams de bewoners waardevolle zorg kunnen bieden vanuit de relatie.**

Via het Actie-onderzoek ondersteunende diensten werken dertien zorgorganisaties binnen de radicale vernieuwingsbeweging aan een betere samenwerking tussen ondersteunende diensten en zorgmedewerkers. Ondersteunende diensten gaan bij elkaar op werkbezoek, kijken in elkaars keuken en krijgen theoretische ondersteuning. Deze werkvorm is als vanzelf ontstaan binnen de beweging, vertelt Joep Bartholomeus, coördinator LOC. “Het maakt mensen bewust van wat nodig is om ondersteuning van zorgmedewerkers te verbeteren. Het gezamenlijke doel is immers dié zorg bieden die mensen nodig hebben om een waardevol leven te kunnen leiden. En daarbij de relatie centraal te stellen. Iedereen binnen de zorgorganisatie is daarbij betrokken. Het gaat om een collectieve ambitie.”

## Op elkaar vertrouwen

Om die collectieve ambitie draait het inderdaad, beaamt Jaap Peters die vanuit DeLimes Nieuw organiseren betrokken is bij het Actie-onderzoek. “Dat is de kern van goede samenwerking evenals van onderlinge goede aansluiting bij vernieuwende werkprocessen van de zorgteams. Als je een verschillende collectieve ambitie hebt, dan werkt het niet. Ondersteunende diensten en zorgteams moeten te allen tijde op elkaar kunnen ver-

trouwen.” Joep tekent daarbij aan dat zo’n veranderproces soms best wat vergt. “Facilitair-medewerkers komen vaak uit een werkklimaat waarin ze zelf niet mochten nadenken. Nu móeten ze dat opeens. Dat vraagt tijd en flexibiliteit van iedereen. Een krachtige bestuurder die ruimte geeft aan autonomie is dan heel belangrijk.”

## Grote meerwaarde

Medewerkers van facilitaire diensten zoals ict, hrm, serviceteams, catering, financiën, groenvoorziening, roosterteams, huisvesting kijken tijdens het Actie-onderzoek daadwerkelijk in elkaars keuken. Dat is een grote meerwaarde, vindt Jaap. “Je ziet hoe andere organisaties het doen. En vervolgens kun je zelf keuzes maken hier al dan niet iets mee te doen. En in welk tempo.”

*Wilt u meer weten over het Actie-onderzoek mail naar [j.bartholomeus@loc.nl](mailto:j.bartholomeus@loc.nl)*

*Dit is een korte samenvatting van een artikel dat freelance tekstschrijver Linda van Ingen maakte voor [www.waardigheidentrots.nl/](http://www.waardigheidentrots.nl/)*

 Tekst: **Linda van Ingen**

## Colofon

Dit katern **Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg** is een bijlage bij **Zorg & Zeggenschap** juli 2019, het kwartaalblad van **LOC Waardevolle zorg**. Deze bijlage is digitaal te vinden en te delen via [radicalevernieuwing.nl](http://radicalevernieuwing.nl). Daar kun je je ook aanmelden voor de wekelijkse nieuwsbrief over de beweging radicale vernieuwing. Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg is een beweging van mensen die werken aan zorg waarin de relatie tussen degene die zorg nodig heeft, diens naasten en medewerkers centraal staat. **Meer informatie: [radicalevernieuwing@loc.nl](mailto:radicalevernieuwing@loc.nl) of 030-2074067.**





## “Je ziet aan de glimlach van de ander dat deze benadering werkt”

Waarde-vol Onderwijs via Facebook  
[www.tinyurl.com/y545bmus](http://www.tinyurl.com/y545bmus)

## Een zorgverlener weigeren. Mag dat?

Via de LOC Vraagbaak ontvingen we een vraag over zorg weigeren. Mag een cliënt een mannelijke zorgverlener weigeren en mag de zorgaanbieder dan verwijzen naar een andere aanbieder? In de thuiszorg komt het zorg weigeren vaker voor. In de Beroepscode staat dat zorgvragers kunnen weigeren om een zorgrelatie aan te gaan met een bepaalde zorgverlener. Of aan de wens van de zorgvrager voldaan kan worden is afhankelijk van de omstandigheden.

[www.tinyurl.com/zorgverlenerweigeren](http://www.tinyurl.com/zorgverlenerweigeren)



## “Marthijn Laterveer deelt zorgvisie voor de toekomst”

Agora via Twitter  
 @AgoraNL



## “Niemand wist eigenlijk wat er gaande was”

Hoe richt je als gemeente en als zorgkantoor levensbrede zorg en ondersteuning voor cliënten in? Elk mens is immers anders en heeft andere behoeften. In drie filmpjes vertellen mensen die gebruik maken van onafhankelijke cliëntondersteuning over hun ervaringen.

[www.tinyurl.com/clientondersteuninginbeeld](http://www.tinyurl.com/clientondersteuninginbeeld)





Nationale Beeldbank

# In de knel

Nog steeds is de vrouwenopvang in Nederland niet goed geregeld. De Nationale ombudsman, Reinier van Zutphen constateert, net als twee jaar geleden, dat vooral vrouwen die vanuit een opvanglocatie willen doorstromen naar een huurwoning tegen allerlei problemen aanlopen. Omdat de samenwerking tussen gemeenten niet goed verloopt én zij verschillende regels hanteren bij het geven van voorrang voor een huurwoning, worden vrouwen vaak van het kastje naar de muur gestuurd. Verder moeten vrouwen die vanuit de opvang naar een andere gemeente verhuizen opnieuw uitkeringen en schuldhulpverlening aanvragen. Daardoor vallen zij tijdelijk tussen wal en schip. Jaarlijks maken ongeveer twaalfduizend vrouwen, meestal met kinderen, noodgedwongen gebruik van een opvangplek. Vaak zijn ze mishandeld, hebben ze psychische problemen of/ en zitten ze diep in de schulden. Verschillende procedures rondom schuldhulpverlening en het trage op gang komen van die hulp verergeren de problemen. Wat tot schrijnende situaties leidt.

**Zie ook 'Vrouwen uit de knel'**  
via [www.tiny.cc/emp7y](http://www.tiny.cc/emp7y)



Tekst: **Pien Heuts**

Terugblik slotdag Week van de Psychiatrie 2019

# Openheid over kwetsbaarheid loont



Tekst: **Joep Bartholomeus**

**Eind maart beleven tweehonderd mensen die met geestelijke gezondheidszorg te maken hebben samen de slotdag van de Week van de Psychiatrie 2019. Onder wie (ex-)cliënten, naasten, ggz-professionals. De dag is georganiseerd door ervaringsdeskundigen en werkers in de ggz met ondersteuning van LOC. En heeft als thema: hoe zichtbaar is jouw ervaring in de ggz voor anderen?**

De Week van de Psychiatrie is ooit ontstaan vanuit de cliëntenbeweging samen met medewerkers die in de jaren zestig en zeventig constateerden: mensen worden niet als volwaardig gezien. Zodra er iets is dat niet als normaal beschouwd wordt, dan stoppen we je weg in de bossen. En dan heb jij niet primair zeggenschap over je leven, dan bepalen wij wat goed voor jou is. Dus als je met een psychische aandoening te maken hebt, kun je eigenlijk niet meer meedoen aan de maatschappij.

***“Beide kanten kunnen er zijn: je actieve deelname in het leven en je kwetsbare”***

Toen is uit die emancipatiebeweging naar voren gekomen: ook als mensen een psychische aandoening hebben, kun je bijdragen en gewoon onderdeel uitmaken van de maatschappij. Je kunt dan misschien psychisch kwetsbaar zijn en daar (wat) hulp bij nodig hebben, maar dat betekent niet dat je geen onderdeel van de maatschappij meer kunt uitmaken. De Week van de Psychiatrie is echt bedoeld om de psychiatrie op de kaart te zetten en het er over te hebben met elkaar. Om gewoon inhoudelijke onderwerpen te pakken en te zeggen: hoe gaan we hier nu mee om met elkaar? Juist om psychische aandoeningen te zien als iets dat iedereen kan overkomen, net als een verkoudheid.

## **Thema 2019**

En dan past natuurlijk het thema van de Week van de Psychiatrie 2019 - ‘zichtbaarheid’ - heel erg in die gedachte achter de Week. Want tot op de dag van vandaag





De Week van de Psychiatrie is opgezet om het met elkaar over kwetsbaarheden te hebben.

op deze fronten ook gevraagd om deze dag aanwezig te zijn.

Het was een laagdrempelige slotdag, niets moest en er was geen verplichting om deel te nemen waardoor mensen met psychische kwetsbaarheden zelf konden bepalen hoe ze wilden deelnemen.

### Er gewoon zijn

Wat me opviel was dat iedereen die een bijdrage leverde te maken had met een psychische kwetsbaarheid, of een naaste had die daar mee te maken had. En dat dit mensen waren die tegelijkertijd ook heel krachtig konden vertellen over het vak dat ze uitoefenen. Bijvoorbeeld een man die open vertelde over zijn kwetsbaarheid, maar juist ook over dat hij gewoon werkt en op die manier meedoet in de samenleving en daaraan bijdraagt. Dat was een interessant en inspirerend verhaal, niet een zielig persoon die daar stond.

Aanwezige psychiaters, een eigenaar van een bedrijf en een schrijver waren er ook open over dat zij zelf met psychische klachten te maken hebben. Zoals met angsten; zij schakelen daar ook hulp voor in.

Beide kanten kunnen er dus gewoon zijn: je actieve deelname in het leven en je kwetsbare kant. Over die

eerste kant zijn mensen heel open en transparant, over die andere wat minder. Maar als iedereen dan dus ook open kan zijn over zijn kwetsbaarheid, zoals op deze slotdag van de Week van de Psychiatrie, geeft dat mensen het gevoel: ik sta er dus niet alleen voor. En ook mensen die succesvol zijn hebben hier mee te maken.

### Organisatie door ervaringsdeskundigen

De voorbereidingsgroep van de Week van de Psychiatrie bestaat uit mensen die zelf met zorg te maken hebben (gehad) en uit werkers in de zorg. En is ontzettend belangrijk. Zij komen met het thema voor de slotdag dat erg aansluit bij wat mensen ervaren, zo blijkt elk jaar weer. Het is ook heel prettig om met hen zo'n congres

**“Nog steeds voelen mensen zich niet vrij en veilig om over hun kwetsbaarheid te praten”**

voor te bereiden. Zij weten heel goed wat er leeft en speelt bij mensen die naar het congres komen. Zodat je met bepaalde dingen rekening kunt houden. Mensen gaven aan: je moet verschillende manieren aanbieden voor deze deelnemers om aanwezig te kunnen zijn. Je moet ook even niets kunnen doen, of weg kunnen lopen uit de zaal. Zo konden we een warme sfeer creëren. Dat kan mijns inziens écht ontstaan omdat je het met elkaar doet. En je het niet voor mensen om wie het gaat organiseert, maar dat het door hen zelf georganiseerd wordt.

### Living museum

Kunst maken kan een manier zijn voor mensen om hun belevingswereld en gevoelens te uiten. Kunst is vaak veel meer dan alleen kunst, maar bijvoorbeeld ook een manier om met heling bezig te zijn. Je kon in de foyer kunst maken en hierover in gesprek gaan met elkaar. In het programma omschreven we dit onderdeel als volgt: The Living Museum is een plek waar iedereen welkom is om kunst te maken - met en zonder psychiatrische achtergrond. Een aantal kunstenaars exposeerde materiaal in de foyer. Sommigen maakten live kunst! Ieder kunstwerk en zijn kunstenaar heeft een eigen verhaal, vraag er dus gerust naar.

Verder was er een heel gevarieerd aanbod van activiteiten voor elk wat wils. Schrijvers die vertelden over hun boek - waarin ze hun ggz-ervaringen delen. Ook waren er workshops 'hoe kun je zelf je verhaal opschrijven?' We hebben acteurs gehad waarmee je kon oefenen: hoe ga ik het gesprek aan over mijn kwetsbaarheid en wat vind ik daarin een fijne manier? En er zijn *speeddates* geweest.

Ik merkte dat mensen dankbaar waren en hoorde dat mensen het fijn vonden dat dit georganiseerd was zonder dat het ze iets kostte. Er was onder deelnemers een sfeer van: deze dag is echt van ons. Mensen gaven terug het bijzonder te vinden dat dit ook door cliënten en voor cliënten georganiseerd was. Dat dat eigenlijk nog nauwelijks gebeurt.

### Oproep

LOC kijkt nu met onder meer psychiater Jim van Os, de Vereniging van Ervaringsdeskundigen en andere partijen en mensen in het land naar hoe je op een aantal

## “LOC onderzoekt hoe zorg kan aansluiten bij wat mensen nodig hebben”

plekken in Nederland zorg en hulp radicaal zódanig kunt organiseren dat die echt aansluit bij hoe mensen hun leven vorm en inhoud willen geven. Dus niet vanuit systemen, maar echt vanuit de mensen om wie het gaat - en dat zijn ook de werkers in zorg en welzijn.

De slotdag was niet een congres met kennisoverdracht, maar een dag om samen te onderzoeken: wat werkt voor jou? Dat is een ander type congres dan gemiddeld. In de geestelijke gezondheidszorg zouden we graag meer plekken willen creëren waar je echt doorgaand met elkaar kunt onderzoeken (dus mensen met een hulpvraag en mensen die daar iets in kunnen betekenen): wat heb jij nou nodig, en hoe gaan we dat dan organiseren met elkaar? Dus dat dat niet vanuit bepaalde systemen en structureren vooraf bedacht is, je met een vraag komt en zoekt in welk hokje die past. Dat is hoe we het nu vaak doen. LOC kent plekken waar het al steeds meer op nieuwe manieren gaat maar zou graag in contact komen met meer van die plekken of mensen die daaraan (willen) werken. Dus ken je plekken waar zorg op die nieuwe manier wordt georganiseerd? Denk je dat het goed is om eens verder te praten, laat het vooral weten.

Kijk voor contactgegevens op

[www.maatschappelijkdebatggz.nl](http://www.maatschappelijkdebatggz.nl). Daar vind je ook meer informatie over de visie die we hebben gemaakt voor een radicale vernieuwing van de ggz op basis van signalen uit ons netwerk.

*In verband met de privacy zijn de voorbeelden van mensen en hun ervaringen in dit artikel geanonimiseerd.*

*Joep Bartholomeus is LOC-coördinator en betrokken bij de Week van de Psychiatrie.*

Podcasts persoonlijke verhalen uit de jeugdhulp

# “Laadjes vullen met zelfvertrouwen”



Tekst: **Pien Heuts**

**Wat betekent een gevleugeld begrip als de cliënt centraal stellen? Hoe ziet dat er in de praktijk uit? LOC Jeugd ging het afgelopen jaar op pad en verzamelde persoonlijke ervaringsverhalen vanuit allerlei perspectieven in de jeugdhulp. Dat resulteerde in een schat aan informatie, hieronder thematisch weergegeven. “Ik was totaal kansloos tegenover al die volwassenen.”**

Hoe zou goede jeugdhulp er uit moeten zien volgens mensen die er dagelijks mee te maken hebben? In zes podcastinterviews proberen een bestuurder, twee ervaringsdeskundigen, een hulpverlener, zorgvernieuwer en een vader daar een antwoord op te geven. “De geïnterviewden zeggen een aantal dezelfde dingen. Daarmee is het enorm waardevol materiaal geworden dat écht iets zegt over wat nodig is voor goede jeugdhulp”, zegt Freke Evers die vanuit LOC Jeugd verantwoordelijk is voor dit initiatief. “We hebben de verhalen gedeeld met de politiek, cliëntenraden, kenniscentra en andere betrokkenen. Om op die manier bij te dragen aan het gesprek over goede jeugdhulp.”

## Deelnemers interviews

De hoofdrolspelers in de podcasts, gemaakt door interviewer, ervaringsdeskundige en beheerder van het platform wijzingspraa makers, Et van Toorn:

**Marienne Verhoef**, bestuurder Spirit Jeugdhulp en De Bascule; **Marion Welling**, zorgvernieuwer vanuit cliëntperspectief; **Riska ter Haar**, jeugdhulpverlener bij het Dagelijks Bestaan; **Oscar Rohde**, vader en cliëntenraadslid van de Jeugdbescherming Amsterdam; **Robbin van der Zanden** (24), ervaringsdeskundige bij jeugdhulporganisatie Oosterpoort, waar hij acht jaar verbleef en **Narita Derks** (21), ervaringsdeskundige en lid van de jongerentaskforce van Augeo.

## Cliënt centraal

**Robbin:** “Pas als je het perspectief van jongeren in het beleid en visie van organisaties verankert, zet je cliënten echt centraal.” “Veel hulpverleners denken dat als iemand hulp nodig heeft hij ook geen eigen regie kan voeren. Fout”, zegt **Narita**. “Zie jongeren als gelijkwaardig, dan pas kun je verder komen. Niet ik, maar mijn voogd werd centraal gesteld. En die sprak nooit met mij





Et van Toorn interviewt ervaringsdeskundige Robbin van der Zanden. “Ik was een doorschuifkind.”

alleen.” We zouden beter kunnen kijken naar en praten met jongeren en gezinnen”, vindt **Marienne**. “Vragen wat ze nodig hebben en wat onze bijdrage daaraan kan zijn. En of je als persoon de goede hulpverlener voor ze bent. De cliënt centraal stellen vraagt om frisheid en openheid.” **Riska**: “Luisteren, vragen ‘wat heb je nodig?’, ‘waarmee kan ik helpen?’ Kijken naar de kern van iemand. Daar moet het in eerste instantie over gaan.” **Oscar**, al tien jaar in een vechtscheiding waardoor hij zijn dochter vaak niet zoals afgesproken kan zien, vindt dat het altijd om het belang van de kinderen moet gaan. “Maar de jeugdbescherming kiest partij voor de moeder, zogenaamd in het belang van het kind. Terwijl ze het gezin centraal moeten zetten. En het herstel van verhoudingen.” “Er is nooit gevraagd wat ik wilde”, concludeert **Robbin**. “Nooit ben ik betrokken geweest bij de plekken waar ik geplaatst werd. Daar ging mijn voogd over, die ik slechts twee keer per jaar zag.” Zorgvernieuwer

**Marion**: “Echt luisteren, open staan en aansluiten bij wat kinderen en jongeren willen. Niet vanuit systemen, maar vanuit een goede relatie. Samen goede hulp organiseren. Het gaat om de klik tussen hulpverlener en cliënt.”

## Veiligheid

“Naast kinderen en jongeren gaan staan”, zegt

**Riska**. “En hun laadjes vullen met zelfvertrouwen. Soms duurt het een jaar voordat ze gaan praten. Dat heeft ‘langzame tijd’ nodig. Pas als ze veiligheid gaan voelen, kunnen ze aangeven wat ze nodig hebben.” **Oscar**: “De hulpverlening mag meer aandacht hebben voor ouderverstoting. Ik werd overal uitgewist: in het gezin, bij de sportclub en op school. Dat is een continue wond.”

**Narita**: “Mijn moeder was terminaal ziek, mijn vader aan de drank en ik had een eetprobleem. Het foute pleeggezin, alle ambulante hulp vanaf mijn vijfde en opnames - niemand zag me. Of praatte met me. Eén psychiater

luisterde. En zag me als persoon met potentie en kwaliteiten. Dat was het begin van vertrouwen: een uurtje per week stoom afblazen.” **Marion:** “We zijn nog steeds op zoek naar hoe tijdig te signaleren van mishandeling en seksueel misbruik. Het is zo verschrikkelijk als kinderen en jongeren in die onveilige situaties zitten. We zijn bang onterecht te beschuldigen. We zien het liever niet.” “Altijd verhuizen is onveilig”, weet **Robbin.** “Ik was een doorschuifkind, ben in acht jaar 25 keer verkast. Nooit voelde ik een vaste ondergrond. Elke keer had ik hoop, maar moest ik weer weg. Ieder kind wil zo gewoon mogelijk opgroeien.”



### Gezien en gehoord worden

**Robbin:** “Hulpverleners moeten de rode draad in het leven van cliënten proberen te zien. Naar ze luisteren. Geef ze het gevoel dat ze iets waard zijn en niet één van de velen. Het zit vaak in kleine dingetjes. Ik had een hulpverleenster die ook na vijven terugbelde of appte. Die nam me serieus.” “Een hulpverlener van Veilig Thuis was een verademing”, vertelt **Oscar.** “Ze luisterde naar me, was geïnteresseerd in mijn verhaal over de schending van de omgangsregeling. Ze kwam haar afspraken na, geen loze beloften. Ik voelde me gehoord en erkend in mijn probleem. Terwijl de jeugdbescherming niet

**“Je mag jongeren niet tot stilstand brengen”**

alleen met me wilde praten.” **Riska:** “Ik kijk vooral naar wat er mogelijk is en wie de jongere in de kern is. Jongeren worden te weinig gehoord, vooral in het onderwijs.”

**Narita:** “Ik voelde me totaal kansloos tegenover al die volwassenen. Niemand pikte de mishandeling in het pleeggezin op. Ook docenten niet. Door die ene psychiater die wel luisterde, voelde ik me serieus genomen. En door een buurvrouw uit het dorp - toen ik was weggelopen. Zij was zorgend. Ik voelde me door een wildvreemde gehoord.”

### Adviezen

**Marienne:** “Waarom werken we niet meer met vrijwilligers, waarom gebeurt alles met professionals? En laten we vaker checken of we met kinderen en ouders op het juiste spoor zitten.”

**Narita:** “Ga het gesprek aan met een kind alleen. Bouw niet alleen een cliëntenrelatie op, maar ook een mensenrelatie. Dan kan er een vertrouwensrelatie ontstaan.”

**Riska:** “Kom als hulpverleners eens los van je oordeel, kaders, gedachten en stigma’s. Luister naar wat nodig is. En het gezeik over geld moet ophouden. Ook lange wachtlijsten moeten niet kunnen. Je mag jongeren niet tot stilstand brengen. Stilstand is achteruitgang.”

**Robbin:** “Als organisaties veel meer samenwerken, heb je als kind of jongere niet meer al die wisselingen. En geef het perspectief van jongeren een plaats in het beleid. Neem ervaringsdeskundigen in loondienst. Dan help je ze en hebben ze meer vaste grond dan met een vrijwilligersvergoeding.”

**Oscar:** “Laat jeugdbeschermers hun rug recht houden als het om uitvoering van uitspraken van de rechter gaat. En vraag dóór als hulpverlener om te checken of informatie klopt, ook in gesprekken met kinderen.”

**Marion:** “Neem meer ruimte en tijd om samen te kijken wat nodig is voor de cliënt in deze situatie. Ga op pad, betrek het netwerk. De relatie tussen cliënt en hulpverlener is het belangrijkste. Daarin moet je investeren, niet in allerlei administratie. Overheid en hulpverlening moeten elkaar meer vertrouwen. En vraag je regelmatig af waarom je het vak bent ingegaan. Houd je daaraan vast in plaats van je in andere richtingen te laten duwen.”

*De podcastinterviews zijn te beluisteren via [www.tinyurl.com/6podcasts](http://www.tinyurl.com/6podcasts)*

Toezicht en cliëntenraad

# Zeggenschap is van iedereen



Tekst: **Cyriel de Block en Pieter Vos**

**Op papier, dus in veel wetten, regels en codes op het terrein van bestuur en toezicht in de zorg staat de bestuurder centraal. De bestuurder is de verantwoordelijke, het aanspreekpunt, voor alle belangrijke beslissingen in de zorgorganisatie. Ook voor de medezeggenschap? Deskundigen Cyriel de Block en Pieter Vos over noodzakelijke veranderingen in de zeggenschap.**

De medezeggenschap van cliënten in zorgorganisaties lijkt een zaak van de bestuurder/raad van bestuur te zijn. Volgens artikel 3.1.3. van de Governance Code 2017 dient de raad van toezicht samen met de raad van bestuur afspraken te maken over de manier waarop de raad van toezicht omgaat met de medezeggenschapsorganen. Ook de nieuwe Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (eind mei aangenomen in de Eerste Kamer, zie ook het artikel op pagina 8.) kent vergelijkbare bepalingen.

Welk beeld roept dit op? In de eerste plaats dat er weliswaar overleg tussen raad van toezicht en cliëntenraad is voorgeschreven, maar dat dit een beperkte vorm heeft ('tenminste een keer per jaar' et cetera). En dat het een tamelijk eenzijdig en informerend karakter heeft. In de tweede plaats dat de raad van bestuur dit overleg regisseert. Die bestuurt niet alleen de instelling, maar ook

de medezeggenschap - van cliënten via de cliëntenraad en van medewerkers via de ondernemingsraad. Sterker nog, hij is verantwoordelijk voor het proces van medezeggenschap. Een derde constatering kan misschien zijn dat in de praktijk de andere organen in de instelling, met de raad van toezicht voorop, zich hierbij neerleggen. De praktijk is dus: medezeggenschap is een zaak van de bestuurder.

Diezelfde praktijk laat zien dat er wel degelijk uitzonderingen zijn. Er zijn steeds meer bestuurders die de medezeggenschap anders aanpakken: niet als regisseur, maar als gelijkwaardige gesprekspartner die bereid is bestuurskracht te delen. Desondanks kijken wij in dit artikel naar de nog vaak voorkomende bestuurspraktijk van de alles regelende bestuurder.

## Beleid en praktijk houdbaar?

De vraag is of dit vandaag de dag een effectieve manier

is om een zorginstelling te besturen. In een eerder artikel in *Zorg en Zeggenschap* (winter 2018) schreven wij dat de uitdagingen, de risico's, maar ook de mogelijkheden van zorginstellingen zo groot en zo complex zijn dat besturing vanuit het perspectief van de cliënt harde noodzaak is. Zeggenschap (in plaats van medezeggenschap), van cliënten en van medewerkers, is dan een onmisbaar middel. In de concrete situatie van vandaag is dat een geheel andere vorm van (mede)zeggenschap dan die wij hierboven beschreven: die van beleid en praktijk. Overleven, beter worden, doe je samen met de cliënten.

### **“De nieuwe Wmcz biedt mogelijkheden om de samenwerking tussen raad van toezicht en cliëntenraad te vernieuwen”**

Papier en praktijk, ofwel de alles regelende bestuurder als regisseur van medezeggenschap, sluiten niet meer aan bij de opgaven waarvoor een zorginstelling staat: arbeidsmarktproblemen, een specifiek zorgaanbod dat onvoldoende past bij de individuele zorgvraag, de bekostiging van dat aanbod, constante media-aandacht. In dit verband is misschien wel een van de grootste uitdagingen de noodzaak ‘de zorg op de juiste plaats’ te leveren. Wij denken dat er tenminste twee veranderingen moeten komen.

#### **Veranderingen noodzakelijk**

In de eerste plaats is het voor het werkelijk besturen vanuit cliëntperspectief noodzakelijk dat de raad van toezicht, raad van bestuur, cliëntenraad en ondernemingsraad intensiever samenwerken dan nu is voorgeschreven. En dat zij dat doen op basis van vertrouwen en een gevoel van partnerschap. Een intensieve samenwerking op basis van gelijkwaardigheid en gedeelde verantwoordelijkheid. Doel moet zijn om de voor het voortbestaan van de instelling noodzakelijke zegen-

schap van medewerkers en cliënten (zie ons eerdere artikel) te benutten om een vraaggericht zorgaanbod tot stand te brengen.

In de tweede plaats zal de samenwerking méér moeten inhouden dan een enkel overleg om elkaar te informeren en ook méér dan adviesbevoegdheden en instemmingsmogelijkheden. De samenwerking die er nu moet komen, heeft veel meer de vorm van een bestuursteam, van een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor ‘goed bestuur’ en natuurlijk ook voor goede kwaliteit van zorg. De spelers in het bestuursteam zijn ook de interne *stakeholders*: cliënten en medewerkers. En in dat team moet je taken kunnen en willen delegeren, bijvoorbeeld die van het kwaliteitstoezicht. Op deze manier van besturen organiseert de bestuurder ook zijn eigen ‘teggengeluid’, hij creëert een stevige en constructieve oppositie (cr en or) binnen de besturing.

#### **Andere rolverdeling**

Dit zal leiden tot een andere verdeling van rollen binnen de zorgorganisatie. De raad van bestuur is niet langer de regisseur van de medezeggenschap. Op de weg van medezeggenschap naar zeggenschap worden alle interne organen daarvoor verantwoordelijk. Dat bevrijdt de bestuurder van de paradoxale rol die hij nu heeft: besturen en de medezeggenschap aansturen. Dit vereist een ander profiel van de bestuurder. Een profiel dat meer past bij de ontwikkelingen in de samenleving en in organisaties (zelfsturende teams, schaalverkleining, motiverend leiderschap vanuit de inhoud, denken vanuit de vraag).

Van de raad van toezicht vraagt dit de werkgeversrol ten opzichte van de bestuurder wezenlijk anders in te vullen. De raad van toezicht zal actiever en intensiever op eigen gezag en initiatief de samenwerking moeten zoeken met cliëntenraad en de ondernemingsraad. Dat kan weer resulteren in het samenwerken met de cliëntenraad op onderdelen van het intern toezicht, bijvoorbeeld op het vlak van kwaliteit. De nieuwe Wmcz biedt een mogelijkheid de relatie met de cliëntenraad te versterken: de ‘medezeggenschapsregeling’. Die daagt de raad van toezicht uit zijn samenwerking met de cliëntenraad op een nieuwe leest te schoeien en dat vast te leggen.



Gevoel van partnerschap en vertrouwen is noodzakelijk om het cliëntperspectief écht centraal te kunnen stellen.

### Nieuwe rol cliëntenraad

Maar ook de cliëntenraad en de ondernemingsraad krijgen een andere rol, een rol die bovendien nog niet is uitgekristalliseerd in beleid. Dat vraagt dus veel eigen initiatief en vooral durf. Als wij ons voor de lezers van *Zorg & Zeggenschap* concentreren op de rol van de cliëntenraad dan zien we het volgende plaatje.

- Een andere samenstelling: meer deskundigheid op een aantal terreinen. Wie is de 'cliënt' en wat zijn de grenzen van de 'instelling'? Hoe vertegenwoordig je 'zeggenschap'? Bij de samenstelling van de cliëntenraad zal, naast de vertegenwoordiging van cliënten en/of hun naasten, meer aandacht moeten komen voor andere deskundigheid binnen de cliëntenraad: bestuur en governance, financiën, zorgnetwerken, zorgtechnologie, wetgeving.
- Een andere taak: medeverantwoordelijkheid voor goed bestuur en voor goede kwaliteit. Van medezeggenschap naar medeverantwoordelijkheid. Het is

denkbaar dat deze taakverzwaring noodzaakt tot een uitbreiding van de cliëntenraad en/of tot een steviger ondersteuning en bekostiging van de raad.

- Uitgaan van zeggenschap op een laag niveau van de zorginstelling (de zorglocatie, dicht bij de werkvloer en in direct contact met zelfsturende teams). Dit geldt niet alleen voor zeggenschap, maar ook voor leiderschap.
- Steeds samen optrekken met de zorgprofessionals en met de ondernemingsraad.

*Cyriel de Block is adviseur cliëntenraden.*

*Pieter Vos is voorzitter van de raad van toezicht van LOC en bestuurder, adviseur en onderzoeker op het gebied van zorg en welzijn.*

*Dit artikel is onderdeel van een drieluik. Het eerste deel verscheen in *Zorg & Zeggenschap* december 2018.*



# “Leer het financiële plaatje begrijpen”

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. In deze aflevering: Ed Schaeken, sinds de oprichting in 2013 penningmeester van de cliëntenraad van Cicero Thuis.

Cicero Zorggroep bestaat uit twaalf zorgcentra met elk een eigen cliëntenraad. Daarnaast is er de cliëntenraad van Cicero Thuis en van Cicero Revalidatie en Herstelzorg. De raden houden zich bezig met onderwerpen die spelen binnen hun eigen onderdeel. Afgevaardigden uit al deze cliëntenraden vormen de centrale cliëntenraad. Deze raad behartigt de meer algemene belangen van alle cliënten van Cicero Zorggroep.

## Hoe functioneert de cliëntenraad?

“De cliëntenraad van Cicero Thuis vergadert elf keer per jaar met de algemeen manager. We werken volgens een reguliere agenda en daarnaast hanteren we een beleidsagenda met extra aandachtspunten. Het Kwaliteitskader Wijkverpleging was de afgelopen tijd zo’n extra aandachtspunt,” vertelt Ed Schaeken (71).

### Wat motiveert je om penningmeester te zijn?

“Ik kwam in contact met Cicero door de zorg die mijn partner nodig had. Voor mijn pensionering was ik bankier. Door mijn financiële achtergrond weet ik dat het financiële plaatje van de zorginstelling veel informatie geeft en dat dit aanknopingspunten biedt om vragen te stellen aan de organisatie, bijvoorbeeld over ziekteverzuimcijfers van medewerkers. Ik vind het belangrijk dat een cliëntenraad het financiële plaatje in grote lijnen begrijpt. Het gaat niet om detailkennis, daar is de raad van toezicht voor.”

### Wat betekent het Kwaliteitskader Wijkverpleging voor de raad?

“Het kwaliteitskader legt de focus op de steunstructuur en het netwerk van thuiszorgmedewerkers. Dit past Cicero Thuis al sinds 2016 toe in het wijkgericht werken. De cliëntenraad speelde een actieve rol in de ontwikkeling daarvan. De wijkverpleegkundigen sturen inmiddels dertien wijkteams aan en twee teammanagers geven extra ondersteuning. Een goede teambezetting blijft aandachtspunt voor de cliëntenraad. We hameren op het belang van continuïteit van medewerkers: dat cliënten steeds dezelfde zorgverlener krijgen op een tijdstip dat ze vooraf weten. Het kwaliteitskader is inmiddels ingevlochten in hernieuwd kwaliteits- en veiligheidsbeleid. Dat hernieuwde beleid is ingebracht in de centrale cliëntenraad.”

## “De cliëntenraad speelt een actieve rol in het wijkgericht werken”

### Hoe houden jullie contact met de achterban?

“We blijven op de hoogte van het reilen en zeilen bij cliënten door inzage in het jaarverslag van de vertrouwenspersoon, meldingen van val- en medicijnincidenten (MIC) en de ziekteverzuimcijfers van medewerkers. Via informele contacten horen we wat wachttijden zijn en of de zorg op de afgesproken tijd komt. Sinds 2018 organiseren we een inloopspreekuur. We organiseren één of twee keer per jaar informatiebijeenkomsten voor cliënten om met ons mee te denken over de zorgverlening en andere

voor cliënten belangrijke zorgonderwerpen, zoals privacy en veiligheid. De aanwezigen kunnen vragen stellen en wij proberen leden te werven. De algemeen manager van Cicero Thuis is dan ook aanwezig. De laatste bijeenkomst was op 5 juni. We verspreiden ook een jaarverslag over onze activiteiten. Verder informeren we cliënten over het bestaan van de raad via een folder, de cliënt-informatieklapper en de website van Cicero.”

### Wat hebben jullie al bereikt?

“Sinds de oprichting werken we inmiddels professioneler met een goede vergaderstructuur. We houden ons met voor cliënten belangrijke zaken bezig. Zoals betaalbare maaltijden voor cliënten in de dagopvang, omdat we vinden dat er geen winst gemaakt hoeft te worden op deze maaltijden. We hebben enkele vragen aan de CQ-index toegevoegd en de auditor betreft ons bij de kwaliteitsaudit (HKZ). In het verleden had Cicero Thuis slechte cijfers en daarover hebben we vragen gesteld. Deze situatie is gelukkig ten goede gekeerd. Verder nemen we regelmatig procedures door zoals bijvoorbeeld over valpreventie.”

### Welke rol speelt LOC?

“We bezoeken af en toe bijeenkomsten van LOC en het tijdschrift Zorg & Zeggenschap rouleert onder cliëntenraadsleden. De medewerker kwaliteit en beleid van de organisatie ontvangt de digitale nieuwsbrief en blijft zo ook op de hoogte van wat er speelt rondom medezeggenschap.”

### Wat is het geheim van een goede cliëntenraad?

“Een transparante organisatie en een directie die de openheid heeft om met de cliëntenraad samen te werken. Cicero Thuis deelt veel en tijdig informatie met ons en neemt de raad vanaf het begin mee in ontwikkelingen zoals het wijkgericht werken. Een ambtelijk secretaris ondersteunt de centrale cliëntenraad en een medewerker van Cicero ondersteunt onze raad bij het maken van de notulen. We hebben een eigen begroting die Cicero accordeert en waarover de cliëntenraad verslag legt.”



Tekst: **Mariëlle Cuijpers**

**Mariëlle Cuijpers is als adviseur communicatie verbonden aan LOC.**

Nieuw jasje theoretisch kader waardevolle zorg

# Uitgangspunten ongewijzigd krachtig



Samenstelling: **Douwe Dronkert**

Tien jaar geleden bracht LOC haar lange termijnvisie op de toekomst van de zorg uit. Het makkelijk leesbare visieboekje met de naam 'waardevolle zorg' komt voort uit onderzoek. Uitkomsten daarvan zijn in 2009 ook gebundeld in een beknopt theoretisch kader. Dat was nog minder bekend maar nu waardevolle zorg steeds meer realiteit wordt, ontstaat ook hier vraag naar.

In het theoretisch kader *Nederland en de zorg 2010 – 2050. Theoretisch kader bij langetermijnvisie 'waardevolle zorg'* is te lezen: "Kijkend naar de geschiedenis van de twee oudste onder de sectoren die LOC bedient - verzorging/verpleging en geestelijke gezondheidszorg - blijkt dat deze door de eeuwen heen een ontwikkelings-traject hebben afgelegd met daarin vele veranderingen in visie op zorg en daaruit voortvloeiende manieren van werken. Die lijn van ontwikkeling doortrekkend blijkt een nieuwe fase zich logischerwijs en juist in onze tijd aan te dienen."

## Radicale verandering

LOC is om een objectief beeld te krijgen van de stand van zaken in en de toekomst van de zorg en van de sector als onderdeel van de samenleving, te rade gegaan bij uiteenlopende bronnen. Die zijn gevonden in de sector zelf, maar vooral ook daarbuiten. Te denken valt aan de

wetenschap en het bedrijfsleven. Reden is dat partijen die werkzaam zijn buiten het eigen domein vaak een verfrissende en verhelderende blik hebben op een sector als de zorg. Bovendien zijn de bevindingen van de wetenschap, als het gaat om hoe onze werkelijkheid in elkaar zit, in de afgelopen eeuw radicaal veranderd. Toch worden die ontdekkingen niet meegenomen in de ontwikkeling van beleid voor de zorg noch voor andere sectoren in de samenleving. Een organisatie als LOC, die zelf ingebed is in het veld van de zorgsector, doet er dan ook goed aan om ook vanuit andere dan de gebruikelijke

**“Het maximaal  
benodigde in alle  
levensdomeinen moet  
het vertrekpunt zijn”**





Hoe we zorg organiseren moet gebaseerd zijn op onze meest actuele kennis, dat is nu niet zo.

perspectieven naar de zorg te kijken. De uiteenlopende bronnen waarvan expliciet gebruik is gemaakt voor deze visie zijn via de noten in de tekst terug te vinden in de bronnenlijst.

Het theoretisch kader geeft op basis van de bevindingen die vandaag de dag nog even actueel en radicaal zijn, een visie op de zorg zoals die zou moeten worden georganiseerd en ingebed in een drastisch veranderende Nederlandse samenleving. Vanuit de overtuiging dat de manier waarop we een samenleving vorm geven - sociaal, economisch, ecologisch - gebaseerd moet zijn op de meest actuele kennis die we hebben over wat onze werkelijkheid is en hoe die in elkaar steekt en beïnvloed kan worden.

### **‘Productiegericht’**

De definitie van het huidige zorgsysteem in het the-

oretisch kader, is dat het systeem in zijn structuur en regelgeving ‘productiegericht’ is. Zorginstellingen worden afgerekend op het aantal zorgactiviteiten dat zij verlenen. De steeds terugkerende problemen in de zorg zijn een signaal dat dit systeem kennelijk niet (meer) optimaal functioneert. Zorgkosten nemen toe. De kwaliteit van leven van cliënten is nog steeds geen vanzelfsprekendheid, ondanks alle instrumenten die daartoe een aanzet moeten geven. Het aantal mensen dat in de zorg wil werken neemt af. Dat zijn maar een paar van de vraagstukken waar we nu in de zorg mee te maken hebben. Als we die in verband brengen met de toekomst, dan wordt het alleen maar ingewikkelder. Zoals we dat nu voorzien, krijgen we met een grotere vraag naar zorg te maken, terwijl de middelen niet navenant toenemen en er minder menskracht is om zorg te leveren. De taak waar de sector zich voor gesteld ziet wordt dus complexer ofwel uitdagender.

### Richtinggevend

Het theoretisch kader was in eerste instantie een bundeling en synthese van perspectieven, theorieën en modellen, maar is daarna vooral ook als praatpapier ingezet. In vele gesprekken is verkend: kunnen mensen hier ook daadwerkelijk iets mee? Ja, was steeds het antwoord. Het perspectief leek wel ver weg, maar sprak aan. Misschien

dat we zoiets zouden kunnen realiseren. LOC ziet dat er sindsdien allerlei stappen zijn gezet op weg naar een heel andere organisatie van het zorgsysteem - waar LOC via haar media ook doorgaand verslag van doet. We merken in de praktijk dan ook dat de uitgangspunten van het kader een krachtig en duurzaam fundament bieden voor

het netwerk in de samenleving van mensen, organisaties en initiatieven die aan een fundamentele verandering van het zorgsysteem bouwen. Of het nu gaat om mensen die zorg krijgen, mensen die zorg geven, mensen die beleid voor zorg maken of mensen die de financiën van en voor onze zorg op orde moeten hebben.

### Naar integrale zorgbenadering

Yvonne van Gilse, voormalig directeur van LOC, gaf aan dat preventie voor het denken over de toekomst van de zorg maatgevend moet zijn. Zij stelde: “Volgens de Van Dale is preventief handelen ‘bedoeld om erger te voorkomen’. In dit artikel wil ik graag een stap verder gaan. (...) Mensen moeten ondersteund worden om zoveel mogelijk het leven te kunnen leiden zoals ze dat willen en gewend zijn, en de dingen doen die ze, gelet op hun mogelijkheden en beperkingen, zelf belangrijk en zinvol

**“Yvonne van Gilse stelde dat preventie maatgevend moet zijn voor de discussie over de toekomst van de zorg”**

vinden.” Waarop zij vervolgens een integrale benadering van de zorg over het voetlicht brengt. Daarbij gaat het er onder meer om dat ‘werkers in de zorg’ aandacht hebben voor alle domeinen van het leven van cliënten, zowel hun lichamelijke als geestelijke gezondheid c.q. welbevinden en zowel de context waarin zij leven (hun sociale netwerk, hun woonomgeving) als de wijze waarop zij willen en kunnen participeren in de samenleving. Daarbij geeft zij ook aan dat van de cliënt mag worden verwacht dat deze, zoveel mogelijk, mede zorg draagt

voor zijn eigen gezondheid. Een integrale benadering van zorg is erop gericht om mensen zoveel mogelijk in staat te stellen om hun mogelijkheden, kwaliteiten en potentie uit te drukken in en via het leven dat zij leiden.

### Potentie voorop

Wil die integrale benadering van zorg geven en ontvangen daadwerkelijk worden gerealiseerd, dan is echter een omkering in denken en werken nodig die het huidige systeem gericht op ‘productie’ niet toelaat. Immers het huidige systeem bestaat bij de gratie van ziekte en zorg, terwijl de invloed die gezondheidszorg heeft op de volksgezondheid in het algemeen niet zo groot is als wel wordt gedacht.

Preventie, zoals hier gedefinieerd, is binnen het systeem van gezondheidszorg lang geen vanzelfsprekendheid. Met als gevolg dat welke hervormingen het huidige systeem ook ondergaat, de basis ervan blijft ‘genezen van ziekte en aanbieden van minimale zorg’. Koersen op ‘preventie’ - en daarbinnen plaats geven aan ziekte en zorg - is in dit systeem niet mogelijk. Uit het theoretisch kader komt dan ook naar voren dat juist het maximaal benodigde in alle levensdomeinen het vertrekpunt moet zijn om ‘kwaliteit van leven’ te realiseren.

***Je kunt het geactualiseerde theoretisch kader gratis downloaden via [www.loc.nl](http://www.loc.nl)***

***Douwe Dronkert is als communicatie-generator verbonden aan LOC.***

# blog vlog

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

**Kijk op [clientenraad.nl/praat-mee](http://clientenraad.nl/praat-mee)**

## Op zoek naar de nuance

In de discussie over de invoering van de nieuwe Wet zorg en dwang gaat veel aandacht uit naar de letter van de wet. Een deelnemer aan het platform roept op om juist op zoek te gaan naar de nuance van de wet. Hij wil voorkomen dat de mooie geest van deze wet om zeep wordt geholpen nog voor de wet zijn intrede heeft gedaan.

**[www.tinyurl.com/zorgendwangnuance](http://www.tinyurl.com/zorgendwangnuance)**



## Wijkzorg mensenwerk

“Een bureaucratie lijkt pas gelukkig als ze alles geautomatiseerd hebben”, zeg ik weleens. “Voor mij is (wijk)zorg mensenwerk. Jullie zijn mensen en de mensen waarvoor jullie het doen zijn mensen.” Aldus onderzoeker Martijn van Oorschot. Hij deed onderzoek naar de wijkzorg in Amsterdam en publiceerde met het Kenniscentrum Veroudering de vierdelige serie Wijkzorg in antropologisch perspectief.

**[www.tinyurl.com/wijkzorgmensenwerk](http://www.tinyurl.com/wijkzorgmensenwerk)**

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

# Nieuwe brochures LOC

De Vraagbaak krijgt veel vragen over welke inhoudelijke en praktische informatie LOC biedt. LOC publiceert regelmatig nieuwe brochures en handreikingen met praktische kennis over actuele onderwerpen voor cliëntenraden. In deze speciale editie van de Vraagbaak lichten we vier nieuwe publicaties toe.



Ruth Irik is eerste aanspreekpunt voor de Vraagbaak.

 Tekst: **Willeke Krijgheld**

## Op welke onderwerpen heeft onze cliëntenraad instemmingsrecht volgens de Wmcz 2018?

In de brochure Basisinformatie medezeggenschap staan alle onderwerpen waarover de cliëntenraad adviesrecht en instemmingsrecht heeft, in een overzichtelijk schema. Ook kun je daarin lezen over de procedures van advisering en instemming.



### Dubbelbrochure Basisinformatie medezeggenschap

Cliëntenraden geven aan dat het prettig is om een naslagwerk te hebben met actuele basisinformatie over medezeggenschap voor de dagelijkse praktijk. Eerdere informatie van LOC over de nieuwe Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz 2018, zie ook het artikel op pagina 8) is nu opgenomen in een nieuwe brochure Basisinformatie medezeggenschap. De brochure bestaat uit twee delen: een roze deel met alle informatie over de huidige wet. En een blauw deel met alle informatie

over de Wmcz 2018 en hoe je je als cliëntenraad daarop kunt voorbereiden.

Met de brochure hebben cliëntenraden overzichtelijk de informatie in handen welke rechten en plichten zij hebben in het vertegenwoordigen van cliënten. En daarmee te werken aan waardevolle zorg.

### Hoeveel zorgverleners moeten er aanwezig zijn in het verpleeghuis?

Er staan enkele basis kwaliteitseisen in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg zoals dat op drukke momenten minimaal twee zorgverleners aanwezig moeten zijn. Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg bepaalt verder niet wat de juiste mix aan personeel is. Er moet per context gekeken worden hoeveel zorgverleners er nodig zijn met welke kwaliteiten. En continu gezocht naar een optimale personeelssamenstelling.

#### Handreiking Optimale personeelssamenstelling verpleeghuiszorg

In deze handreiking geven we handvatten en tips voor het gesprek met de organisatie over een optimale personeelssamenstelling. Een optimale samenstelling van zorgverleners betekent dat er voldoende mensen met de juiste kwaliteiten aanwezig zijn om de zorg te verlenen aan de bewoners. Iedere bewoner heeft andere behoeften en wensen. En op iedere plek zijn weer andere dingen nodig. Het verschilt



dus per situatie wat de optimale personeelssamenstelling is.

In iedere situatie moet de zorgorganisatie kijken welke zorgverleners nodig zijn en wat zij moeten kunnen. Het is de bedoeling dat de personeelssamenstelling steeds voldoet, ook wanneer de vraag naar zorg verandert. Dit betekent dat een continue zoektocht van de zorgorganisatie naar hoeveel en welke zorgverleners nodig zijn. Dit kunnen ook andere disciplines zijn, zoals bijvoorbeeld een huiskamer-assistent, een geestelijk verzorger of welzijnsmedewerker.

In de zoektocht naar een optimale personeelssamenstelling spelen cliëntenraden een belangrijke rol. Zij bewaken in de zoektocht naar de optimale personeelssamenstelling dat hetgeen de bewoners nodig hebben het uitgangspunt blijft. En geven inbreng vanuit het perspectief van de bewoners. De cliëntenraad kan eraan bijdragen dat de organisatie ruimte maakt voor juist die zorgverleners die de bewoners

op de juiste manier ondersteunen om het leven te leiden zoals zij dat willen.

### Wat kunnen wij als cliëntenraad met het Kwaliteitskader Wijkverpleging?

In de handreiking Kwaliteitskader Wijkverpleging besteedt LOC aandacht aan hoe cliëntenraden dit kwaliteitskader kunnen gebruiken om zeggenschap over zorg in de wijk te versterken en zo de zorg te verbeteren.



#### Handreiking Kwaliteitskader Wijkverpleging

Het Kwaliteitskader Wijkverpleging beschrijft wat mensen mogen verwachten als zij wijkverpleging nodig hebben. Er staat in wat zorgverleners moeten doen om goede en veilige zorg te leveren. En hoe zorgorganisaties mogelijk moeten maken dat de zorg goed is. De cliëntenraad kan het Kwaliteitskader Wijkverpleging gebruiken in

het gesprek met de organisatie. Alle zorgorganisaties die wijkverpleging bieden in Nederland zijn verplicht te doen wat er in het kwaliteitskader staat. Het gaat er vooral om dat de zorgorganisaties en zorgverleners nadenken over wat goede zorg is. Daarbij komen vragen aan de orde als: hoe kunnen zorgverleners hun werk zo goed mogelijk doen? Wat gaat er goed? En wat kan er beter? Hoe kunnen we leren van elkaar en van anderen?

Belangrijk is dus dat gesprek over goede zorg met elkaar te voeren en steeds van elkaar te leren. De bedoeling van het kwaliteitskader is dat alle mensen goede zorg ontvangen. Zorg die eraan bijdraagt dat mensen hun leven kunnen leiden zoals zij dat willen. De cliëntenraad kan er op letten of dat inderdaad gebeurt. In de handreiking staan tips en benoemen we de wettelijke adviesrechten waar de cliëntenraad zich op kan beroepen.

### Hoe staan wij als cliëntenraad in goed contact met onze achterban?

LOC onderzocht bij cliëntenraden en cliënten wat nodig is om goed en duurzaam contact met de achterban op te bouwen en te onderhouden. De meest essentiële handvatten staan in de brochure InContactStaan met je achterban; hoe doe je dat?

#### Brochure en bewaarkaart InContactStaan

Cliëntenraden vertegenwoordigen



mensen die zorg nodig hebben. Zij komen op voor de belangen van cliënten en hun naasten in onder andere de geestelijke gezondheidszorg, thuiszorg, verpleeghuiszorg, jeugdhulp en maatschappelijke opvang. Om die taak goed uit te kunnen voeren, moeten cliëntenraden weten wat de mensen die zij vertegenwoordigen nodig hebben en hoe zij de zorg en ondersteuning ervaren. Vanuit een goede basis in contact met de achterban, kunnen cliëntenraden effectiever invloed uitoefenen in gesprek met de zorgorganisatie. De cliëntenraad houdt de achterban bovendien meer betrokken door successen daarvan terug te koppelen. Zo werk je als cliëntenraad samen met de achterban aan zorg die uitgaat van de wensen en behoeften van de mensen die zorg nodig hebben.

In de handreiking staan inzichten, voorwaarden en tips die LOC inventariseerde samen met cliënten en cliëntenraadsleden. De bijbehorende bewaarkaart vat de handvatten

kernachtig samen en nodigt uit om direct aan de slag te gaan.

### Binnenkort

LOC ontwikkelt regelmatig nieuw informatiemateriaal, zodat cliëntenraden beschikken over actuele en praktische informatie die helpt bij hun taak. Momenteel werkt LOC aan een geactualiseerde brochure over het werkplan van de cliëntenraad. Ook ontwikkelen we brochures specifiek voor de rol van de voorzitter en de rol van de ondersteuner van de cliëntenraad. Wanneer de wijzigingen in de Wet zorg en dwang en de Wet verplichte GGZ worden aangenomen en bekend is wanneer deze wetten in werking treden, stellen we ook daarover informatie-materiaal beschikbaar. We berichten daarover op het LOC-platform en via de digitale nieuwsbrief.

*Willeke Krijgheld is als adviseur verbonden aan LOC.*

### Meer informatie

#### www.loc.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](mailto:vraagbaak@loc.nl)

Download de brochures via [www.clientenraad.nl](http://www.clientenraad.nl) of bestel gedrukte exemplaren via de Vraagbaak van LOC: [vraagbaak@loc.nl](mailto:vraagbaak@loc.nl)

# Actuele thema's

**LOC ondersteunt cliëntenraden bij de uitvoering van hun medezeggenschapstaak. Op het platform cliëntenraad.nl staat veel praktisch bruikbare informatie over actuele thema's.**

Om cliëntenraden te informeren over actuele ontwikkelingen plaatst LOC elke week nieuwe berichten onder het kopje Actueel. We laten op deze manier zien bij welke activiteiten mensen uit het LOC-netwerk betrokken zijn en wat het resultaat is van ons werk.



## Voortgang signalen

We geven niet alleen informatie over belangrijke maatschappelijke ontwikkelingen maar ook over wat we doen met signalen van problemen en wat een cliëntenraad daarmee kan. Zo publiceerden we onlangs een bericht over wie wat betaalt nadat er iemand is overleden in een verpleeghuis.

We kregen namelijk signalen dat er onduidelijkheid over dit onderwerp bestaat. In het bericht geven we een over-

zicht van de regelingen. Ook beschrijven we de rol van de cliëntenraad en wat we verder doen.

## Rol cliëntenraad

In de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) staat dat de cliëntenraad een verzwaard adviesrecht heeft over 'voor cliënten geldende regelingen' (Zie ook pagina 8 over de Wmcz en de Vraagbaak op pagina 44). Daar vallen ook de kosten van afleggen en opbaren onder. De bestuurder en de cliëntenraad maken afspraken over welke diensten tegen welke prijs bij de nabestaanden in rekening worden gebracht. Ook dienen deze afspraken bij alle bewoners en hun naasten bekend te zijn. De regelgeving is echter complex. LOC bekijkt samen met brancheorganisatie ActiZ of de regelgeving duidelijker kan.

**Lees meer actuele informatie voor cliëntenraden via: [www.clientenraad.nl/actueel/](http://www.clientenraad.nl/actueel/)**

 Tekst: **Mariëlle Cuijpers**

## Colofon

### Hoofd/eindredacteur

Pien Heuts

### Medewerkers aan dit nummer

Joep Bartholomeus, Dennis van den Brink, Mariëlle Cuijpers, Cyriel de Block, Douwe Dronkert, Nieske Heerema, Lucie Huiskens, Willeke Krijgsheld, Marthijn Laterveer, Theanne van Schaik, Pieter Vos.

### Foto's/illustraties

Thijs Adriaans, Nationale Beeldbank, iStock

### Leden/abonneeadministratie

LOC: Hof van Transwijk 2  
3526 XB Utrecht  
Tel: 030-2843200  
E-mail: [abonnees@loc.nl](mailto:abonnees@loc.nl)

### Basisontwerp

Firm

### Vormgeving

RAAK Grafisch Ontwerp, Utrecht

### Druk

AltijdDrukWerk

### Z&Z in gesproken vorm

[abonnees@loc.nl](mailto: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](http://www.loc.nl)



# LOC Agenda

Sept. t/m nov.

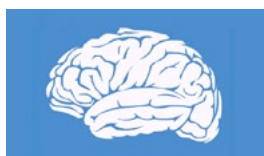


## LOC Basiscursus najaar De (nieuwe) Wmcz 2018

In het najaar organiseert LOC in Hoogeveen, IJmuiden, Den Haag, Den Bosch en Roermond workshops voor cliëntenraden in de GGZ, Ouderenzorg en Zorg Thuis. Behalve de Wmcz 2018 komen tal van onderwerpen aan bod zoals: contact met de achterban, vrijheid en veiligheid, zorg en geld.

Meer informatie: [www.tinyurl.com/cursuswmcz2018](http://www.tinyurl.com/cursuswmcz2018)

5 november



## Themabijeenkomst LOC Bouwpool

Informatieve en interactieve bijeenkomst in samenwerking met het Brein-collectief, omgeving Tilburg. Over de belangrijke adviesrol van de cliëntenraad bij verbouw, renovatie of nieuwbouw en om een gunstige omgeving te creëren voor mensen met dementie.

Meer informatie: [www.tinyurl.com/bijeenkomstbouwpool](http://www.tinyurl.com/bijeenkomstbouwpool)

15 november



## Landelijke bijeenkomst cliëntenraden Zorg Thuis/Wijkverpleging

Een programma met kennis, ontmoeting en uitwisseling. Thema's die aan bod komen: Versterking medezeggenschap cliënten thuiszorg, InContactStaan met cliënten hoe doe je dat? En de betekenis van het Kwaliteitskader Wijkverpleging voor cliëntenraden.

Meer informatie: [www.tinyurl.com/bijeenkomstthuiszorg](http://www.tinyurl.com/bijeenkomstthuiszorg)

Voor meer actuele data en cursusaanbod op maat: [www.loc.nl/bijeenkomsten](http://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](http://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](http://www.loc.nl)