

ZORG ZEGGENSCHAP

PLATFORM VOOR WAARDE-VOLLE ZORG DOOR CLIËNTENPARTICIPATIE



THEMA

Diversiteit

Ondernemingsplan 2014: groei in kwaliteit en diversiteit

LOC'er Harm Wolters over gelijke kansen voor iedereen

'Waarde-volle' zorg voor cliënten én medewerkers

Diversiteit in de cliëntenraad

WAARDE-VOLLE ZORG IS OOK JONG!

Op de vernieuwde website vindt u
ook informatie over jeugdzorg
en jeugd-GGz.

Ga naar www.loc.nl

DE TOEKOMST VAN DE GEZONDHEIDSZORG IS
WAARDE-VOLLE ZORG



ZEGGENSCHAP
IN ZORG

LOC presenteert ondernemingsplan 2014

Om beter in te spelen op de wensen van cliëntenraden vandaag én morgen, maakte LOC een ondernemingsplan. Groei in kwaliteit en diversiteit staan daarin centraal.

08



20

Terug naar de eenvoud

Theatermaker Raf de Bruyn vertelt het verhaal van zijn grootmoeder die Alzheimer kreeg. Hoe ze met hulp van de parochie en familie actief kon blijven. Dementie is een terugkeer naar de eenvoud - dat is de kern van de muziekvoorstelling van haar kleinzoon.

Harm Wolters over een inclusieve samenleving

Gelijke kansen voor iedereen, niemand uitsluiten. LOC'er Harm Wolters pleit voor een samenleving met gelijke rechten voor iedereen. Burgers met een beperking moeten op een normale manier kunnen participeren.

14



24

Zorg van binnenuit: Henry Bosman

In de nieuwe serie ervaringsverhalen vertelt Henry Bosman over de wegen die hij bewandelde in het diverse landschap van de verslavingszorg.

En verder

- 05 Nieuws
- 07 Publicaties
- 10 Waardegedreven werken
- 13 De Binding
- 17 Column
- 18 Zie Zo!
- 22 Moreel beraad
- 27 Or en diversiteit
- 28 Coloriet: samen kleur geven aan waardevol leven
- 30 Visie 'waarde-volle' mantelzorg
- 31 Mantelzorg: zorg geef je samen
- 34 Vraagbaak
- 36 Wet goed bestuur
- 37 Handreiking 'Ouderen aan Zet!'
- 39 Colofon



Superdiversiteit

‘Superdiversiteit’? Kent u die term toevallig? De kans bestaat van niet en toch hebben we er allemaal dagelijks mee te maken. Superdiversiteit betekent dat de verscheidenheid in alles om ons heen toeneemt. Omdat het woord lijkt op diversiteit denken we al gauw aan de verscheidenheid in afkomst van mensen. Maar superdiversiteit gaat verder dan dat. Het betekent dat er binnen de diversiteit zelf ook weer een grote diversiteit is. Zo kunnen mensen van eenzelfde groep onderling heel verschillende waarden hebben.

Je kunt daardoor bijvoorbeeld niet spreken van ‘Nederlanders’ alsof die allemaal hetzelfde zijn. Nederlanders zijn onderling heel divers. Daarover gaat superdiversiteit. En niet alleen als het gaat om diversiteit aan mensen. Maar ook als het gaat om de groei van de informatie- en communicatie-technologie. Die wordt ook steeds meer divers van vorm en inhoud. En dat is weer van grote invloed op ons dagelijks leven.

LOC en cliëntenraden hebben hier ook mee te maken. Zo staan raden met steeds meer verschillende partijen in contact bij hun medezeggenschapstaak. Zowel in als buiten de eigen organisatie. En het is dan ook aan LOC om hen daarin optimaal bij te staan. Dat is ook de reden dat ons tijdschrift *Zorg & Zeggenschap* verandert. Het tijdschrift is vanaf nu een etalage voor alle activiteiten die we als LOC ondernemen. En voor alle mensen en samenwerkingspartners met wie we dat doen. Dat kunnen binnen zorg en welzijn cliënten, cliëntenraden, zorgmedewerkers, raden van bestuur zijn, maar ook zusterorganisaties, brancheorganisaties, onderwijsorganisaties en beroepsverenigingen. En buiten de zorg zijn het bedrijven, onderwijs en wetenschap en vele initiatieven van burgers die hun zeggenschap zelf ter hand nemen.

Diversiteit, we noemen het voor het gemak maar even zo, is daarom ook het thema van dit eerste nummer in de nieuwe opzet. We willen dat u als lezer (nog) beter kunt zien wat we doen, hoe we dat doen en met welke diverse partijen. Zodat u ook kunt zien hoe we concreet werken aan optimale (mede) zeggenschap met als uiteindelijk doel: ‘waarde-volle zorg’ voor iedereen in onze ‘superdiverse’ samenleving. Uw reacties op de inhoud van het tijdschrift zijn van harte welkom. Mail graag naar: webmaster@loc.nl. Veel leesplezier!

Yvonne van Gilse
Directeur LOC



Nieuwe WMO

Staatssecretaris Van Rijn heeft de nieuwe Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) naar de Tweede Kamer gestuurd. Deze nieuwe wet is een aanpassing van de huidige Wmo.

Het doel van de Wmo is het mogelijk maken voor mensen om langer thuis te kunnen blijven wonen en te kunnen participeren. De huidige Wmo omvat huishoudelijke hulp, ondersteuning van mantelzorg, versterking van wijken. De gemeenten krijgen in de nieuwe Wmo ook taken zoals begeleiding, zorg voor mensen met langdurige GGz-zorg, maatschappelijke opvang en inkomensondersteuning. De Tweede en Eerste Kamer moeten nog akkoord gaan met de wet. De nieuwe Wmo zou per 1 januari 2015 in werking moeten treden.

PGB blijft

Er blijft een mogelijkheid bestaan voor mensen met een maatwerkvoorziening om de ondersteuning met een Pgb (persoonsgebonden budget) in te kopen. Het Pgb wordt beheerd door de Sociale Verzekeringsbank, die de betaling aan de zorgaanbieder of leverancier doet. Het Pgb-geld wordt dus niet meer op de rekening van de cliënt gestort.

Toezicht en kwaliteit

De regering verwacht van gemeenten dat zij zelf toezicht houden, middels een gemeentelijke toezichthouder. De gemeentelijke toezichthouder kan ondersteuning krijgen van de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ). Indien een gemeente zijn taak ernstig verwaarloosd kan de overheid wel ingrijpen. Meer informatie over de wet leest u op www.rijksoverheid.nl

Veranderingen langdurende zorg

LOC heeft een ronde door het land gemaakt om met cliëntenraden over veranderingen in de zorg te praten. Daar kwamen verschillende punten van zorg naar voren. LOC stuurde daarom een brief aan de Tweede Kamer. Door cliëntenraden veelgenoemde zorgpunten zijn: eenzaamheid, daginvulling, betaalbaarheid en veiligheid. Daarnaast zijn cliëntenraden bezorgd over onderwerpen zoals mantelzorgers en vrijwilligers, eigen regie, medezeggenschap en gemeenten. Deze zorgen bieden een goed uitgangspunt voor de maatschappelijke agenda.

Wij vragen de Kamer om op de volgende punten met de regering afspraken te maken:

- Geestelijke gezondheidszorg en Wlz

De Wet langdurende zorg is bedoeld voor mensen die 24 uur per dag zorg en/of ondersteuning nodig hebben. Het is onlogisch dat de geestelijke gezondheidszorg hiervan is uitgezonderd. Voor diverse groepen met intensieve en langdurende zorg is het prettig wonen, zorg en welzijn als één pakket te krijgen. LOC vraagt daarom naast ouderen en gehandicapten ook GGz-cliënten toegang te verlenen tot de Wlz.

- Vergoeding verhuizing

De huidige verhuis- en herinrichtingskosten voorzien niet in verhuizing vanwege sluiting van het huis. Bewoners kunnen deze kosten vaak niet betalen. LOC wil niet dat mensen zelf die kosten moeten betalen, maar vindt het ook principieel onjuist als het geld van de zorg voor andere cliënten naar de verhuizing moet. We pleiten ervoor dat mensen die moeten verhuizen wegens sluiting daarvoor geld van de overheid ontvangen.

- Het keukentafelgesprek

- Persoonsvolgende financiering

- Medezeggenschap (zie ook pagina 36)

- Kwaliteit.



Dementie en 'waardevol' leven

In dit nummer van Zorg & Zeggenschap vertelt de Vlaamse theatermaker Raf de Bruyn over de voorstelling die hij maakte waarin hij het verhaal van zijn grootmoeder vertelt. Zij kreeg Alzheimer en doorleefde de ziekte tot en met het laatst stadium (zie pagina 20-21). LOC heeft een project ontwikkeld omtrent 'Zorg voor leven in vrijheid'. Doel is dat mensen die kampen met bijvoorbeeld dementie een waardig leven kunnen leiden. Ook als dat soms heel moeilijk is en wij hun gedrag niet begrijpen. In plaats van mensen dan te beperken in hun vrijheid, draag je zorg voor hun vrijheid. We ontwikkelen trainingen voor zorgmedewerkers en leefplannen, waarmee je waarden en wensen van cliënten in beeld kunt brengen. We werken daarvoor samen met onder meer organisaties voor medewerkers in de zorg. In de loop van dit jaar leest u er meer over in onze media.

Breingeindag: 'Baas in eigen leven'

Op maandag 24 maart 2014 begint de Week van de Psychiatrie met de Breingeindag. Het thema is dit jaar 'Baas in eigen leven', ofwel: betekenis geven aan eigen regie en eigen kracht. De Breingeindag vindt plaats in het gemeentehuis van Almere. LOC is onderdeel van de werkgroep Week van de Psychiatrie.

Verschillende perspectieven komen aan bod in presentaties, workshops, debat en een informatie-markt. Met onder meer:

- » Ervaringsverhalen: hoe kun je met vallen en opstaan je leven leiden? Hoe kom je in je 'eigen kracht', wat maakt je juist klein?
- » De inzet van de gemeenten: wat kunnen zij voor 'kwetsbare burgers' betekenen?
- » Het belang van familie en vrienden: wat mag van hen verwacht worden?
- » De kracht van zelfhulp, herstelwerkgroepen en zelfregie versterkende organisaties.
- » Hoopgevendende hulpverleners die cliënten als unieke mensen behandelen.
- » Kan er in de langdurende verblijfszorg sprake zijn van eigen regie?
- » Het lijden, de pijn een plaats geven: hoe doe je dat?
- » Noodzakelijke voorwaarden voor eigen regie: kwartiermaken en stigmabestrijding.
- » Wat kunnen zorgverzekeraars doen om de eigen kracht van mensen te versterken?

Deelname aan de Breingeindag is gratis, een vrijwillige bijdrage is welkom. Kijk voor meer informatie op www.weekvandepsychiatrie.nl of www.loc.nl.



Verbeterkrant

Omring Thuiszorg op Texel ontving op 18 december de Jenneke van Veen-Verbeterprijs VVT 2013.

Jolanda van Tunen ontving de prijs voor een project rond het vroegtijdig signaleren van een delier (acute verwardheid) door verzorgenden.

Juryvoorzitter Jenneke van Veen, oud-hoofdinspecteur Verpleging en chronische zorg van de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ), reikte de prijs uit.

ActiZ publiceerde een krant met alle verbeterprojecten die zijn ingezonden voor de Jenneke van Veen-Verbeterprijs VVT 2013.



In de krant met alle zorgverbeteraars 2013

vindt u inspirerende kwaliteitsverbeteringen in de langdurige zorg. De inzendingen laten zien dat kwaliteitsverbeteringen in het leven en de zorg voor cliënten op

allerlei manieren

kunnen ontstaan. ActiZ en de andere initiatiefnemers vinden het van belang dat deze verbeteringen worden gezien en met elkaar worden gedeeld. In deze krant brengt ActiZ daarom alle inzendingen bij elkaar. Zo kunnen zorgverleners en organisaties van elkaar leren, geïnspireerd raken en goede initiatieven overnemen.

De Jenneke van Veen-Verbeterprijs is een initiatief van ActiZ, VGN, LOC Zeggenschap in Zorg en Ieder(in) (het voormalige Platform VG). Met deze jaarlijkse prijs willen zij afwisselend de kwaliteitsverbetering in de sector verpleging, verzorging en zorg thuis (VVT) en de gehandicaptenzorg stimuleren en belonen, en de successen ervan onder de aandacht brengen.

Lees de krant via: www.loc.nl/verbeterprijs

Knelpunten scheiden wonen en zorg op een rij

LOC heeft tijdens ontmoetingen met leden in kaart gebracht welke vragen er leven als het gaat om het scheiden van wonen en zorg. In alle gesprekken bleek dat er veel vragen en zorgen zijn. Bijna iedereen constateert dat het huidige systeem niet is ingericht op het scheiden van wonen en zorg. In de handreiking 'Veranderingen wonen, zorg en welzijn: hoe gaan we dat met elkaar organiseren?' staan de knelpunten die ontstaan als we scheiden van wonen en zorg uitvoeren binnen het huidige systeem. Ook gaan we in op hoe LOC een heel ander systeem wil. Een systeem dat biedt wat cliënten nodig hebben waar ze ook wonen en zorg ontvangen. Verder biedt deze handreiking handvatten aan cliëntenraden om het gesprek over scheiden van wonen en zorg in hun eigen situatie vorm en inhoud te geven.

Leden van LOC kunnen deze handreiking kosteloos downloaden via www.loc.nl/publicaties

E-boek Stappen in buurt- en dorpskracht

Problemen oplossen in de buurt en mensen zelf aan het roer - dat is wat de overheid van burgers verwacht. Op verschillende plekken ontstaan ook initiatieven. Het e-boek 'Stappen in buurt en dorpskracht' geeft informatie over verschillende burgerinitiatieven. Het e-boek is geschreven door Movisie. Het e-boek wordt continu aangevuld met nieuwe ontwikkelingen en initiatieven. Bekijk het e-boek op www.movisie.nl.



Ondernemingsplan 2014 nu op www.loc.nl

Groei in kwaliteit en diversiteit

Ontwikkelingen in de samenleving gaan steeds sneller. LOC wordt uitgedaagd om cliëntenraden hierbij te ondersteunen. Om daar steeds beter op in te kunnen spelen, is voor 2014 een ondernemingsplan gemaakt.

Tekst **Margot Bosman**

Cliëntenraden komen in ander vaarwater terecht. Door veranderingen in wet- en regelgeving, zoals de Awbz en Wmo, hebben zij steeds vaker te maken met grote veranderingen in zorg en welzijn. En ook met partijen buiten de eigen organisatie en sector. Om beter aan te sluiten bij de wensen van cliëntenraden en allerlei ontwikkelingen heeft LOC een ondernemingsplan opgesteld. Dat moet richting geven aan de werkzaamheden van de organisatie. In dit artikel staat heel kort wat er in het Ondernemingsplan 2014 staat. Wie het hele plan wil lezen, kan terecht op: www.loc.nl

Werken op maat

De kern van het ondernemingsplan is dat LOC de klant steeds de ervaring moet kunnen geven, dat die echt geholpen is met zijn vraag. Het antwoord dat LOC geeft, moet ertoe leiden dat je als (centrale) cliëntenraad je resultaten kunt halen. Dat betekent dat LOC steeds op maat moet kunnen werken. Antwoorden moeten passen bij de specifieke situatie van iedere klant.



Om dat goed te kunnen realiseren, is het noodzakelijk dat de organisatie zich steeds verbetert. We moeten niet alleen voorbereid zijn op de vraag die klanten vandaag hebben. Maar ook op vragen van morgen. Dat vergt iets van hoe je de organisatie inricht. In de afgelopen jaren

hebben we daar steeds aan gewerkt. Zo hebben alle leden kennis kunnen maken met een relatiebeheerder van LOC. Dat is een van de manieren waarop we ervoor willen zorgen dat iedereen de weg naar LOC gemakkelijk kan vinden. Zodat het antwoord op vragen snel en goed is. Uit enquêtes die we daarover onder leden hebben gehouden, blijkt dat de meesten van hen tevreden zijn over wat LOC biedt. We zijn toegankelijk en onze diensten zijn 'professioneel'.

Betaalbaar

In die zin kan LOC trots zijn op haar prestaties. En het kan altijd beter. Zo is het bij het verbeteren van je diensten belangrijk om in de gaten te houden dat die betaalbaar blijven. Want een product kan wel heel goed zijn, maar als het te duur is heb je er weinig aan. En met alle ontwikkelingen in de samenleving is het ook zo dat er steeds meer kennis en vaardigheden nodig zijn die LOC – als relatief kleine organisatie – niet allemaal zelf in huis kan hebben. Dat zou veel kosten en dat maakt producten en diensten duurder.

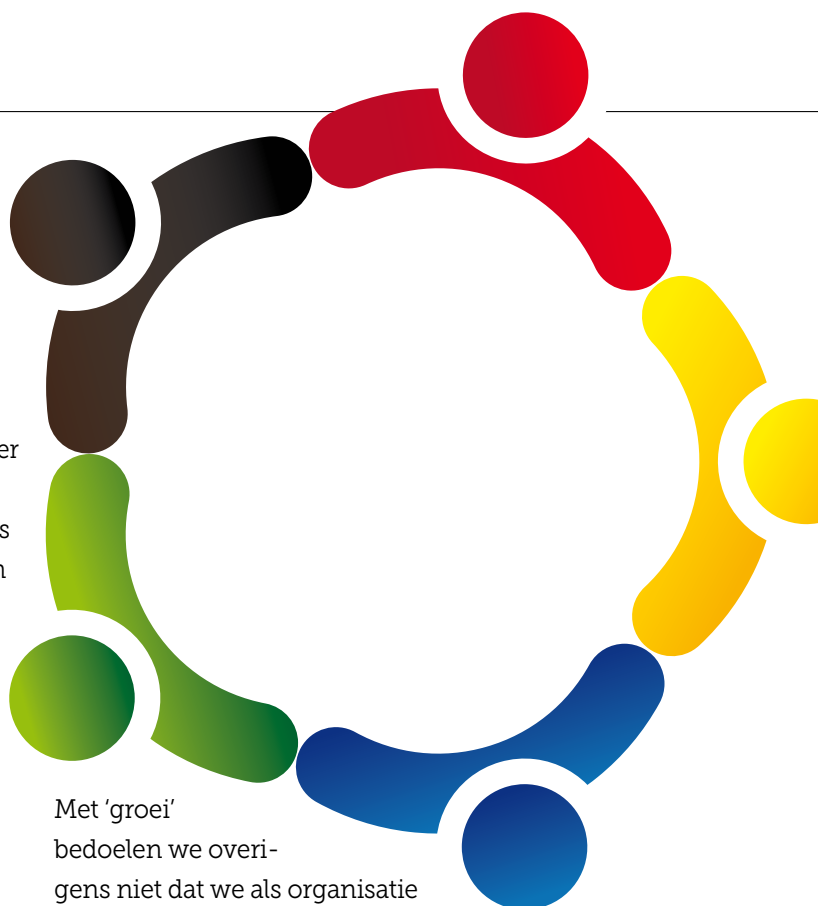
Daarom moet LOC nog meer samenwerken met anderen dan ze al doet. Net zoals cliëntenraden te maken hebben met steeds meer partijen buiten de eigen zorg- en welzijnsorganisatie, heeft LOC dat ook. De laatste jaren is bijvoorbeeld verder geïnvesteerd in contacten met gemeenten (zowel met gemeentelijke organisaties als met Wmo-raden). Maar ook met het bedrijfsleven en sectoren als het onderwijs. Het Ondernemingsplan 2014 gaat dan ook vooral over hoe LOC zich verder bekwaamt in het vinden van de juiste partners. Zodat we de vragen van onze klanten steeds optimaal kunnen blijven beantwoorden, terwijl we niet zelf alle kennis en kunde daarvoor in huis hoeven hebben. We benutten specialistische kennis van anderen in onze dienstverlening. Maar ook technologieën uit andere bedrijfstakken. En andersom biedt LOC haar kennis en kunde op het gebied van zorg, welzijn en zeggenschap en medezeggenschap aan.

Waardenetwerken

Het bouwen aan samenwerking met heel verschillende partners, wordt ook wel 'waardenetwerken' genoemd. Elk van de partners is van specifieke waarde voor de ander.

Op die manier kan een kleine organisatie steeds optimaal voldoen aan de vragen die klanten vandaag én morgen hebben. Ondertussen kunnen we ook nieuwe dingen ontwikkelen en het eindproduct betaalbaar houden. In het Ondernemingsplan 2014 staat dan ook dat we in de komende jaren hard werken aan onze groei via deze 'open innovatie'. En dat we dat steeds meer samen met onze leden en cliënten zullen doen.

We bouwen aan samenwerking met heel verschillende partners



Met 'groei' bedoelen we overigens niet dat we als organisatie groter moeten worden. Het gaat er in het Ondernemingsplan 2014 om dat we meer diverse manieren van werken ontwikkelen. Dat kan door de 'waardenetwerken' die we nu al hebben meer in te zetten. En door te bouwen aan nieuwe. In het tijdschrift *Zorg & Zeggenschap* zult u steeds allerlei voorbeelden van die samenwerkingen vinden. Zo zorgen we voor groei in de kwaliteit van onze producten, diensten en belangenbehartiging. En dragen we optimaal bij aan het werk van cliëntenraden en aan 'zeggenschap van mensen'.

Alliantie

Op termijn kunnen deze ontwikkelingen ertoe leiden dat LOC ook een alliantie of allianties vormt. Dat zijn samenwerkingsvormen die intensiever zijn dan die binnen 'waardenetwerken'. In zo'n alliantie werken we dan wellicht ook samen met hele nieuwe partijen. Zodat die aanvullend zijn op onze kerntaken gericht op zeggenschap en medezeggenschap.

En waar LOC op haar beurt haar kennis en kunde op het gebied van zeggenschap en medezeggenschap inbrengt. Denk bijvoorbeeld aan sectoren als het onderwijs of het bedrijfsleven. Het Ondernemingsplan 2014 is een concrete volgende stap op die weg.

Waarden cliënt én zorgmedewerker centraal
Waardegedreven
werken: betere zorg



De cliënt moet het middelpunt van de zorg zijn. Dat is kort en krachtig waar LOC voor staat. Dat wat voor de cliënt belangrijk is moet voorop staan. Dat geldt echter ook voor medewerkers in de zorg.

Tekst Margot Bosman - Foto's Eric Brinkhorst

Als de cliënt in de zorg niet centraal staat, kan zorg niet bijdragen aan échte kwaliteit van leven. Maar wat we over de cliënt zeggen, geldt ook voor de medewerker in de zorg. Als je de zorg op de werkvloer goed wilt organiseren, moeten de waarden van medewerkers centraal staan. In het kader van 'Proeftuinen Ouderenzorg (zie kader), gaf LOC een workshop aan medewerkers in de zorg.

Eigenlijk is het heel simpel. Stel je voor: een medewerker in de zorg doet zijn werk, omdat hij moet. Maar niet omdat hij het belangrijk en waardevol vindt. Kan de kwaliteit van die zorg dan echt wel optimaal zijn? Krijgt de cliënt dan wat hij echt nodig heeft?

Veel zorgmedewerkers zijn niet zo tevreden over hun werk, zo blijkt vaker uit onderzoeken zoals de Zorgbarometer. En als je medewerkers vraagt wat hun echt voldoening geeft in het werk, zeggen de meesten: het contact met cliënten. Medewerkers hebben de hele dag contact met cliënten en toch zijn de meesten niet zo blij met hun werk. Dat lijkt misschien vreemd, maar het is ook wel logisch.

Want in de meeste zorgorganisatie is het werk niet zo georganiseerd, dat medewerkers het werk doen dat zij het liefste doen en het

beste kunnen. Doe je dat wel, dan snap je veel beter waar een medewerker het beste op zijn plek is, met welke cliënten hij het beste overweg kan (en met welke niet) en waarom hij sommige dingen niet kan en sommige dingen heel goed doet.

De praktijk

Op papier is dit natuurlijk gemakkelijk gezegd. Maar hoe doe je dat in de praktijk? Dat zijn de vragen die we proberen te beantwoorden in de workshop 'Waardegedreven werken'. Medewerkers die meedoen in de Proeftuinen Ouderenzorg zijn eerst aan de slag gegaan met hun eigen waarden. In gesprekken met elkaar en via oefeningen met zichzelf. Belangrijke vragen zijn: wat is voor jou nou belangrijk in je leven en je werk? En hoe breng je die waarden mee naar je werk? Daarbij is het niet alleen van belang hoe dat voor jou persoonlijk zit, maar ook in het team waar je onderdeel van uitmaakt. Dat is immers ook de opdracht voor de Proeftuinen: hoe

stel je een team optimaal samen om tot optimale zorg te komen?

Wie zich richt op dit soort vragen, ontdekt dat we in ons werk vaak vergeten te kijken naar wat ons nou echt motiveert. Dat leidt tot situaties die niet hoeven te gebeuren. In de zorg is dat aan de orde van de dag. Een eenvoudig en concreet voorbeeld laat dat zien.

Invloed van waarden

We hebben in de zorg de neiging om volgens afspraken en protocollen te werken, die maken dat iedereen 'hetzelfde doet'. Maar als iedereen hetzelfde doet, houd je er geen rekening mee dat mensen hun eigen waarden hebben. En dat ze van daaruit de dingen ook op hun eigen manier doen. 'Allemaal hetzelfde doen' bestaat dus niet. In de dagelijkse praktijk van de zorg zie je dat ook terug. Mevrouw Jansen reageert bijvoorbeeld heel anders op hoe medewerker A haar helpt, dan wanneer medewerker B dat doet. Terwijl de medewerkers allebei de zorg geven zoals die is afgesproken: ze doen dus

zogenaamd hetzelfde. Maar toch laat mevrouw Jansen zich alsmaar lovend uit over medewerker A. En laat ze medewerker B merken dat zij als 'zuster' geen knip voor de neus waard is. Binnen het team leidt tot ook wel tot

irritaties tussen deze twee medewerkers.

Als we nu mevrouw Jansen zouden vragen wat ze zo fijn vindt aan wat medewerker A doet, blijkt het volgende. Mevrouw Jansen heeft een eigen banketbakkerswinkel gehad. En zij was daar degene die oog had voor detail. Ze lette op of de prijsjes zichtbaar op de producten

Als je de zorg op de werkvloer goed wilt organiseren, moeten de waarden van medewerkers centraal staan



Proeftuinen Ouderenzorg

LOC doet mee in de 'Proeftuinen Ouderenzorg'. Onder meer door zorgmedewerkers te leren over 'waarde-volle zorg' in een workshop 'Waardegedreven werken'. Wat zijn de 'Proeftuinen Ouderenzorg'? Dat zijn verschillende zorgorganisaties die onderzoeken hoe tot betere zorg te kunnen komen. Dat doen ze door van elkaar te leren hoe je een team zo samenstelt, dat het optimale zorg kan leveren. Doel is dat cliënten echt kwaliteit van leven ervaren. Het wordt steeds belangrijker om dat te doen. Mensen worden ouder en dat kan gepaard gaan met meerdere aandoeningen. De vraag naar langdurige zorg neemt vooralsnog dan ook toe. En het aantal zorgmedewerkers neemt de laatste jaren af. Dus moeten we wegen vinden om mensen zorg te geven, die ze nodig hebben. En uitvinden hoe je dat op een 'waarde-volle' manier doet.

In de Proeftuinen wisselen de organisaties ervaringen uit. Ze kijken naar een optimale mix van deskundigheden en disciplines binnen een team. En naar de verschillende groepen cliënten die je wilt bedienen met goede kwaliteit van zorg. Ook alle externe ontwikkelingen worden meegenomen zoals bezuinigingen die in organisaties vaak grote invloed hebben op de zorg.

De proeftuinen zijn leertrajecten. De deelnemers leren en ontdekken samen hoe je in jouw situatie tot goede zorg komt. En wat dat betekent voor de dagelijkse praktijk en voor hoe cliënten uiteindelijk ervaren dat zorg leidt tot echte kwaliteit van leven. De Proeftuinen Ouderenzorg zijn in het leven geroepen door V&VN, de Vereniging Verpleegkundigen & Verzorgenden Nederland. In het netwerk van de proeftuinen zitten deze zorgorganisaties: Activite; Cordaan; Evita Zorg, Saxenburgh groep; Zinzia zorggroep; Zorgspectrum; Zuid-Oost Zorg. En we werken samen met: ActiZ (brancheorganisatie van zorgaanbieders); BTN (brancheorganisatie thuiszorg), Landelijk Overleg Opleidingen Verpleegkunde; Opleiding tot verpleegkundig specialist (MANP); Universiteit Maastricht; MBO-raad; ROC Midden Nederland; Verenso (beroepsvereniging van de specialisten ouderengeneeskunde); ministerie van VWS en Zorgverzekeraars Nederland.



stonden, of de kruimels weg waren gehaald ook daar waar je ze niet meteen ziet en ze droeg haar schort onberispelijk. Nu is medewerker A iemand die ook als vanzelf oog heeft voor detail. Ze besteedt daar veel aandacht aan: haar uniform zit onberispelijk. Ze is minder bezig met grote lijnen. Daar is medewerker B weer veel beter in. En dat is wat mevrouw Jansen niet interesseert.

De waarden van mevrouw Jansen komen dus niet overeen met die van medewerker B. Maar medewerker B is daarom geen slechte zorgverlener, al zou je op basis van wat mevrouw Jansen vindt misschien denken van wel. Medewerker B geeft de zorg gewoon anders dan haar collega - vanuit andere waarden en drijfveren. En gelukkig maar. Want zo hebben we meer kans dat bepaalde zorgverleners beter passen bij bepaalde cliënten. Lang leve dus ook hier de diversiteit.

Meer kwaliteit

Om de zorg zo 'waardegedreven' te organiseren, moet je dus met elkaar op zoek naar welke waarden er in jou en je collega's leven. En je moet cliënten en hun waarden kennen, zodat je echt komt tot zorg die voor cliënten en medewerkers 'waarde-vol' is. In de Proeftuinen Ouderenzorg maakten we een start met die manier van kijken. En wat dat betekent voor hoe je de zorg anders organiseert. Met veel meer resultaat, terwijl het niet meer hoeft te kosten.

Meer weten? Bel of mail de vraagbaak: vraagbaak@loc.nl of (030) 284 32 00

Wil Molenaar van Perspectief

In de rubriek 'De Binding' stellen organisaties binnen het netwerk en partner-organisaties van LOC zich voor. In de eerste editie: Wil Molenaar van Perspectief.

Tekst **Kasper Paping**



"Toen Perspectief in 1999 begon, was ons doel het verbeteren van kwaliteit van leven en zeggenschap van mensen met een verstandelijke beperking. Terwijl mensen met een lichamelijke beperking, ouderen en veel jongeren ook buiten de boot dreigen te vallen. Daarom hebben we ons werkveld verbreed van zorg richting samenleving. Dus niet alleen de sectoren zorg en welzijn, maar ook bijvoorbeeld openbaar vervoer, de horeca en onderwijs. De kennis die we verzameld hebben, is op alle mensen van toepassing die tussen wal en schip dreigen te vallen omdat de samenleving nou eenmaal niet zo is ingericht dat zij vanzelfsprekend mee kunnen doen."

"Om dat te bereiken is Perspectief zich – net als LOC overigens – steeds meer aan het ontwikkelen tot netwerkorganisatie. Ofwel: samen met particulieren, bedrijven en organisaties werken aan een samenleving waarin diversiteit kan bestaan. Dat betekent concreet dat we trainingen niet per se zelf geven, maar dat we telkens kijken hoe en met wie we een vraag het beste kunnen oppakken. En wat voor ons daarbij heel belangrijk is, is dat ervaringsdeskundigen daar een rol in vervullen. Om dat te organiseren zijn we terug gegaan naar een kleine kernorganisatie."

"Toen we het idee kregen voor Ouderen aan Zet! hebben we dan ook gezocht naar een partnerorganisatie die in onze visie op mensen, dicht bij ons staat. LOC past heel goed bij ons, met haar visie op waarde-volle zorg (www.loc.nl/visie). Bovendien heeft LOC veel

ervaring in de ouderenzorg en zit ze midden in het veld. We zagen gezamenlijk tijdens het project Ouderen aan Zet! hoe zorgleefplannen onvoldoende bijdragen aan waar ze eigenlijk voor bedoeld zijn: vergroten van de zeggenschap en een betere kwaliteit van leven voor ouderen. Ongeacht welke kwetsbaarheden en ingewikkelheden iemand heeft."

"Nu dat project is afgerond (zie pagina 37) voor meer informatie over de handreiking) hopen we dat mensen daar kennis van nemen en dat we zo het bewustzijn creëren dat er iets moet veranderen. We broeden nu al samen met LOC op een vervolgproject onder de titel 'grootschalig luisteren'. Kwaliteit van de zorg is essentieel maar volgens ons toch meer een voorwaarde dan een doel op zich. Ouderen zelf zijn zo weinig in beeld. Daarom willen we met dit traject de verhalen van ouderen boven tafel krijgen. Zo krijg je een goed beeld van wat mensen écht willen."

"Want iedereen moet onderdeel kunnen uitmaken van deze samenleving. Om dat te bereiken is er een cultuurverandering nodig. Wat kwaliteit van leven is voor mensen, is heel individueel en subjectief. Als we dat bewustzijn verder hebben vergroot dan kunnen we met de instrumenten die we nu hebben gemaakt en nog gaan maken, een verschil maken."

Zie voor meer informatie: www.perspectief.org

Gelijke kansen voor iedereen

LOC'er Harm Wolters:

“Tijd voor een inclusieve samenleving”

Burgers met een beperking moeten op een normale manier kunnen deelnemen aan de samenleving. Inclusief beleid heet dat. Als in 2015 ook Nederland eindelijk het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap ratificeert, betekent dat nogal wat voor onder andere het gemeentelijk beleid.

Tekst Harm Wolters - Foto's Klaas Jager



Gelijke kansen voor iedereen, dus ook voor mensen met een functiebeperking. Dat is de strekking van het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap, dat de VN in 2006 opstelden. Nederland heeft het verdrag in 2007 weliswaar getekend maar nog steeds niet geratificeerd. Al in 1994 namen de Verenigde Naties een resolutie aan die uiteindelijk heeft geleid tot dit verdrag. In

deze resolutie gaat het specifiek om standaardregels die maken dat er gelijke kansen zijn voor iedereen, dus ook voor mensen met een functiebeperking. Als gehandicapte noem ik die mensen ook wel gewoon 'gehandicapten'.

Harm Wolters

Harm Wolters draagt als vrijwilliger veel bij aan het werk van LOC. Zo sprak hij onlangs namens LOC op een congres over zorgtechnologie. Daar heeft hij vanuit eigen ervaring veel mee van doen. Zijn toehoorders zijn dan ook onder de indruk van die kennis en ervaring. En zeker ook van de humor waarmee hij allerlei taboes doorbreekt. Harm is inmiddels na 38 jaren bij Justitie – hoofd sociale dienst gevangeniswezen - gepensioneerd maar was naast zijn werk onder anderen ook actief als gemeenteraadslid, vervolgens wethouder en lid van Provinciale Staten van Noord-Brabant.



Zij moeten dezelfde rechten en mogelijkheden hebben voor deelname aan de samenleving als burgers die niet gehandicapt zijn. Het gehandicaptenbeleid heeft raakvlakken met vrijwel alle aandachtspunten en levensgebieden van onze samenleving. Dat betekent ook dat de samenleving als geheel verantwoordelijk is voor het realiseren van de doelstelling van het VN-verdrag. En dat is een interessant gegeven zeker in het licht van de op handen zijnde veranderingen binnen gemeenten.

Gewoon wat kan

Het uitgangspunt moet steeds zijn: Gewoon wat kan en speciaal wat moet. Dat noemen we ook wel inclusief beleid of exclusief beleid. Het streven moet echter inclusief beleid zijn. En daarbij geldt dat mensen met een beperking gebruik moeten kunnen maken van voorzieningen, die voor iedereen bedoeld zijn. Helaas blijkt dat in de praktijk van het dagelijks leven inclusief beleid niet altijd is te realiseren. Maar dat kan niet, zoals nu vaak gebeurt, als excuus worden gebruikt om het dan maar helemaal niet te doen. Daar waar nodig moeten er noodzakelijke voorzieningen zijn voor gehandicapten, zodat kunnen deelnemen aan de samenleving. Dan is dus exclusief beleid nodig. Maar uiteindelijk gaat het erom dat burgers met een beper-

king op een normale manier kunnen participeren. Dat is immers ook het doel van de Wet maatschappelijke ondersteuning.

Ratificatie VN-verdrag

Naar verwachting wordt in juli 2015 het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap ook door onze volksvertegenwoordigers geratificeerd. Dan zijn er dus formeel ook rechten voor mensen met een beperking. Dat betekent dat gemeenten (maar ook andere beleidsmakers en bijvoorbeeld ondernemers) er goed aan doen om nu al te bezien op welke manier de burger met een beperking op een zo normaal mogelijke wijze mee kan doen in de samenleving. Door deze diversiteit wordt de samenleving rijker.

Zorg

Het betekent in de praktijk van alles zoals een wijziging van het bouwbesluit. Elke woning moet niet alleen toegankelijk zijn voor burgers die gebruik maken van een rolstoel, maar ook bruikbaar. En dat vraagt nogal wat. Ook in het licht van het feit dat burgers met een indicatie 3 sinds 1 januari van dit jaar niet langer gebruik kunnen

maken van verpleeghuiszorg.

Dat betekent in de eigen woning blijven wonen met zo nodig 24-uurs hulp. Maar, kun je met behulp van een tillift iemand van boven naar beneden krijgen voor het gebruik van een toilet?

Nee, meestal niet. Het gevolg is dat het in theorie allemaal wel klopt: mensen willen liever thuis en in de eigen vertrouwde omgeving blijven wonen. Maar in de praktijk rijst de vraag of dat ook wel mogelijk is. En ook: wil iedereen altijd thuis blijven wonen of zijn er ook mensen voor wie dat niet zo is? Is er voor hen dan plaats in een verzorgings- of verpleeghuis? Waar ze graag gebruik maken van de conversatiezaal en voorzieningen - zoals maaltijden en activiteiten dichtbij - die ze thuis niet hebben. Wie voor dit soort zaken eenmaal oog krijgt, ziet hoe weinig inclusief onze samenleving ook in 2014 nog is.

Vrijtijdsbesteding

Diezelfde burger wil – net als ieder ander - ook naar een restaurant, het theater of de bioscoop. Vaak echter zijn die gebouwen niet toegankelijk of hebben geen toilet waar je

Diversiteit van burgers maakt samenleving rijker

met je rolstoel in kunt. Terwijl het allemaal wel vrij simpel gerealiseerd kan worden als je uitgaat van inclusief beleid. Want waarom niet een ruimte maken met een brede deur en een draaicirkel van maximaal 2 meter? Dat toilet is niet alleen geschikt voor mensen met een rolstoel, maar kan door iedereen worden gebruikt.

Vervoer

Diezelfde burger wil – net als ieder ander - ook met het openbaar vervoer kunnen reizen. In Nederland kun je als burger die gebruik maakt van een rolstoel niet reizen op elk willekeurig tijdstip dat jou uitkomt. Laat staan dat je geheel zelfstandig met de rolstoel de trein in kunt komen. En toch is het niet zo moeilijk te organiseren. In Spanje kan het bijvoorbeeld wel.

Vakantie

Diezelfde burger wil ook recreëren. Maar voordat je zover bent, moet je eerst uitzoeken welke camping rolstoeltoegankelijk is en een aangepast toilet heeft. En dat is, in tegenstelling tot wat we geneigd zijn te denken, lang niet altijd het geval. Het vakblad van de vereniging van recreatieondernemers Nederland becijferde in oktober 2011 dat campingbeheerders 20 procent meer omzet zouden kunnen genereren als ze de camping ook voor mensen met een beperking toegankelijk en bruikbaar zouden maken.

Jongeren

Als het gaat om bijdragen aan de samenleving door zinvol werk te verrichten, zie je dat bijvoorbeeld jongeren die een Wajong-uitkering hebben in het kader van de Participatiewet die in juli 2014 van kracht wordt, worden gekeurd op hun arbeidsmogelijkheden. Op zich is dat een goede zaak, maar er is voor hen vaak geen werk. De jongere kan en wil wel wat, maar werk blijft uit. Het lukt scholen ook bijna niet om een leerling met een beperking een stageplaats te bieden. Jongeren raken er op die manier van overtuigd dat werkgevers in principe niet op hen zitten te wachten. Terwijl het voor een werkgever een prettige bijkomstigheid is dat deze jongere loonkostensubsidie meebrengt, zodat de sociale lasten laag zijn. Jongeren komen, doordat er te weinig oog voor hen is, klem te



Burgers met een beperking moeten op een normale manier kunnen participeren

zitten tussen veranderende regelgeving. Onnodig gaan kansen en mogelijkheden verloren.

Al deze voorbeelden laten zien dat als we inclusief beleid willen, we ons om te beginnen de volgende vragen moeten stellen: Wat willen we bereiken? Welke uitgangspunten gaan we hanteren? Wat zijn de mogelijkheden die elders al bereikt zijn? Welke problemen moeten daarvoor worden opgelost? En

steeds is daarbij de toets: Wat zijn de gevolgen van wat we doen? Leiden die tot meer gelijkwaardigheid van alle burgers of juist niet? Dat zijn vragen die steeds ook gaan over het resultaat op de lange termijn. En dus niet alleen over kortetermijnwinst om kosten terug te brengen. Inclusief beleid wordt vaak met de mond beleden, maar samenlevingsbreed niet echt gerealiseerd.

Samen-werken aan inclusiviteit

Als LOC moeten we - zeker ook nu de ratificatie van het VN-verdrag er dan toch echt aan komt - vanuit de visie 'waarde-volle zorg' inzetten op wat we voor mensen met een beperking kunnen betekenen. Ook samen met andere partners in het netwerk zoals de CG-Raad, het CSO en Netwerk Perspectief. Er is de komende jaren in elk geval veel te doen.

Wilt u reageren: hwolters.2@kpnmail.nl

Papieren

Met een zekere regelmaat maak ik mee dat mensen, vooral ouderen, vastlopen in de bureaucratie van onze samenleving. Soms vragen ze mij om dan een handje te helpen. Zo ook een ouder echtpaar bij wie ik werk. Sinds ruim een jaar hebben ze geen auto meer. De man is aan het dementeren en het is niet verantwoord dat hij nog rijdt. In de stad reizen ze nu met de Regiotaxi. Maar ze vinden het ook leuk om af en toe wat verder weg te gaan: naar een mooie plek buiten de stad of naar familie. Daarom hebben ze bij Valys pasjes aangevraagd.

Meneer heeft zijn pasje al binnen, maar mevrouw kreeg de envelop terug want ze had geen kopie van een geldig legitimatiebewijs meegestuurd. Dat klopt. Haar paspoort is al een jaar verlopen. Omdat ze niet de Nederlandse nationaliteit heeft, moet ze naar het consulaat in Amsterdam om een nieuw paspoort aan te vragen. En om daar te komen, heeft ze een pasje van Valys nodig.

Wat nu te doen? Ze vroeg mij om het consulaat te bellen. Daar vertelde men mij dat ze voor een paspoort inderdaad zelf naar het consulaat moet komen. Een identiteitskaart kan echter wel per post opgestuurd worden. Ik heb voor hen een e-mail gestuurd – ze hebben zelf geen computer – en een kopie van het verlopen paspoort. Alle formulieren kreeg ze keurig thuis. Samen hebben we deze ingevuld. Een hele lijst van documenten moest worden meegestuurd. Onder andere een kopie van de huwelijksakte en een geboorteakte. Gelukkig wilde het consulaat deze voor haar aanvragen.

Zelf moest ze zorgen voor een recent uittreksel van de gemeentelijke basisadministratie in haar woonplaats. Toen ik belde met het gemeentehuis bleek dat ze dit alleen maar kon krijgen met een geldig legitimatiebewijs, wat ze nu net niet heeft en waarvoor ze dit uittreksel nodig heeft. Gelukkig waren ze ook hier erg behulpzaam. Haar man, als wettelijke echtgenoot, mocht het ook voor haar komen halen. Die onderneming wilde zij hem besparen. Na nog meer overleg stelde men voor dat ze toch maar zelf moest komen met haar verlopen paspoort en dan ter plekke haar verhaal weer doen. Nu maar hopen dat dit lukt. Dan kunnen alle documenten naar het consulaat opgestuurd worden en daarna kan het pasje van Valys, waar het allemaal om te doen was, aangevraagd worden. Met een beetje geluk is dat over een maand of drie bij hen in huis.

Dit was de laatste in een reeks columns die Anne-Marieke Koot schreef. LOC dankt haar van harte voor de mooie en waardevolle bijdragen die zij leverde.



Anne-Marieke Koot werkt als huishoudelijke hulp voor thuiszorgorganisatie Careyn in Utrecht. Ze schrijft in *Zorg & Zeggenschap* vanuit de alledaagse praktijk in de thuiszorg.

Zie Zo!

In de rubriek Zie Zo! komt een cliëntenraad aan het woord over een behaald succes.



Goedkoop en sociaal wassen

Tachtig euro per maand voor het laten doen van de was. De cliëntenraad van Careyn Rosendael vond het veel geld. De zorgaanbieder legde per maand al 80 euro bij, dus een verlaging bleek onmogelijk. Maar waarom niet zelf een wasserette openen? Eind vorig jaar was 't Wissewasje een feit.

Tekst Kasper Paping Foto Fier Fotografie

Het was een ware zoektocht naar alternatieven voor het laten doen van de was. Tijdens die tocht ontstond het idee om een wasserette te openen waar bewoners zelf kunnen wassen en drogen. Op 18 november 2013 opende 't Wissewasje z'n deuren, met dank aan een volhardende cliëntenraad en een eenmalige investering van de directie.

Dat gebeurde niet van de één op de andere dag. Voor Han Schwartz, voorzitter van de cliëntenraad en LOC-vrijwilliger begon het verhaal al vier jaar geleden. "Ik ben in de cliëntenraad gegaan toen mijn tante hier nog woonde. Toen bleek dat er veel kleding zoek raakte, zijn we ons met het wasbeleid gaan bezighouden. We kregen het voor elkaar dat alle kledingstukken werden gemerkt, maar wel op kosten van de bewoners. De ergeris van zoekgeraakte kleding verdween nagenoeg geheel en de zorgaanbieder kreeg geen rekeningen meer voor het reinigen van onbekende kleding. Terwijl de besparing van tienduizenden euro's ten goede kwam aan de zorgaanbieder." Voor de cliëntenraad voelde dat niet goed. Bovendien vond de raad de kosten voor het wassen (80 euro per maand) erg hoog. "Toen de accountant van Careyn vervolgens met het advies kwam om de werkelijke kosten, 160 euro per maand, aan de bewoners door te rekenen, hebben we contact met LOC gezocht. Het wassen dreigde zo kostbaar te worden, dat het even

De regie over het wassen is weer in handen van de cliënt

duur was om de vuile was weg te gooien en bij de Zeeman alle kleding nieuw te kopen.”

Studentenhuismodel

LOC trok aan de bel bij Tweede Kamerfracties over de hoge waskosten en kreeg niet veel later groen licht om het Nibud de werkelijke waskosten te laten berekenen. Han Schwartz: “Een mooi resultaat maar we vonden dat het rapport een vreselijke uitkomst had: wassen zou 70 euro per maand mogen kosten. Dat vonden we nog altijd heel veel geld.” Niet veel later kwam de cliëntenraad met een plan naar studentenhuismodel: een gezamenlijke wasserette waar bewoners zelf de was kunnen doen. De directie van Careyn reageerde enthousiast op de plannen en stelde een ruimte (het voormalige rooklokaal) en geld (zo’n 40.000 euro) beschikbaar voor apparatuur. “De bedoeling is dat cliënten of hun

mantelzorgers hier zelf de was doen, drogen en weer in de kast leggen. En dat voor maar 5 euro per wasbeurt”, aldus Han Schwartz.

Sociaal wassen

Cliëntenraadslid Cor Mulder vult aan: “Daarmee komen de kosten voor de bewoner op zo’n 15 euro per maand. Gemiddeld per maand een besparing van 50 tot 70 euro per persoon. Zo kun je de waskosten op een gigantische wijze terugbrengen. Maar het belangrijkste is dat de regie daarmee weer in handen komt van de cliënt. Bewoners kunnen nu kiezen of ze zelf wassen of dit laten doen. We hadden weinig invloed op de kosten van wassen: de mensen stonden voor een voldongen feit en daar werd veel over geklaagd. Dat is voor ons juist een motivatie geweest om ons hier vier jaar voor in te zetten.” Bewoners kunnen er ook een leuke activiteit van maken. Cor Mulder: “Er staan

tafels en stoelen, een bloemetje. Mensen kunnen een praatje maken of samen met hun bezoek de was doen. Er zit dus ook een mooi sociaal aspect aan.” En voor wie echt niet kan wassen of niemand kent die daarbij kan helpen, stelt de cliëntenraad een vrijwilliger beschikbaar die de was kan doen. En voor de mensen met een wat vollere portemonnee is de was op de reguliere manier laten doen ook nog mogelijk.

Meer weten over waskosten? Lees op www.loc.nl/waskostenalles over dit onderwerp.

LOC Advies

Heeft uw cliëntenraad een conflict? Of hebt u een heel andere vraag waarbij u advies wilt? Een gesprek met LOC kan u dan soms verder op weg helpen.

U kunt contact opnemen met de Vraagbaak. U kunt uw vraag stellen via e-mail: vraagbaak@loc.nl. De Vraagbaak LOC is ook iedere werkdag van 9.00 tot 17.00 uur te bereiken op: (030) 284 32 00.

We hebben de waskosten op een gigantische wijze teruggebracht

IN BEELD





Terug naar de eenvoud

Geleidelijk begon zijn grootmoeder zich vreemd te gedragen. Zijn oma, een prachtmens, praatte tegen foto's op de kast. Vertelde voortdurend dezelfde verhalen. En legde elke avond de pyjama voor haar man klaar. Die zeven jaar geleden was overleden. Alzheimer luidde de diagnose.

In zijn muziekvoorstelling 'Terug naar de eenvoud' vertelt theatermaker en geriatisch verpleegkundige Raf de Bruyn het ontroerende verhaal van zijn grootmoeder. Hoe zij met hulp van familie en parochie haar levenswerk als kosteres van de Sint-Walburgiskerk in Antwerpen deels kon voortzetten. Het aansteken van de kaarsen en het klaarzetten van de stoelen bleef ze doen. Met hart en ziel.

De ernst van de aandoening gaat Raf de Bruyn in zijn voorstelling niet uit de weg. Zijn perspectief op het proces is breder en dieper. "Voor mij is dementie geen aftakelingsproces. Voor mij is dementie een terugkeer, weg van de samenleving met al die ingewikkelde technologieën, weg van de gevestigde waarden en normen. Een terugkeer naar de waarden en normen van een kind. Voor mij is dementie een terugkeer naar de eenvoud."

Meer informatie en programmaoverzicht: www.terugnaardeenvoud.be

LOC heeft een project over 'Zorg voor leven in vrijheid' ontwikkeld. Doel is dat mensen met bijvoorbeeld dementie een waardig leven kunnen leiden. Zie ook de berichtgeving op de nieuwspagina's.

Meer diversiteit bij deelname cliënt Moreel beraad: wel of niet samen met cliënten?

Kun je een moreel beraad samen met cliënten en medewerkers doen? Die vraag doet de gemoederen vaak hoog oplopen. Maar wie – zoals LOC – zegt dat de waarden van de cliënt centraal moeten staan in de zorg, kan niet om die vraag heen.

Tekst Margot Bosman

Om antwoord te vinden op die vraag gaf LOC daarom tijdens de jaarlijkse 'Week van de Reflectie' een workshop over moreel beraad. Daarbij gingen medewerkers samen met een ex-client op onderzoek uit. In een moreel beraad bespreken zorgmedewerkers een concrete situatie uit de dagelijkse zorgpraktijk. Via (zelf)onderzoek gaan ze na vanuit welke waarden en normen zij handelen. In secto-

Beide partijen blijken misschien wel meer met elkaar te willen delen dan we denken

ren als de GGz is het vrij gebruikelijk dat medewerkers moreel beraad hebben. In andere sectoren (ouderen-/ thuiszorg of jeugdzorg) is dat heel wisselend. In veruit de meeste gevallen nemen er geen cliënten deel aan moreel beraad.

Tijdens de workshop stelde LOC aan de deelnemers de vraag wat redenen kunnen zijn voor een cliënt om mee te willen doen aan moreel beraad. En ook waarom

hulpverleners het lastig vinden om samen met cliënten moreel beraad te hebben. De antwoorden waren heel uiteenlopend:

De cliënt zegt:

- Ik wil dat er met mij gesproken wordt en niet over mij.
- Ik wil weten wat anderen over mij zeggen.
- Mijn mening telt; ik wil gehoord worden en invloed hebben.
- Ik ben de eigenaar van het 'probleem' waar het in een moreel beraad over gaat.
- Ik wil mijn eigen verhaal laten horen.
- Ik wil weten hoe en waarom medewerkers tot een bepaald besluit komen.
- Ik wil de medewerker kunnen begrijpen.
- Ik wil bijdragen aan een uitkomst die ook bij mij past.

De medewerker zegt:

- Ik wil in vrijheid mijn twijfels kunnen uiten over hoe ik iets doe, dus zonder dat ik druk voel van wat de cliënt wil en vindt.

- Vooral als ik weet dat er iets niet goed is gegaan, wil ik dat in alle veiligheid kunnen toetsen bij collega's.
- Ik wil mijn geloofwaardigheid naar de cliënt toe kunnen behouden.
- Ik wil vertrouwelijkheid en vraag me af of ik die van de cliënt kan verwachten.
- Ik wil ruimte voor verschil in 'vak kundigheid' en 'verantwoordelijkheid' tussen hulpverlener en cliënt.
- Ik vraag me af of de cliënt begrijpt dat er een collectief belang is bij een moreel beraad, dus los van zijn eigen situatie / belang.

Overeenkomst cliënt en hulpverlener

Nu de mening van de cliënt en de hulpverlener in beeld waren, konden we zien of de wens van de cliënt ook overeenkomt met wat de hulpverlener wil en andersom. Op een aantal punten bleek dat zo te zijn:

- Bij beiden gaat het er om dat hun 'eigenwaarde' van belang voor hen is (ze willen allebei gehoord worden).
- Bij beiden gaat het over 'het belang' dat zij hebben bij de uitwisseling binnen het moreel beraad en bij de uitkomsten ervan.
- Bij beiden gaat het om een gevoel van 'veiligheid' en van 'wederzijds vertrouwen'.
- Bij beiden gaat het om gevoelens van 'macht' en 'onmacht' (de cliënt wil invloed, die hij niet heeft als hij niet mee kan doen. De hulpverlener wil veiligheid wil, die hij niet heeft als de cliënt meedoet).
- Bij beiden gaat het er om dat ze een specifieke vorm van kennis en kunde met zich meebrengen (de directe ervaring van de client en de beroepservaring van de medewerker).

Conclusie

Alles op een rij zettend, blijken beide partijen misschien wel meer met elkaar te willen delen dan we denken. Omdat ze daar allebei baat bij hebben. Als de cliënt meedoet, heeft hij het gevoel gehoord te worden. En door te luisteren naar de hulpverlener kan hij die wellicht beter begrijpen. Daardoor is er meer basis om samen te werken aan goede zorg.

Zo kan het vertrouwen tussen de cliënt en de hulpverlener groeien. En dat kan de behandeldoelen van de hulpverlener ten goede komen. Die bereikt daardoor misschien meer.

Conclusie was dat het zou kunnen zijn dat een gezamen-

Met goede afspraken kan de diversiteit in een moreel beraad optimaal tot haar recht komen

lijk moreel beraad de kwaliteit van de zorg ten goede komt, omdat er meer diversiteit is. Maar dan moet je de verschillende perspectieven die je hebt wel durven delen. Tegelijkertijd constateerden de deelnemers dat je je ook moet realiseren dat er kans is op succes en op schade. Er kunnen dingen goed en beter gaan, maar ook mis gaan. Dus moet je goed nadenken over hoe je dan ook samen de schade draagt.

En dat begint met na te gaan wat de afspraken zijn die je met elkaar maakt. En wat die betekenen voor hoe ieder zich opstelt in een moreel beraad. Dan kun je de diversiteit optimaal tot haar recht laten komen.

Een moreel beraad van cliënten en medewerkers organiseer je met elkaar en in alle zorgvuldigheid. Er zijn organisaties waar moreel beraad met cliënten en hulpverleners overigens gewoon is. Het kan dus wel.

Wie meer wil weten over moreel beraad met cliënten en medewerkers, kan contact opnemen met LOC www.loc.nl.





Zorg van binnenuit "Uitgaan van de mens als geheel"

In de visie op 'waarde-volle zorg' stelt LOC dat zorg moet gaan over ondersteunen van dat wat van waarde is voor mensen. Zodat dat wat iemand kan en wil in beeld is in plaats van wat er niet is. In dit artikel beschrijft Henry Bosman zijn weg 'van verslavingskliniek naar verslavingskliniek'. Deel 1 in de serie ervaringsverhalen 'Zorg van binnenuit'.

Tekst **Henry Bosman**

Mensen die te maken krijgen met verslaving kunnen lang zoekende zijn naar de oorzaak en betekenis ervan in hun leven. Van de buitenkant gezien ziet het leven van zo iemand er tamelijk hopeloos uit. Van de ene verslavingskliniek naar de andere bijvoorbeeld. Bij perioden opkrabbelen en dan weer terugvallen in oude patronen. Van de binnenkant bezien voelt zo'n levenspad ook vaak hopeloos. En tegelijkertijd, als je goed kijkt, blijkt het ook veel van waarde in zich te dragen. En dus niet alleen maar mislukking.

Fase een: naar binnen

In 1984 (ik was toen 23) had ik mijn eerste opname. Ik leerde toen dat gedachten en gevoelens twee verschillende begrippen zijn. En hoe gedachten gevoelens beïnvloeden. Via bijvoorbeeld dramatherapie. Die therapie gaf me inzicht in wat er met me aan de hand zou kunnen zijn. In therapeutentaal was dat: "Je bent in je puberteit door je opvoeders geschaad in je persoonlijke integriteit." En ik ervoer hoe het verleden, al of niet deels, mijn heden bepaalde. Ik keerde voor het eerst naar binnen. Leerde de binnenwereld beter kennen.

Fase twee: naar buiten

De daaropvolgende behandeling was in 1985 in het voormalige Olgaarhuis. Waar ik de binnenwereld meer naar buiten leerde brengen, doordat ik kon gaan zien dat verslaving naar binnen gekeerde agressie is. Dat je 'over dingen heen' kunt lachen en hoe schadelijk dat is. En hoe verbale directheid, de dingen bij de naam noemen en dus ook de confrontatie aan durven gaan, altijd heilzaam is. Want als je je agressie gezond naar buiten brengt, en dat had ik niet geleerd, hoef je niet bang meer te zijn voor je agressie. Je ervaart hoe het is je angst in de ogen te kijken.

Door minder bang te worden, leerde ik wat intimiteit is, wat contact is, nabijheid, warmte. En dus ook wat veiligheid en onveiligheid is. Bijvoorbeeld door intensief

LOC geeft haar visie op 'waarde-volle zorg' in woord en beeld vorm. Ook met behulp van de levensverhalen van mensen die ervaringen hebben met de zorg. Een aantal van die mensen staat op de website www.loc.nl. Daar is ook meer te lezen over Henry, onder andere over zijn onlangs verschenen dichtbundel "Vindersloon".

samenleven in een groep: hoe die leeft, wat veranderingen daarin (aankomst nieuwkomers, vertrek oudgedienden) met een groep mensen kunnen doen als het gaat om veiligheid en onveiligheid. Mensen leren kennen die je liggen en ook niet. En je hoort hoe mensen geleden hebben onder hun jeugd/puberteit. Dat zijn gruwelijke verhalen. Tegelijkertijd voel je ook hoe je het haat nooit eens alleen te kunnen zijn.

Fase drie: structuur binnen

Nu de binnenwereld wat meer verkend was, kwam ook het belang van het praktische in de aandacht. Concrete structuur aanbrengen in je leven: leren hoe je een bed laserstrak opmaakt in (verplicht) tien minuten. Of hoe je een plee kraakhelder schoon krijgt - ook weer in de verplichte tien minuten. Dat maakt ook (ongezonde-) autoriteitsallergie in je wakker.

Je ervaart hoe moe je kunt zijn door rationele controle-obsessie: je loopt geregeld met spontaan dichtvallende oogleden wankelend door het gebouw.

En tegelijkertijd zijn er de ervaringen van hoe fijn het is om je door middel van beeldtaal te kunnen uiten (zoals in creatieve therapie). Je ervaart het effect van therapeutisch ingezette nachtrustonthouding, maar ook van 'encountertherapie', bio-energetica, meditatie. Wat dat doet, hoe verlichtend het is en, tegelijkertijd, verslavend. En om - ook via dat alles - te leren onder ogen te zien dat het niet erg is dat je je mislukt voelt. En tegelijkertijd hoe je je eenzaam voelt in nuchtere staat. En onderliggend ervaart hoe verhardend het voelt je te verliezen in zwart cynisme.

Fase vier: structuur buiten

In 1997 ben ik 37 en laat mezelf opnemen. Er is dan meer aandacht voor hoe ik mijn leven 'buiten' organiseer gericht op het belang van: bijhouden van financiële administratie; een regelmatige uithuizige activiteit; sociale vaardigheden; 'vrijtijds'-besteding; onderhouden van familiecontact; plannen.

En durven ervaren van 'moeilijke momenten' en 'plezierige momenten' voorafgaand aan een weekendverlof, weer op jezelf. Het terugkijken op een weekendverlof en het leren ervan. Of terugkijken op een eventuele terugval en het leren ervan.

Daar waar dingen misgaan ook horen van hulpverleners: "In een contact van twee zijn er dus altijd twee aandelen, niet alleen het jouwe." Ik ben niet altijd schuldig.

Nu, op mijn 37ste, is er ook voor het eerst (expliciet) de

confrontatie met hospitalisatie: nadenken over een toekomst na deze opname, daar concrete plannen over maken, daar tijdens de opname al aanzetten toe doen.

Ik krijg ook te maken met persoonlijk, gelijkwaardig contact met een therapeut ('tussen de bedrijven door') met wie ik na deze opname bevriend raak. Dat maakt me bewust van hoe er binnen de verslavingszorg ook vaak sprake is van 'professionalisme': de alleswetende therapeut die beter dan jij denkt te weten wat goed voor je is.



Kom ook voor het eerst in aanraking met, één-op-één en ambulant, Gestalttherapie. Waar de professionele therapeut zijn eigen ervaring functioneel inzet en er dus meer sprake is van gelijkwaardigheid.

Fase vijf: terug naar af?

In een nazorgtraject wordt gecontroleerd alcoholgebruik door professionals toegestaan (zes halve liters 5-procents bier per dag). Met desastreuze gevolgen zoals base-cocainegebruik in het appartement van twee mede-verslaafden in hetzelfde gebouw. Neergang.

Fase zes: 'ik' meer in beeld

In 2004 opname in de antroposofische verslavingszorg. Ik leer de schoonheid van biologisch-dynamisch tuinieren kennen. Ik ervaar meer van de wereld buiten mij en daarmee ook het relatieve van 'vereenzelvigingen' (ik voel me woedend, maar nadat ik een half uur haardhout heb gekloofd ben ik het kwijt doordat ik het daardoor ben vergeten). Ik zie hoe in het 'hier en nu' zijn helpt. En kom voor het eerst in aanraking met zingeving (wat iets anders is dan 'zinvolle dagbesteding') door aandacht en tijd voor (vrijwilligers-)werk en hobby/interesses. En voor wat ik goed kan - en niet wist - zoals voorlezen. En ook het belang van werken met ervaringsdeskundige professionals.

Voor het eerst merk ik ook wat aandacht voor mij persoonlijk is in plaats van vooral aandacht voor m'n problematiek/dossier/casus. Dat een mens, en dus ook ik, een geheel is. Bijvoorbeeld via de weldadige werking van massages, heilbaden, etherische oliën et cetera. Allemaal gericht op het belang van 'in het lichaam zijn of komen'. Het belang van (onmiddellijke) activiteit. Het ontdekken van m'n gevoeligheid voor, letterlijk, sfeer. Er is aandacht voor m'n subtiele manier van waarnemen. En voor de vraag: 'Wie ik ben' en dus ook 'Waar ik ben over 5 jaar'. En er is lachen, onbekommerd lachen.

Passende medezeggenschap voor ondernemingsraden

FNV Formaat, de trainingspoot van de vakvereniging FNV, organiseert zogeheten Actualiteitencolleges voor ondernemingsraden. Die gingen recentelijk over 'de eigen kracht van de ondernemingsraad bij de decentralisaties en transitie in zorg en welzijn'. LOC sprak met or-leden over hoe motivatie alles te maken heeft met hun kracht en dus inzet.

Tekst **Margot Bosman**

Aan de Actualiteitencolleges doen leden mee van ondernemingsraden uit alle sectoren die LOC bedient: van GGz, jeugd GGz en jeugdzorg tot maatschappelijke opvang, verslavingszorg, ouderenzorg, thuiszorg en welzijn. LOC was dan ook te gast omdat we een brede kijk hebben op medezeggenschap. En op hoe je die optimaal organiseert. Ondernemingsraden hebben volop te maken met de transitie in de zorg, terwijl zij net als veel cliëntenraden ook moeite hebben met goed vorm en inhoud geven aan medezeggenschap. Nu begeleidt LOC medezeggenschapsorganen, zoals cliëntenraden, bij het organiseren van 'passende medezeggenschap'. Waarbij we ook kijken of de visie van de mensen die de medezeggenschap uitoefenen ook past bij de cultuur van de organisatie. Steeds blijkt dan hoe belangrijk het is dat je als medezeggenschapsorgaan uitgaat van de visie, waarden en motivatie van waaruit je aan medezeggenschap werkt. Dat zet je in je kracht.

Diversiteit in samenstelling

Het is daarom ook belangrijk dat je voldoende divers samengesteld bent, zodat ieders verschillende motivaties een krachtig geheel vormen. Zo vertelden leden van de or dat zij bij bepaalde onderwerpen op het puntje van hun stoel zitten, maar bij andere helemaal niet. Terwijl ze toch over alles meepraten en meebeslissen. "Ik ben in de or

gegaan, nadat ik had ervaren dat iets in mijn werk van de ene op de andere dag veranderde, zonder dat ik ervan wist", vertelt een or-lid. "Toen bleek dat dat mocht, was dat voor mij de reden om dat te veranderen. En nu ik het vertel dat onderwerpen die daarmee te maken hebben me tot op de dag van vandaag motiveren voor mijn inzet in de raad. Daar zit mijn motivatie."

De meeste leden van de or blijken in de waan van de dag te vergeten waar het hen nu allemaal om te doen is. De beleidsagenda bepaalt vaak de or-agenda. En als het dan ook nog eens zo is, dat je achterban 'moe is' van alle veranderingen, dan is goed vormgeven aan medezeggenschap een opgave. In de workshop werd duidelijk dat het juist dan belangrijk is om na te gaan wat maakt dat je als or je werk goed kunt doen? En ook hoe dat voor medewerkers is. Als je uitgaat van wat voor hen belangrijk is en je legt het verband met wat voor cliënten belangrijk is, kom je samen tot veranderingen die nodig zijn. Passend bij de visie van de organisatie, de motivatie van medewerkers, bij wat cliënten belangrijk vinden en waar je als or uiteindelijk zelf voor staat.



Samen kleur geven aan waardevol leven



Samen kleur geven aan waardevol leven. Dat is de naam van het proefproject van zorgorganisatie Coloriet. Een project waarin 'waarde-volle zorg en waarde-vol leven' centraal staat. "Een blije bewoner – dat is voor mij waardevol."

Tekst Margot Bosman - Tekst Zwany Huiting

Eind vorig jaar besteedde Zorg & Zeggenschap al aandacht aan 'Samen kleur geven aan waardevol leven'. LOC nam deel aan dit bijzondere traject van Coloriet, de organisatie voor ouderenzorg in Flevoland. Het gaat om een proefpro-

ject waarin met veel diverse mensen werd nagedacht over en gewerkt aan 'waarde-volle zorg voor een waarde-vol leven'. Cliënten en hun familieleden/mantelzorgers, de cliëntenraad, vrijwilligers, zorgmedewerkers en manage-

ment onderzochten hoe je samen kunt werken zodat cliënten een waardevol leven kunnen leiden. Juist als ze afhankelijk zijn.

Avontuurlijke tocht

Het is aangenaam zomers weer op de ochtend dat bij De Hoven, een van de locaties van Coloriet, in Lelystad de aftrap van het traject plaatsvindt. Zo'n 25 mensen zitten gemoedelijk met elkaar aan tafels, de deuren naar het terras staan open. Het informele kennismaken is dan al begonnen. We staan aan het begin van een avontuurlijke tocht, waarin we gaan ontdekken wat 'waarde-volle zorg' betekent volgens cliënten, familieleden van cliënten, mantelzorgers, de cliëntenraad, medewerkers en het management van De Hoven. En natuurlijk ook de hamvraag: hoe geef je er concreet vorm aan?

De focus van alle bijeenkomsten is steeds dat wat werkt, dat wat we waarderen, dat wat ons raakt. En hoe we ervoor kunnen zorgen dat dat nog meer gebeurt. Zo vind je nieuwe antwoorden en andere richtingen, zoals uit het traject zal blijken.

Tijdens de eerste kennismakingsronde praat ik met een van de leden van de cliëntenraad. Ze woont in De Hoven en vertelt dat ze – ondanks dat ze zich moeilijk kan verplaatsen – graag meedoet aan dit traject: "Ik wil het altijd plezieriger maken en dat kun je ook heel goed zelf doen. Als ik met anderen aan tafel zit, gebeurt het nog wel eens dat mensen mopperen dat het te lang duurt voor het eten komt. Dan kun je mee-mopperen of het ook gezellig maken door het samen ergens over te hebben. Daar gaat het volgens mij hier ook over, dat je het vaak ook zelf kunt."

Niet doen

'Waarde-volle zorg' betekent dus juist niet dat je altijd moet redderen. Het gaat er veel meer om dat je onderzoekt wat voor de ander waardevol is in zijn leven. En hoe je de zorg daarvoor kunt inzetten. Niet door alles over te nemen, maar door te ondersteunen waar nodig en ook dingen te laten. Een van de vrijwilligers verwoordt het die dag krachtig: "Soms gaat het vooral over wat je niet doet, en waar je juist veel mee bijdraagt. Zo was er bij ons thuis eens brand, terwijl ik er niet was. De buurjongen die het had gezien kreeg van mijn moeder te horen dat hij mij niks mocht vertellen als hij me zou zien. Het gevolg was dat ik rustig de dag doorbracht in plaats van me zorgen te moeten maken. Dat is een voorbeeld van hoe je iets voor een ander kunt doen, soms door juist iets niet te doen. We stellen onszelf

vaak van die hoge, verre doelen en zien dan niet wat heel dichtbij is. Het is de kunst om dat wel te zien. Daarvoor moet je ook tijd nemen voor elkaar."

Onze gesprekken tijdens de bijeenkomst maken deel uit van allerlei vormen van spel en gesprek. Zo leren we elkaar en elkaars gedachten en ideeën kennen over wat belangrijk is in de zorg. En leren we ontdekken wat gedeelde gedachten en ambities zijn. Een zorgmedewerker zegt: "Een blij bewoner - dat is voor mij waardevol. En de vraag of ik dit werk doe, omdat ik het graag wil doen. Dat maakt veel uit. Zou dat niet zo zijn, dan is het lastig om antwoord te vinden op de vraag hoe je kunt bijdragen aan een waardevol leven. Zeker als we het ook met steeds minder toeters en bellen moeten doen, zoals minder geld."

Samenspel en samen doen

Aan het einde van de ochtend zit het eerste deel van de ontdekkingstocht erop. Uit alles wat is uitgewisseld komt naar voren dat de thema's 'samenspel' en 'samen doen' op de voorgrond zijn. 'Waardevol leven' bereik je alleen door samen te spelen. Door te kijken naar wat er is en wat er kan. En daar ook samen een actie aan te verbinden. Dat wordt dus de richting voor het traject. Natuurlijk rijst dan ook de vraag of dat niet veel geld kost. Maar het roept ook creativiteit op: kan het ook zijn dat het juist met minder kan? Bijvoorbeeld door na te gaan wat goed gaat en hoe je daar meer van kunt doen? De opdracht voor de volgende bijeenkomst is dan ook: samen waarderen wat er al is. Ook dan zal de diversiteit in de samenstelling van de groep zijn meerwaarde bewijzen. In Zorg & Zeggenschap doen we daar graag weer verslag van.

Wie meer wil weten over een traject 'waardere onderzoek' in het kader van 'waarde-volle zorg', kan contact opnemen met LOC.

Coloriet

Coloriet is een vernieuwende organisatie voor ouderenzorg in Flevoland. De organisatie heeft veel expertise in psychogeriatric, geriatrische revalidatie, complexe ouderenzorg en woonservicegebieden. Met de pilot 'Samen kleur geven aan waardevol leven' experimenteert Coloriet in samenwerking met LOC Zeggenschap in zorg en Ghita van der Kraan met een nieuwe veranderkundige aanpak gebaseerd op werkelijke ontmoeting en dialoog.

De waarde van 'waardevolle mantelzorg'

In de visie op 'waarde-volle zorg' staat dat we moeten bouwen aan een samenleving, waarin iedereen kan bijdragen naar vermogen. Als het gaat om mantelzorg, geldt daarvoor hetzelfde. Maar hoe organiseer je 'waarde-volle mantelzorg'?

Tekst **Margot Bosman**

Is er ruimte voor wat een mantelzorger zelf belangrijk vindt bij het geven van hulp? Welke talenten zet hij graag in? Waar draagt hij dus graag bij in de zorg voor een naaste? En waar ook niet? En hoe organiseer je dat dan? Dat zijn allemaal vragen die aan de orde komen bij het organiseren van 'waarde-volle mantelzorg'.

Als je bovenstaande leest, bekruipen je vast ook gedachten zoals: dat is mooi gezegd, maar hoeveel keuze heb je nou eigenlijk als mantelzorger? Die zorg voor een naaste moet er wel gewoon zijn. Je kunt niet zomaar zeggen: het past niet bij mij, dus moet iemand anders dit maar doen. Toch is het de vraag of dat echt zo is. Bij initiatieven die vraag en aanbod organiseren tussen mensen die hulp nodig hebben en mensen die die hulp kunnen bieden, blijkt dat er vaak meer wordt geboden dan gevraagd (kijk bijvoorbeeld bij nationalehulp.gids.nl of durftevragen.org).

Waarde-volle anderen

Op dit moment organiseren we vraag en aanbod niet adequaat. Vaak komt dat omdat we verwachten dat hulp altijd wordt gegeven door een familielid of buur. Maar wat nou als we familie of burens inschakelen voor die dingen waarvan we weten dat zij die ook echt graag doen. En dat we al het andere van anderen vragen? Dan slaan we namelijk twee vliegen in een klap: de mantelzorger doet dat wat-ie met plezier doet. Wat ervoor zorgt dat hij niet opgebrand raakt. Bovendien komt dan de relatie tussen degene die mantelzorg geeft en degene die ontvangt ook niet onder druk te staan. Beiden kunnen van elkaars gezelschap blijven genieten. En dat draagt weer bij aan ieders levensvreugde en gezondheid.

En zo gunnen we het iemand anders ook om zich van betekenis te voelen. Omdat die graag hulp biedt aan een ander ook al is dat geen familielid of buur.

Waarde-volle relaties

Zo werken we aan 'waarde-volle relaties'. Daarin spreek je in alle openheid over hoe ieder naar vermogen bijdraagt aan het levensgeluk van de ander. En door die openheid kom je er meteen ook achter wanneer het (niet meer) past om hulp te geven. Bijvoorbeeld omdat er langzamerhand ook sprake kan zijn van verstoorde verhoudingen in mantelzorgrelaties waar mensen overbelast zijn. Ieder is dus gebaat bij het zoeken naar de ruimte die er is. Zo kun je elkaar ook echt in je waarde laten.

Belangrijk is dat we leren zoeken naar hoe iemand zich van waarde voelt via dat wat hij geeft aan zorg. Of juist via dat wat hij ontvangt aan zorg. Als je de echte aandacht van een ander namelijk echt kunt ontvangen, komt dat ook je gevoel van eigenwaarde ten goede. En ons gevoel van eigenwaarde draagt weer bij aan hoe gezond en dus gelukkig we ons voelen.

Mezzo (zie het artikel op de volgende pagina's) is partner in het netwerk van LOC. Zo werken we op landelijk niveau samen aan informatie voor cliëntenraden over mantelzorg. Maar ook op provinciaal niveau. Samen met het Platform Mantelzorg Limburg organiseren we activiteiten rondom het gesprek tussen cliëntenraden, medewerkers en management over mantelzorg.

Zorg geef je samen

Yes We Care!

Mantelzorgers en beroepskrachten in de zorg verlenen samen zorg. Maar deze samenwerking laat vaak te wensen over, vinden mantelzorgers. Op verschillende plaatsen starten zij daarom zelf nieuwe zorginitiatieven. Een mooi voorbeeld daarvan zijn de Odensehuizen. Ook de professionele zorg beseft dat betere samenwerking nodig is. Mediant Geestelijke Gezondheidszorg in Twente maakt er serieus werk van.

Tekst Jaap Rosier - Illustraties Mezzo

In Amsterdam Zuid, niet ver van het Olympisch Stadion, ligt het Odensehuis. Het is een ontmoetingscentrum voor mensen met dementie en hun mantelzorgers. Vijf jaar geleden werd het opgericht door deze mensen zelf. Zij merkten dat er nauwelijks plekken waren waar ze terecht konden met hun vragen, en voor de zorg waaraan zij de eerste jaren van de ziekte behoefte hebben. Door een bezoek aan een dementiecentrum in de stad Odense in Denemarken raakten ze geïnspireerd.

"Mensen kunnen hier binnenlopen op hun eigen tijd, en deelnemen aan activiteiten als ze dat willen", vertelt coördinator Margo Langedijk. Ze is één van de twee betaalde krachten in het Odensehuis. Verder draait het centrum op de inzet van de mantelzorgers, vrijwilligers en de mensen met dementie. Zij geven voorlichting, maken de dagelijkse gezamenlijke lunch klaar, zetten koffie, doen boodschappen, onderhouden de tuin, denken mee en helpen mee met de vele activiteiten. "We hebben mensen beginnende dementie die nog heel actief kunnen zijn, en mensen die al langer ziek zijn en meer geholpen moeten worden", legt Margo uit. "Maar iedereen draagt zijn steentje bij. Daardoor hebben mensen het gevoel dat het echt hun huis is. Mensen vinden het ook geen verplichting om hier actief te zijn maar ervaren het als ontspanning."

Eigen regie staat voorop: iedereen kan komen en gaan wanneer hij wil. Sommigen komen alle dagen, anderen eens per week of eens in de drie weken. Het Odensehuis is doordeweeks elke dag open van half tien tot vijf, en soms in het weekend - als iemand dan een activiteit heeft georganiseerd. "Mantelzorgers vinden het prettig", zegt Margo. "Anders zou je de hele dag met je partner thuis zijn, nu kun je gewoon hier naartoe. En je hoeft het niet te plannen. Je vindt hier altijd aanspraak. En als een mantelzorger het even te veel is om de partner aandacht te geven, is er altijd wel een andere mantelzorger die zegt: kom, we gaan even ergens koffie drinken, een praatje maken, of even naar de markt. Je ontmoet hier mensen die weten hoe is om 24 uur per dag met iemand met dementie te leven. En juist doordat je hier ook meehelpt

Mezzo is partner in het netwerk van LOC. Zo werken we op landelijk niveau samen aan informatie voor cliëntenraden over mantelzorg. Maar ook op provinciaal niveau. Samen met het Platform Mantelzorg Limburg organiseren we activiteiten rondom het gesprek tussen cliëntenraden, medewerkers en management over mantelzorg.

en samen met anderen bezig bent, is het contact intensief. Mensen kunnen hier een netwerk opbouwen. Ze zien elkaar ook buiten de openingstijden, of houden contact als de partner naar het verpleeghuis is.”

Een nevendoeel van het Odensehuis is voorkomen dat mensen met dementie worden wegstopt, weg van de samenleving. Het huis heeft dan ook veel contacten met de buurt. Er zijn buurtbewoners die gastheer of gastvrouw zijn, anderen komen even piano spelen of helpen mee in de tuin. Margo: “Er loopt ook een project ‘dementievriendelijke wijk’. We gaan na wat er nodig is om zo lang mogelijk in je eigen wijk te blijven wonen. Dat de winkeliers bijvoorbeeld weten dat je af en toe je portemonnee vergeet, of dat je soms niet meer weet wat je kwam doen.’

Eigen plek

Het Odensehuis heeft een eigen plek in het zorgland-schap. “We bieden geen gestructureerde dagbehandeling. We hebben ook geen individueel plan voor iedereen, we houden geen dossiers bij”, licht Margo toe. “Dat is een verschil met de formele zorg. We doen wel activiteiten die zinvol zijn voor mensen met dementie: we bewegen veel, zijn creatief bezig, mensen gaan naar buiten. We proberen ze zo lang mogelijk te laten meedoen in de samenleving. De grens wordt bereikt – zo laat de ervaring zien – als de mantelzorger het niet meer kan volhouden. Dan gaan mensen naar een verpleeghuis. Als ze lang bij ons zijn geweest blijven ze soms toch nog een paar keer per week hier komen, omdat ze het hier prettig vinden en hier hun vrienden ontmoeten.”

Steeds meer komen ook alleenstaanden met dementie naar het Odensehuis. Hun mantelzorgers wonen vaak verder weg. Margo: “We moeten daarom meer een beroep doen op vrijwilligers. Tegelijk denken we erover na hoe

Odensehuis: eigen regie is uitgangspunt

Mezzo is enthousiast over de manier waarop mantelzorgers, professionals, vrijwilligers en mensen met (beginnende) dementie samenwerken binnen de Odensehuizen. Het mooie van dit initiatief is, dat de behoeften van mantelzorgers en zorgvragers centraal staan en dat professionals en vrijwilligers hierbij aansluiten. De eigen regie van de zorgvrager en de mantelzorger is daardoor het uitgangspunt en dat is voor Mezzo erg belangrijk.

we deze mantelzorgers toch erbij kunnen betrekken. Juist omdat de mantelzorgers die hier actief zijn, ervaren dat ze er zoveel aan hebben om elkaar te ontmoeten.”

Inmiddels zijn ook Odensehuizen in Groningen en Zeeland. In de Gelderse Vallei en Velsen zijn initiatiefgroepen bezig met de oprichting, en in ‘s-Hertogenbosch wil een welzijnsorganisatie iets vergelijkbaar starten.

Mantelzorggerichte zorginstellingen

Zelf een organisatie opzetten en naar eigen behoefte inrichten is één weg om de zorg te verbeteren. Een andere weg is ervoor zorgen dat de bestaande professionele zorg mantelzorggericht gaat werken. Het Steunpunt Informele Zorg in Twente doet dat en voert samen met een aantal zorginstellingen het project ‘Samen verder op weg’ uit.

Echt mantelzorggericht gaan werken houdt voor zorginstellingen een cultuuromslag in. De Twentse instellingen die meedoen aan ‘Samen verder op weg’ begeleiden hun medewerkers drie jaar lang met scholing en bijeenkomsten, en informeren ze voortdurend over wat er al bereikt is en wat er verder beoogd wordt. Eén van de zorgorganisaties is Mediant Geestelijke Gezondheidszorg; twee afdelingen voor crisisopname doen mee aan het project. Dat begon voorjaar 2013 met bijeenkomsten voor medewerkers, voor mantelzorgers, en voor beide groepen samen. Alle disciplines doen mee: verpleegkundigen, psychologen, psychiaters en teammanagers. “We hebben het er eerst over gehad hoe het zou zijn als je eigen broer, moeder of ander familie wordt opgenomen. Wat zou je dan zelf belangrijk vinden?”, vertelt Birgit Harms, teammanager van één van de opnameafdelingen. “In de bijeenkomsten daarna bleek dat medewerkers en mantelzorgers dezelfde behoeften onderkennen. Dat er goede informatie wordt gegeven bijvoorbeeld, van informatie over bezoektijden tot uitleg over de behandeling. Dat medewerkers uit zichzelf vragen stellen aan de familie, omdat dat de ervaringsdeskundigen zijn. Dat familieleden gevraagd wordt ondersteuning te bieden bij de behandeling, daar waar de familie het kan en wil. En dat de familie betrokken wordt in het ontslagtraject.”

Vragen hoe het gaat

De mantelzorgers van de mensen die worden opgenomen hebben meestal een ingrijpende periode achter de rug, vertelt Birgit. “Onze cliënten komen uit een situatie die echt niet meer te houden was. Soms zijn ze zelfs door



politie en ambulance van huis weggehaald. Dat betekent nogal wat. Daarom is het zo belangrijk dat we de familie vragen hoe het ermee gaat. En na een tijdje informeren of ze al wat tot rust zijn gekomen en of ze zich nog veel zorgen maken.”

Birgit wijst erop dat het altijd van de cliënt en de familie afhangt wat de medewerkers kunnen betekenen voor de mantelzorg. “Neem bijvoorbeeld het ontslag. Soms wil een cliënt naar huis maar heeft de familie veel meegemaakt met de cliënt en is er nog niet aan toe. Soms wil de familie dat liever niet zelf vertellen en heeft liever dat de verpleegkundige aan de cliënt uitlegt dat het nog te vroeg is. Een enkele keer kan het zijn dat het contact met de familie schadelijk is voor een cliënt. Dan moeten we echt zoeken wat de beste manier is om in gesprek te blijven met de familie.”

Verbetering merkbaar

De afdelingen doen nu ruim een half jaar mee aan het project. Is er voor de mantelzorgers al verbetering merkbaar? Birgit: “Als iemand wordt opgenomen en de familie is er niet bij aanwezig, nemen we nu uit onszelf contact op. Of als er bijzonderheden zijn op de afdeling of veranderingen in de behandeling informeren we familie

daarover, tenzij het voor de cliënt niet goed zou zijn. Bij ontslag wordt de familie meer betrokken. Maar het lukt ons bijvoorbeeld lang niet altijd familie meteen te woord te staan. Wel maken we dan een afspraak om op een rustiger tijdstip te bellen. Er is nog veel te verbeteren, maar het is vanzelfsprekender geworden om je af te vragen wat je voor de mantelzorg kunt betekenen. Het komt erop neer dat je steeds jezelf de vraag stelt: wat zou ik zelf prettig vinden als een familielid van mij hier wordt opgenomen?”

Dit artikel verscheen eerder in 'De Mantelzorger' het magazine van Mezzo (www.mezzo.nl).

Cultuuromslag in zorginstellingen

Mezzo volgt met veel belangstelling het project 'Samen verder op weg'. Het is een driejarig project in Twente, waarin medewerkers uit alle disciplines worden geschoold om in hun organisatie een cultuuromslag te maken. Hoe gaat de samenwerking tussen zorgprofessionals en mantelzorgers verlopen en wat levert dat uiteindelijk op voor alle partijen?

Vraagbaak

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

Tekst Margot Bosman



Diversiteit in de cliënten- raad

Als (centrale) cliëntenraad hebben we te maken met cliënten met heel verschillende achtergronden. En als je als raad representatief wilt zijn, zou je daar dus rekening mee moeten houden.

De mensen die gebruik maken van zorg en welzijn, zijn inderdaad heel divers. En niet alleen als het gaat om leeftijd, afkomst of seksuele voorkeur. Als het gaat om 'diversiteit' horen daar veel meer zaken bij dan vaak wordt verondersteld. Te denken valt aan onze verschillende opvattingen, onze waarden, normen en tradities. We hebben het bij diversiteit voor het gemak al gauw over bepaalde groepen mensen: Nederlanders, Marokkanen, homoseksuelen, ouderen en jongeren. Maar binnen deze groepen zijn er hele grote verschillen tussen mensen onderling. En andersom: er zijn allerlei overeenkomsten tussen mensen uit de verschillende groepen. Vaak zijn onze waarden veel bepalender voor de verwantschap die we voelen met anderen, dan alleen onze achtergrond, leeftijd of seksuele voorkeur. Als je dus nadenkt over 'diversiteit' binnen een cliëntenraad, heb je daar ook over na te denken. En is het zinnig om contact te hebben met mensen uit allerlei groepen - dus ook mensen uit andere culturen. Zo leer je verschillende opvattingen kennen.

Maar gaat het er dan niet om dat je er echt voor moet zorgen dat mensen uit andere culturen in de raad zitten?

Natuurlijk is het ideaal als er verschillende mensen in de raad zitten, zodat je de verschillende opvattingen van mensen hoort. Soms is het echter lastig om die diversiteit te organiseren. En soms



is het een valkuil te denken dat iemand die mensen uit een andere cultuur vertegenwoordigt ook weet wat al die cliënten vinden. Belangrijk is dus dat je als raad je tentakels uitreikt. Zodat je verbindingen tot stand brengt met mensen in de gemeenschap van cliënten waar je voor staat. Want ook een klein groepje mensen in een cliëntenraad kan niet weten wat de grote groep cliënten waar hij voor spreekt vindt, als je dat niet regelmatig nagaat. Zorg er dus voor dat je verbinding hebt met alle groepen en soorten mensen, die je vertegenwoordigt. Zo kun je veel verschillende opvattingen leren kennen en die mee laten wegen bij de besluiten die je neemt. Dan is het de kunst om ook aan de verschillen en grenzen voorbij te kijken. En na te gaan wat cliënten en de zorgorganisatie met elkaar verbindt. Zodat je ook vanuit ieders verschillende posities en vanuit een gedeeld belang tot goede adviezen komt.

Maar hoe doe je dat dan precies?

LOC heeft samen met ActiZ, de branche-organisatie in de zorg, uitgebreid onderzoek gedaan naar

hoe raden ervoor zorgen dat ze voldoende divers zijn. Daarbij ging het vooral om diversiteit in de zin van mensen uit andere culturen. Daarover staan in het rapport interessante voorbeelden. Maar het gaat ook over hoe je allerlei mensen betreft bij participatie. Zoals de bewoners van een wijk, waar ze niet veel op hebben met vergaderen. Terwijl ze op hun manier wel graag meedenken en praten. Als je dat weet, kun je daar als raad gebruik van maken en op zoek gaan naar een passende vorm. In dit geval door bijvoorbeeld een keer in de zoveel tijd alle mensen die je graag eens zou willen spreken bij elkaar te laten komen. En ze onder het genot van koffie en gebak hun zegje te laten doen. Dat kan ook hardop achter een microfoon. Als je daar niet alleen als raad, maar ook als management bij betrokken bent, heb je binnen een mum van tijd een keur aan meningen en informatie. Die kan helpen bij het verder vormgeven van beleid. Bij de volgende bijeenkomst start je met de opmerkingen van de vorige keer en de acties die zijn uitgevoerd. Rechtstreeks contact heeft dan dus een groot effect. En de raad hoeft er

niet voor te zorgen dat alle kennis en ideeën altijd aan de overlegtafel aanwezig zijn. In het onderzoeksrapport en de brochure die erbij horen, staan nog veel meer van dit soort handige alternatieven voor 'contact met je diverse achterban'.

Meer informatie:

www.loc.nl/contactachterban.

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

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

Wet goed bestuur in de maak

Het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) werkt op dit moment aan een nieuwe wet, de 'Wet goed bestuur in de zorg'. Die wet moet regelen dat zorgorganisaties hun bestuur op orde hebben. Dan gaat het over regels gericht op het goed functioneren van raden van toezicht. Maar de wet regelt ook de invloed van cliënten op de zorg: de medezeggenschap.

Tekst Anita Wijnands - Foto Karin Vlieger

De huidige Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) is straks een onderdeel van de Wet goed bestuur in de zorg. Zo gaat de wet dus ook regelen welke instellingen een cliëntenraad moeten hebben. En wat de rechten van de cliëntenraden zijn. Nog dit voorjaar wil het ministerie met een voorstel voor de wet komen. Het is nog onbekend wanneer de nieuwe wet moet ingaan.

Medezeggenschap in de Wet goed bestuur

LOC pleit ervoor in de nieuwe Wet goed bestuur in de zorg de medezeggenschap via cliëntenraden te verankeren. Ook voor onder andere de thuiszorg, de ambulante geestelijke gezondheidszorg en zorg/ondersteuning via de Wmo. Cliëntenraden hebben duidelijke rechten en voldoende geld nodig om hun werk te kunnen doen. Ook op gemeentelijk niveau is medezeggenschap nodig. We constateren dat bepaalde groepen, zoals GGz-cliënten en jongeren, nu nauwelijks aan bod komen bij gemeenten. Het is nodig dat hun ervaringsdeskundigheid gebruikt wordt bij de medezeggenschap op gemeentelijk niveau.

Wat vindt u?

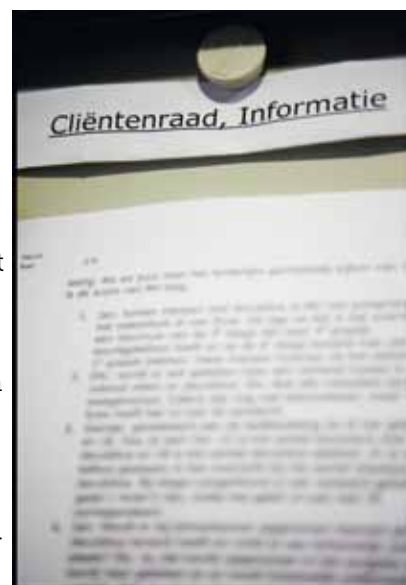
LOC onderzoekt op dit moment hoe (centrale) cliëntenraden de medezeggenschap geregeld zouden willen hebben. Zodat we samen invloed kunnen uitoefenen op de inhoud van de nieuwe wet. Hoe moet zeggenschap en

medezeggenschap er volgens u uitzien? U kunt uw mening laten horen via www.loc.nl/goedbestuur. Hier vindt u een online vragenlijst met open vragen.

Op 11 maart 2014 organiseert LOC samen met platform Weg Achter de Geraniums en Federatie Opvang een bijeenkomst over medezeggenschap

en de Wet goed bestuur. Via www.loc.nl is het programma te vinden en kunt u zich aanmelden. Deze bijeenkomst is voor cliëntenraden in de maatschappelijke en vrouwenopvang, verslavingszorg en geestelijke gezondheidszorg. Er worden ook andere bijeenkomsten in het land georganiseerd. Op www.loc.nl/goedbestuur vindt u meer informatie en de data van bijeenkomsten.

Heeft u vragen en/of opmerkingen over de Wet goed bestuur, laat u die dan weten aan de Vraagbaak: vraagbaak@loc.nl of (030) 284 32 00.



Handreiking Ouderen aan Zet!



Ouderen aan Zet

Handreiking met werkvormen
voor focus op kwaliteit
van leven en zeggenschap

Kwaliteitsevaluatie,
waardevolle
gesprekken

Workshop
'Focus op kwaliteit
van leven'

Dialog-
bijeenkomsten:
iedereen om de tafel

Tijdens het project Ouderen aan Zet zijn Perspectief (Kenniscentrum voor Inclusie en Zeggenschap) en LOC op zoek gegaan naar de vraag of en hoe het zorgleefplan bijdraagt aan hoe ouderen kwaliteit van leven en zeggenschap ervaren. Om te komen tot zo goed mogelijk toepasbare werkvormen voor cliëntenraden en (kwaliteits) medewerkers, zijn in het project Ouderen aan Zet vijftien evaluaties uitgevoerd die veel informatie hebben opgeleverd. Met als belangrijkste conclusie dat (ook in de zorgleefplannen) de aandacht vooral ligt op kwaliteit van zorg, waardoor de aandacht voor het gewone leven al snel naar de achtergrond raakt.

Daaruit zijn de werkvormen 'kwaliteitsevaluatie' en 'dialogbijeenkomst' ontwikkeld. Bij de kwaliteitsevaluatie bezoekt een evaluatieteam de zorgorganisatie en spreekt zes ouderen, zes mensen uit hun familie/sociale netwerk en zes professionals die een rol spelen in hun leven. De werkvorm 'dialogbijeenkomst' wil zeggen: zorgontvangers, familie, vrijwilligers, medewerkers en managers aan één tafel en écht in gesprek. En omdat we gemerkt hebben dat bij veel zorgorganisaties de focus nog niet vanzelfsprekend ligt op kwaliteit van leven, hebben we ook hiervoor enkele handvatten meegegeven in de vorm van een workshop 'Focus op kwaliteit van leven'.

De handreiking is geschikt voor zowel cliëntenraden als (kwaliteits)medewerkers om de focus te verleggen naar de kwaliteit van leven van de cliënt. De handreiking is gratis te downloaden of te bestellen voor 10 euro op www.ouderenaanzet.org en www.loc.nl/ouderenaanzet.

Interesse om op uw locatie een kwaliteitsevaluatie en/of dialogbijeenkomst te houden? We kunnen u daarbij helpen. Neem contact op met LOC via vraagbaak@loc.nl.



**WAARDE-
VOLLE ZORG
BETEKENT 'WIJ ZIJN
DE SAMENLEVING'**

Wieteke is bijna dagelijks in het verzorgingshuis te vinden als vrijwilliger.

**Meer weten over Wieteke?
Kijk op www.loc.nl**

DE TOEKOMST VAN DE GEZONDHEIDSZORG IS
WAARDE-VOLLE ZORG


**ZEGGENSCHAP
IN ZORG**

COLOFON

Hoofd/eindredacteur

Pien Heuts

Medewerkers aan dit nummer

Henry Bosman, Margot Bosman, Anne-Marieke Koot, Kasper Paping, Joop Rosier, Harm Wolters en Anita Wijnands

Foto's/Illustratie

Eric Brinkhorst, Zwany Huiting, Klaas Jager en Shutterstock

Uitgeverij

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

Leden/abonneeadministratie

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

Basisontwerp

Zorgt.communicatie

Vormgeving

Publish Impulse Group
Cross Media Solutions
Alphen aan den Rijn

Druk

Ten Brink, Meppel

Uitnodiging

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



Invoeringsdatum nieuwe wetten

Vanaf 2015 worden taken van het rijk op onder andere het gebied van langdurende zorg, Wmo, (jeugd)GGz en jeugdzorg overgeheveld naar gemeenten. Cliënten en cliëntenraden maken zich grote zorgen over het tempo van de invoering.

Het kan niet zo zijn dat mensen er de dupe van worden als gemeenten niet klaar zijn voor uitvoering van de nieuwe taken. LOC denkt dat het nodig is de invoeringsdatum een jaar te verschuiven en dat jaar te benutten om de nieuwe wetten gedegen in te voeren. Waarbij er dan ook extra aandacht kan en moet zijn voor participatie van mensen zelf bij de vormgeving en uitvoering van beleid.

De brief en meer informatie over belangenbehartiging is te vinden op www.loc.nl.

Verschillen thuiszorg groter

Gemeenten maken verschillende keuzen om de bezuinigingen in 2015 door te voeren. Sommige kiezen ervoor alle cliënten minder uren te geven. Andere gaan voor hogere eigen bijdragen of bieden alleen aan bepaalde groepen thuiszorg.

Het kabinet heeft besloten om vanaf 2015 een bezuiniging van 40 procent door te voeren op het budget voor huishoudelijke hulp. Hierdoor dreigen voor cliënten grote regionale verschillen te ontstaan. Cliënten in Rotterdam krijgen minder uren thuiszorg, Eindhoven heeft de eigen bijdrage verhoogd. De gemeente Amsterdam wil groepen die nu nog thuiszorg krijgen uitsluiten, zoals mensen met een hoog inkomen. Ook verlagen veel gemeenten de uurtarieven voor de thuiszorgorganisaties waardoor thuishulpen er in salaris op achteruit gaan.

ZORG & ZEGGENSCHAP IS EEN UITGAVE VAN LOC

Het lidmaatschap van LOC staat open voor cliëntenraden van verzorgings- en verpleeghuizen, woonzorgcomplexen, thuiszorg, geestelijke gezondheidszorg, jeugdzorg, verslavingszorg, maatschappelijke opvang en welzijn.

Wilt u lid worden van LOC of heeft u vragen over het lidmaatschap kunt u terecht bij de ledenadministratie van LOC. Ook (adres)wijzigingen graag doorgeven via de leden/abonneeadministratie (abonnees@loc.nl) of (030) 284 32 00.

Zorg & Zeggenschap wordt uitgegeven door uitgeverij Vakmedianet. Het blad verschijnt vijf keer per jaar en wordt gratis in tweevoud toegestuurd aan alle bij LOC aangesloten cliëntenraden.

Extra abonnementen

Raden die aangesloten zijn bij LOC, kunnen (een) extra abonnement(en) nemen. De prijs per extra abonnement bedraagt 50 euro (2014). Hiervoor kunt u contact opnemen met de afdeling klantenservice van uitgeverij Vakmedianet: tel. (088) 584 08 88 of e-mail: klantenservice@vakmedianet.nl.

Wijzigingen met betrekking tot extra abonnement(en) moet u ook aan Vakmedianet doorgeven. Zorg & Zeggenschap verschijnt ook op (daisy-)cd; hiervoor gelden dezelfde voorwaarden en dezelfde kosten als voor een extra abonnement.

Het is bijna zo ver!
**Het Nationaal Congres
Gastvrijheidszorg met Sterren**

12-06-14 ✓
NATIONAAL CONGRES
GASTVRIJHEIDSZORG
MET STERREN

Check en noteer
vast in uw agenda
donderdag 12 juni 2014

INFO:
WWW.ZORGMETSTERREN.NL ✓