

ZORG ZEGGENSCHAP

PLATFORM VOOR WAARDE-VOLLE ZORG DOOR CLIËNTENPARTICIPATIE



Thema: Verbinden en versterken
LOC 3.0 en transitie zorg
'Waarde-volle zorg' in verpleeghuis
Participatie: jeugd centraal

WAARDE-VOLLE ZORG IS OOK JONG!

Op de 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

Regionale bijeenkomsten cliëntenraden

LOC in beweging. Alle veranderingen en verschuivingen in de zorg vragen maatwerk van medezeggenschap.

08



26

Clïententafel jeugd

Participatie jeugd moet bovenaan agenda gemeenten. Veel gemeenten schieten nog te kort.

Vrije artsenukeuze

Zelf je behandelaar kiezen is een grondrecht. Stichting IKMEA zet zich schrap.

18



34

Zorg van binnenuit: Wim Spijker

Ervaringsdeskundige Wim Spijker verliet het verpleeghuis. "Je kunt altijd kiezen."

En verder

05 Nieuws

12 LOC-organisatie

14 Veranderingen in de zorg

22 Plan van aanpak verpleeghuiszorg

24 In beeld

29 De Binding

30 ww.loc.nl

32 Bedrijfsbureau

38 LOC & Co

40 Meet the Xperts

42 Vraagbaak

44 Gastvrijheidszorg met Sterren

47 Colofon



Beweging

Zeggenschap over je eigen leven. Dat vindt iedereen belangrijk. Het maakt het leven waardevol. Veel mensen kunnen dat helemaal zelf, sommigen hebben daar wat hulp bij nodig. Weer anderen hebben veel zorg en ondersteuning. Daarmee hebben we ook de kern te pakken van zorg en ondersteuning. Het moet mensen helpen om hun leven te kunnen leiden. Zodat ze kunnen doen wat voor hen van waarde is. Dat lijkt misschien vanzelfsprekend, maar is het in de praktijk vaak niet.

Dit jaar zijn er veel wettelijke veranderingen in zorg en ondersteuning. Daarbij spelen allerlei belangen. Niet alle veranderingen betekenen in de praktijk verbeteringen voor mensen. Het gaat nog te vaak over wetten en systemen. En maar weinig over wat mensen beweegt en drijft. Juist daarom is het zo belangrijk dat we met elkaar een beweging naar zeggenschap in de samenleving versterken. LOC heeft als missie om zeggenschap van mensen te vergroten. Waarbij iedereen van waarde is en van betekenis kan zijn voor de maatschappij. Versterking van zeggenschap in de samenleving kunnen we alleen bereiken als we daar met elkaar aan werken. LOC is een beweging geworden van mensen die zeggenschap willen bevorderen. Op allerlei plekken en in allerlei situaties (Ons nieuwe digitale platform zal daar straks een belangrijke rol in spelen). Bijvoorbeeld als lid van de cliëntenraad binnen een zorgorganisatie. Of door de belangen van een bepaalde groep op gemeentelijk niveau te behartigen. Of als ondernemer op een vernieuwende manier mensen te helpen hun wensen en dromen waar te maken. LOC wil hen verbinden en met elkaar in contact brengen. En cliëntenraden of andere verbanden waarin mensen zich verenigd hebben ondersteunen.

In dit nummer van *Zorg & Zeggenschap* met als thema 'verbinden en versterken' vindt u veel inspirerende voorbeelden hoe mensen op hun eigen manier werken aan versterking van zeggenschap. Zoals Wim Spijker, die na een jarenlange periode in het verpleeghuis, besloot weer thuis te gaan wonen. Rob Wijling en Jaap Koome die strijden voor het behoud van de vrije artskenkeuze. De leden van de Cliëntentafel jeugd, die werken aan betere ondersteuning voor jongeren en ouders.

U vindt in dit nummer ook artikelen over wat LOC doet met gastvrijheid en verbetering van verpleeghuiszorg. En een overzicht van de belangrijkste veranderingen in de zorg. Ik wens u veel leesplezier!

Marthijn Laterveer
Coördinator LOC

LOC in Tweede Kamer

Begin februari vond in de Tweede Kamer een rondetafelgesprek plaats. In aanloop naar het wetsvoorstel om het Verenigde Naties-verdrag van de rechten voor de mens met een beperking officieel te erkennen en ook uit te gaan voeren. De vaste commissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport wisselde van gedachten met vertegenwoordigers van belanghebbenden en ervaringsdeskundigen. LOC sprak mee in de persoon van Harm Wolters, ervaringsdeskundige en onder meer vrijwilliger bij LOC.

De regels in het verdrag gaan ervan uit dat ieder mens gelijkwaardig is. Het doel is dat iedereen in de praktijk menswaardig kan leven en participeren in de samenleving. Iets dat vaak niet vanzelfsprekend is, zoals wel duidelijk werd uit de sprekende voorbeelden in het gesprek. Dus het is belangrijk dat Nederland dit verdrag gaat uitvoeren. En daarvoor is werk aan de winkel.

Opmnames van het gesprek in de kamer zijn online te bekijken via het LOC Youtube-kanaal: <http://youtu.be/wyNMcIbyfOo>. Ook op onze website zijn meer informatie en voorbeelden te vinden: <https://www.loc.nl/nieuwsbericht/loc-spreekt-mee-de-tweede-kamer>.



Jonge Adviesgangers voor gemeenten

Een gemeente heeft de vraag: hoe kunnen jongeren op een makkelijke en leuke manier meedenken over gemeentelijk beleid? Met de Adviesvangers krijgt de gemeente de beschikking over een eigen poule met jongerenadviseurs. Jongeren die via creatieve werkvormen hun leeftijdsgenoten enthousiast maken om mee te denken, ideeën aan te dragen of hun mening te geven over vragen van de gemeente.

De dienst Adviesvangers is de afgelopen maanden ontwikkeld door Kuseema en LOC samen met jongeren. De jongeren kozen zelf de drie werkvormen die de Adviesvangers gebruiken. Werkvormen die ze leuk en praktisch vinden om zelf te begeleiden en ook leuk zijn om als jongere aan deel te nemen: Verbeterfoto's (maak een fotocollage van hoe jij het wil); brainstorm (verzamel zo veel mogelijk ideeën); Pitch (overtuig iedereen in een paar minuten van jouw plan). Elke gemeente kan direct aanhaken. Jongeren in de gemeente worden getraind tot Adviesvanger. Samen met gemeente en lokale professionals wordt bekeken welke ondersteuning de jongeren willen ontvangen. Na de training worden de jongeren op afstand gecoacht bij het voorbereiden van de workshops. Ook is er een gezamenlijke evaluatiebijeenkomst (zie ook het artikel op pagina 26).

Meer informatie?

Kijk op www.adviesvangers.nl of neem contact op met Tina Bakker: t.bakker@loc.nl of 0639643373.

Nieuwe dimensie in de (Zelf)zorg



In de Utrechtse Domkerk vond in januari het eerste symposium over 4DZelfzorg plaats. 4D staat voor de vierde dimensie. De zorg in Nederland richt zich over het algemeen op drie dimensies, de fysieke, psychologische en sociale dimensie. De vierde dimensie gaat over zingeving, spiritualiteit, dat wat

het leven van het individu betekenisvol maakt. Daarom is LOC ook betrokken geraakt bij 4DZelfzorg, vanuit haar visie op 'waarde-volle zorg'. Waar dat wat voor mensen belangrijk is centraal staat. Volgens de organisatoren van het symposium krijgt de vierde dimensie nog te weinig aandacht. En gezien de volle Domkerk denken meer mensen daar zo over. De sprekers (psychiaters, een socioloog, kunstenaar, filosoof en ervaringsdeskundigen) en bezoekers kwamen dan ook tot de slotsom dat er grote behoefte aan een vervolg is.

Meer informatie is te vinden op www.4dzelfzorg.nl.

Andere lezers op de foto

Maak je wel eens foto's die op een of andere manier iets met (mede-)zeggenschap of zorg en welzijn te maken hebben? En die je wilt delen? Dan zouden we die graag van je ontvangen. Het lijkt LOC bijzonder om ingezonden foto's van lezers op een speciale pagina op de website te bundelen (www.loc.nl/fotos). En om ons ook op die manier via beelden kennis te laten maken met andere lezers van Zorg & Zeggenschap. En met wat zij in zorg en zeggenschap meemaken. Via leuke foto's en treurige. Gewone of juist heel betekenisvolle. Als er foto's met een verhaal zijn ingezonden dat ook gedeeld mag worden bieden we die ook graag op de webpagina aan.



Meedoen? Geprinte foto's kunt je per post sturen naar: LOC Zeggenschap in zorg, Postbus 700, 3500 AS Utrecht (t.a.v. 'Mijn foto'). En digitaal kan dat naar webmaster@loc.nl. Graag de contactgegevens vermelden en of je wilt dat we je naam en eventuele toelichting ook bij de foto vermelden. Alvast hartelijk dank!

Netwerk in beeld

Als mensen die zorg nodig hebben een leven willen leiden dat bij hen past, is er vaak ook wel wat hulp nodig van anderen. Om dat te ondersteunen werkt LOC aan het ontwikkelen van instrumenten daarvoor. Zoals de online tool 'Netwerk in beeld'. De tool biedt voor individuen zicht op: Wie zit er eigenlijk in mijn netwerk?; Of in het netwerk van mijn familie, buur of vriend?; Waar kunnen zij (mij) bij helpen?

Voor een cliëntenraad, professional of organisatie biedt de online tool zicht op: Wie zit er in ons gezamenlijke netwerk?; Of in het netwerk van mijn cliënt(en), familie, de buurt?; Waar kunnen zij mij (of mijn organisatie) bij helpen?; Hoe kunnen we krachten bundelen rondom een bepaalde uitdaging?

'Netwerk in beeld' is samen met Kuseema ontwikkeld. En door verschillende mensen getest, waaronder bezoekers van de website. Op moment van ter perse gaan wordt de laatste hand aan de tool gelegd. Netwerk in beeld verschijnt via www.loc.nl/netwerk-in-beeld.

Cliëntenraden in Europees verband

LOC is één van de partners die zich namens de Nederlandse tak van het project WeDo2 in Europees verband bezighouden met het welzijn en de waardigheid van oudere burgers. In februari organiseerde LOC in dit kader een ontmoeting voor cliëntenraden in Nederland en organisaties in Europa. Ook LOC-vrijwilligers namen deel. De eerste dag werd De Hogeweyk (verpleeghuis Hogeweyk) in Weesp bezocht. Hier wonen 152 dementerende ouderen in een speciaal voor hen gebouwde wijk met 23 woningen. De bewoners hebben de vrijheid om veilig, zelfstandig buiten te kunnen zijn, in een 'gewone wijk'. De wijze waarop in Hogeweyk verpleeghuiszorg wordt geboden werd door deelnemers als uniek, zeer interessant en een bron van inspiratie ervaren. De tweede dag namen de Europese gasten (uit Oostenrijk, Duitsland en België) deel aan de workshop: 'De wereld van cliëntenraden en (mede)zeggenschap'. Een inleiding over de wijze waarop de cliënten-medezeggenschap in Nederland is georganiseerd, die vrij uniek is in Europa. En uitleg over de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz). Afsluitend werd over de WeDo2-thema's kwaliteit van zorg en ouderenmishandeling gediscussieerd. Naar voren kwam dat het van belang is om ook jezelf steeds de vraag te stellen: Hoe wil IK oud worden en hoe kan IK dat beïnvloeden? En willen we de kwaliteit van zorg (blijvend) verbeteren, dan wordt zowel cliënten(mede)zeggenschap als het behartigen van cliëntenbelangen bij de politiek van belang geacht.

Kijk op <https://www.loc.nl/wedo2> of op <http://wedo.ttp.eu/> voor meer informatie over WeDo2 en goede voorbeelden.



For the Wellbeing and Dignity of Older people

Slot proeftuinen ouderenzorg en vervolg



In februari was de slotbijeenkomst van het project Proeftuinen Ouderenzorg. V&VN (beroepsvereniging van verplegenden en verzorgenden) was hiervan de trekker. LOC heeft actief meegedaan de afgelopen tweeënhalve jaar. Er zijn mooie contacten ontstaan tussen cliëntvertegenwoordigers, zorgverleners, onderwijs, onderzoekers en bestuurders. Op de slotbijeenkomst zijn afspraken gemaakt over een vervolg. LOC is de trekker van een toekomstig project om te kijken hoe waarden en drijfveren van medewerkers en cliënten beter met elkaar verbonden kunnen worden. Ook het onderwijs doet hier aan mee.

Samen werken aan goede zorg

Met alle veranderingen in de zorg, verandert ook het werk van LOC en de aangesloten cliëntenraden. Begin dit jaar organiseerde LOC regionale bijeenkomsten om samen met cliëntenraden te kijken hoe in te spelen op alle veranderingen.

Tekst Joep Bartholomeus en Marthijn Laterveer

Veel cliëntenraden zijn zoekende wat alle veranderingen in de zorg voor hen betekenen. Hoe kan de cliëntenraad bijvoorbeeld mensen die thuis wonen goed vertegenwoordigen? Hoe organiseren we goede medezeggenschap op lokaal niveau? Hoe zorgen we dat mensen goede zorg krijgen? Cliëntenraden vinden de steun van LOC daarbij heel belangrijk. Enerzijds door belangenbehartiging bij politiek, ministerie en verzekeraars. Anderzijds door informatie en ondersteuning met trainingen en adviezen op maat. Dat zijn de belangrijkste uitkomsten van de regiobijeenkomsten die LOC in januari organiseerde.

Meer dan 250 leden van cliëntenraden bezochten de vier regiobijeenkomsten. Tijdens de bijeenkomsten gaf LOC informatie over de veranderingen in de zorg. En wat deze voor LOC betekenen. Groepsgewijs gaven cliëntenraden vervolgens antwoord op twee belangrijke vragen. Wat kan de cliëntenraad doen met de veranderingen in de zorg? En hoe kan LOC cliëntenraden daar zo goed mogelijk bij helpen?

Veranderingen in de zorg

LOC-coördinator Marthijn Laterveer lichtte tijdens de bijeenkomsten de veranderingen in de zorg toe (zie

ook pagina 14). LOC behartigt op landelijk niveau op een groot aantal thema's de belangen. Het liefst samen met cliënten en ervaringsdeskundigen. Voorbeelden daarvan zijn: de nieuwe wet die de rechten van cliëntenraden regelt, de Wet maatschappelijke ondersteuning, de Wet langdurige zorg, verbetering van verpleeghuiszorg en behoud van de vrije artskeuze. De presentatie riep veel reacties op. Zo leven er bij veel cliëntenraden zorgen over alle veranderingen in de zorg. Ook waren er mensen die de veranderingen als kans zien om tot betere zorg te komen.

LOC in beweging

Alle veranderingen in de zorg hebben invloed op de medezeggenschap en belangenbehartiging. Joep Bartholomeus, mede-coördinator LOC, ging tijdens de regiobijeenkomsten uitgebreid in op de veranderingen die LOC heeft ingezet. In de zorg is een grote verschuiving gaande van landelijk naar lokaal. Dat heeft gevolgen voor de belangenbehartiging. Naast politiek Den Haag zijn er nu 393 gemeenten, die grote invloed hebben op zorg en ondersteuning. Het is onmogelijk om vanuit één landelijk kantoor invloed in alle gemeenten te hebben.



LOC is een netwerk dat mensen bij elkaar wil brengen

Daarnaast is sprake van versnippering op het gebied van medezeggenschap als mensen thuis wonen. Zij hebben met meer organisaties te maken, zoals de zorgorganisatie, de welzijnsorganisatie, het sociale wijkteam en de woningbouwvereniging. Daarbij merkte LOC dat een organisatie de neiging heeft om zichzelf centraal te stellen. LOC heeft daarom de eigen organisatie veranderd in een netwerk. Dat netwerk wil mensen bij elkaar brengen die met (mede)zeggenschap bezig zijn. En op die manier kennis verspreiden en mensen ondersteunen. LOC doet dat met zelfstandige professionals. Zodat we zo goed mogelijk de vragen die er zijn kunnen helpen oplossen. En snel kunnen mee veranderen als dat nodig is. Het doel van LOC is en blijft zeggenschap te versterken en mensen te helpen om hun leven als waardevol te ervaren. LOC ondersteunt cliëntenraden zo goed mogelijk. Er verandert daarom ook heel veel niet. Zo houdt LOC het tijdschrift *Zorg & Zeggenschap*, de elektronische nieuwsbrief, *Vraagbaak*, website, adviesbezoeken, scholing en trainingen.

Clëntenraad en verandering

Wat is de nieuwe rol van de cliëntenraad als gevolg van alle veranderingen? Deze vraag kwam uitgebreid aan de orde tijdens de regionale bijeenkomsten.

Zorg thuis

Veel zorgorganisaties gaan meer zorg thuis verlenen. Zowel in de ouderenzorg als in de geestelijke gezondheidszorg. Daarom moet de cliëntenraad nadenken hoe de raad thuiswonenden zo goed mogelijk kan vertegenwoordigen. Vragen die daarbij aan de orde komen zijn: hoe weet de raad wat mensen die thuiswonen belangrijk vinden en ervaren? Of met andere woorden: hoe bereik ik mijn achterban? Hoe organiseren we de medezeggenschap voor thuiswonenden zo goed mogelijk? Hoe gaan we om met het feit dat mensen thuis met meer zorgaanbieders te maken hebben? Hoe zorgen we dat de gemeente weet wat mensen die thuis hun zorg krijgen belangrijk vinden? En hoe kunnen we als cliëntenraad de gemeente beïnvloeden?

Verbouwing en sluiting

Veel verzorgingshuizen gaan sluiten. Andere gebouwen passen niet meer bij de nieuwe doelgroep: mensen met zware zorg. Cliëntenraden hebben een belangrijke rol bij de afspraken over sluiting en de gevolgen voor bewoners. Ook kunnen cliëntenraden adviseren over een nieuw gebouw en de wensen van cliënten daarbij.

Kwaliteit zorg

Door de veranderingen in de zorg gaat het vaak over geld. Juist nu is het een taak van cliëntenraden om over de kwaliteit van de zorg te praten en deze bij de bestuurder op de agenda te krijgen. Zodat de mensen die zorg krijgen goed in beeld blijven. Dat kan het management helpen. Goede samenwerking met het management is daarbij heel goed mogelijk. Tegelijkertijd is het van belang te kijken waar het geld heen gaat. De begroting geeft een beeld hoeveel geld er naar de directe zorg gaat. En hoeveel geld er naar de organisatie zelf gaat.

Pro-actief

Veel aanwezige cliëntenraadsleden vinden het belangrijk dat de raad goed op de hoogte is van actuele



ontwikkelingen. Zowel op het gebied van wetgeving als de ontwikkelingen binnen de eigen organisatie. Het kan daarbij ook helpen te leren van goede voorbeelden in andere organisaties. Bronnen voor informatie zijn: internet, LOC en beleidsstukken in de eigen organisatie. Door goed op de hoogte te zijn is het mogelijk zelf met voorstellen te komen bij de bestuurder.

Bijvoorbeeld: hoe gaan we met mantelzorgers om? Hoe versterken we de zeggenschap van cliënten over hun zorg? Hoe kunnen we het opleidingsbeleid van het personeel verbeteren? Cliëntenraden kunnen hun eigen goede voorbeelden bij LOC melden, zodat andere raden daar weer gebruik van kunnen maken.

Ondersteuning door LOC

Tijdens de bijeenkomsten gaven de cliëntenraden ook aan welke ondersteuning ze graag van LOC zouden ontvangen.

Actuele informatie

Om hun werk goed te kunnen doen vinden veel cliëntenraden goede informatievoorziening door LOC erg belangrijk, zeker ook over actuele ontwikkelingen. Zoals nieuwe wetten en veranderingen in de zorg. Maar ook informatie over de manieren waarop de cliëntenraad zijn werk kan doen. Het verspreiden van goede voorbeelden zien cliëntenraden ook als een belangrijke taak van LOC. Cliëntenraden willen zowel digitale informatie als informatie op papier.

Scholing

Cliëntenraden hebben behoefte aan scholing door LOC. Een aantal thema's werd diverse keren genoemd:

- Basiskennis over de cliëntenraad en de wetgeving
- Werven van nieuwe leden voor de cliëntenraad
- Verbetering inbreng kwaliteit leden cliëntenraad
- Contact houden met de cliënten
- Toetsen tevredenheid cliënten
- Gesprekstechnieken voor het overleg met de manager
- Communicatievaardigheden
- Lezingen van begrotingen
- Rol van de cliëntenraad bij bouw en sluiting gebouwen
- Rol van cliëntenraden bij fusie
- Invloed bij de gemeente

Ondersteuning op maat

Daarnaast hebben cliëntenraden behoefte aan ondersteuning op maat. Bijvoorbeeld bij het opzetten van een nieuwe medezeggenschapsstructuur. Vooral door de veranderingen in de zorg. Ook is er behoefte aan coaching van de cliëntenraad. En ondersteuning op het moment dat er een probleem of vraag is.

Uitwisseling

Er is veel behoefte aan uitwisseling met andere cliëntenraden. Onder andere door op provinciaal niveau met andere raden over actuele thema's te praten. Maar ook door via internet goede voorbeelden te kunnen delen of elkaar via de website vragen te kunnen stellen.

Belangenbehartiging

Heel belangrijk vinden cliëntenraden de belangenbehartiging door LOC. Daarbij gaat het over invloed op politiek, ministeries, verzekeraars, brancheorganisaties. Maar ook in toenemende mate invloed op de gemeente. Er leven verschillende gedachten bij cliëntenraden hoe LOC de belangenbehartiging zou moeten organiseren. Zo zijn er vooral in de GGz veel ervaringsdeskundigen die zelf belangen willen behartigen en daarbij ondersteuning van LOC wensen. Er zijn ook cliëntenraden die liever willen dat LOC signalen verzamelt en die inbrengt bij onder andere de politiek. Er is behoefte aan hulp bij het vormgeven van de invloed bij de gemeente.

Wat gaat LOC doen?

LOC heeft een ruim scholingsaanbod waar cliëntenraden intensief gebruik van maken. Naar aanleiding van de wensen die tijdens de regiobijeenkomsten duidelijk werden, organiseerden we in maart een vijftal extra landelijke scholingsbijeenkomsten over basiscursus cliëntenraad en Wmcz; raadplegen cliënten én werving leden cliëntenraad.

Daarnaast zal LOC zorgen dat er dit jaar in iedere provincie netwerkbijeenkomsten komen, waar cliëntenraden ervaringen kunnen uitwisselen. Ook zullen we op de andere genoemde thema's scholing verzorgen. We ondersteunen netwerken, die cliëntenraden zelf vormen. Zoals de cliëntenraden Amsterdam, centrale cliëntenraden Brabant en centrale cliëntenraden van grote concerns. Verder organiseren we bijeenkomsten voor penningmeesters

en voorzitters van cliëntenraden. We versterken de landelijke belangenbehartiging door de werving van ambassadeurs en samenwerking met ervaringsdeskundigen. We ondersteunen cliëntenraden bij de vormgeving van lokale belangenbehartiging. De huidige website wordt een platform waar cliëntenraden en anderen ook zelf informatie op kunnen zetten. En informatie kunnen uitwisselen. Naast dit platform blijven we de digitale nieuwsbrief en het tijdschrift *Zorg & Zeggenschap* uitgeven. Vragen stellen kan via de Vraagbaak. En cliëntenraden die lid zijn kunnen gebruik maken van ondersteuning op maat. Zo heeft LOC mensen die veel kennis hebben over het lezen van begrotingen en het bouwen van een nieuw zorggebouw. Ondersteuning vragen kan via de vraagbaak: 030 2843200 of vraagbaak@loc.nl.

Voor het eerst hebben we de regiobijeenkomsten met een camera opgenomen en live uitgezonden via de website van LOC. De bijeenkomsten zijn nog steeds te bekijken via de website van LOC en via het LOC youtube-kanaal: <http://loc.nl/youtube>.

Wat krijgt u voor het lidmaatschap per cliëntenraad?

- Tijdschrift *Zorg & Zeggenschap*
- Digitale nieuwsbrief
- Gebruik van het online platform en informatie via de website
- Landelijke belangenbehartiging
- Deelname aan scholing, zoals basiscursus, contact achterban en werving leden (zonder meerkosten)
- Vier uur dienstverlening op maat per cliëntenraad zoals een training op maat of beoordeling van reglementen
- Vragen stellen aan de Vraagbaak
- Toegang tot een breed netwerk van experts op het gebied van (mede)zeggenschap en toegang tot de netwerken van LOC
- Extra uren dienstverlening op maat en brochures krijgen leden met een aantrekkelijke ledenkorting.

LOC-coördinatoren stellen zich voor

LOC werkt in de vernieuwde organisatie met twee coördinatoren die de missie van LOC 3.0 en de belangenbehartiging van cliënten in de breedste zin aansturen. 'Waarde-vol leven' schrijven zij met hoofdletters. Marthijn Laterveer en Joep Bartholomeus stellen zich voor.

Tekst Douwe Dronkert



Marthijn Laterveer

Wat doe je voor LOC?

Ik ben inhoudelijk coördinator. Daarmee ben ik onder andere verantwoordelijk voor de belangenbehartiging en het vormen van netwerken. Zoals de contacten met de politiek en het ministerie. En door mensen bij elkaar

te brengen die willen werken aan versterking van zeggenschap. Zodat we met elkaar kunnen zorgen dat mensen hun leven als waardevol ervaren.

Achtergrond, drijfveren?

Na mijn studie geschiedenis heb ik een aantal jaren bij een branche-organisatie gewerkt. Sinds 2001 werk ik voor LOC. In die jaren heb ik heel veel overleggen bijgewoond. Wat me steeds opvalt is dat het meer over systemen gaat dan over mensen. Daar wil ik samen met anderen verandering in brengen.

Wat verbindt jou met de visie van LOC?

Ik zie zoveel kracht en potentie bij mensen. Maar ik zie ook mensen die stuk lopen op regels, protocollen en wetten. Het gevolg is dat mensen vervreemd raken van hun omgeving. En het gevoel hebben geen invloed meer te kunnen uitoefenen op hun leven. Door te denken en te handelen vanuit de kracht van mensen, kunnen we de maatschappij aangenamer maken. Dan kunnen mensen dicht bij zichzelf zijn - vanuit hun eigen waarden en drijfveren. En helpen wetten mensen in plaats van omgekeerd.

Wat hoop je de komende tijd bij te kunnen dragen?

Graag wil ik eraan bijdragen dat LOC een netwerk is van mensen die een beweging in de samenleving op gang willen brengen. Namelijk een beweging naar een menselijke maatschappij, waarin iedereen zijn plek mag hebben. En waar we kijken naar de passie van mensen in plaats van naar regels of belemmeringen.

Wil je nog iets delen met de lezer?

Ik hoop van harte dat we met veel mensen kunnen werken aan die menselijke samenleving. En los van belangen een verandering op gang kunnen brengen. Doet u mee?

Zie ook pagina 32 over het Bedrijfsbureau.



Joep Bartholomeus

Wat doe je voor LOC?

Ik ben commercieel coördinator. De kern van mijn activiteiten bestaat uit het verbinden van vraag en aanbod. Dat betekent dat ik veel contact zoek met onze deelnemers en andere partijen die bezig zijn met (mede)zeggenschap en op basis van behoeftes de dienstverlening van LOC verder inricht. Denk hierbij aan het verzorgen van trainingen en cursussen, organiseren van landelijke bijeenkomsten, onze Vraagbaak (klantcontactcentrum), digitale hulpmiddelen om in-

formatie beschikbaar te stellen en te delen en natuurlijk het coördineren van ons netwerk van experts.

Achtergrond, drijfveren

In 2004 ben ik afgestudeerd als Bedrijfskundige. In tien jaar werkervaring in de publieke sector valt me telkens weer op dat we dingen soms onnodig ingewikkeld maken. Mijn drijfveer is om zaken binnen het maatschappelijk veld te 'ont-wikkelen'. En ik geloof heel sterk dat we elkaar nodig hebben om dit te doen en waar belangen botsen de verbinding te zoeken.

Wat verbindt jou met de visie van LOC?

Als ik deze vraag krijg, heb ik twee tegenvragen: wie wil er geen 'waarde-vol leven'? En hoe ziet een 'waarde-vol leven' eruit? Mijn antwoorden: iedereen wil een 'waarde-vol leven' en voor iedereen ziet dat er anders uit. Een belangrijk onderdeel van het vormgeven van een 'waarde-vol leven' is de mogelijkheid om te uiten wat je wensen en behoeftes zijn en aan te geven wat je daarbij van een ander nodig zou kunnen hebben. Zeggenschap over je eigen leven is daarbij voorwaarde. Ik zet mij daarvoor in.

Wat vind je leuk aan het werken voor LOC?

De diversiteit aan mensen, verbonden met de visie van LOC, vind ik erg verfrissend. We zijn echt een afspiegeling van de samenleving en daardoor goed in staat om te weten wat er leeft en daar wat mee te doen. LOC heeft niet de neiging zichzelf als organisatie centraal te stellen, maar maakt ondergeschikt aan de belangen van de cliënten.

Wat hoop je de komende tijd bij te kunnen dragen aan de ontwikkeling van LOC?

Het slimmer organiseren en mobiliseren van kennis en expertise om zo vragen sneller te kunnen beantwoorden en het bereik van onze visie op 'waarde-volle zorg' te vergroten. Daarbij zal het (ver)binden van zoveel mogelijk mensen aan onze visie een speerpunt zijn.

Wil je nog iets delen met de lezer?

Als je dit leest en graag een bijdrage wilt leveren, neem dan gerust contact met me op. Dat kan via: j.bartholomeus@loc.nl of 06-14437890.

Van landelijk naar lokaal

Veranderingen in de zorg

Sinds begin dit jaar is er veel veranderd in de zorg. Mensen krijgen vaker hun zorg aan huis. Gemeenten zijn nu verantwoordelijk voor de ondersteuning thuis en de jeugdhulp. Verzekeraars regelen de verpleging en de verzorging thuis. Daarnaast is er een nieuwe Wet langdurige zorg. Een overzicht.

Tekst **Marthijn Laterveer**

Zorg thuis

In principe krijgen mensen hun zorg in de thuissituatie. Dat geldt voor ouderen, gehandicapten en cliënten in de geestelijke gezondheidszorg. Voor zorg en ondersteuning hebben mensen met twee wetten te maken: de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de Zorgverzekeringswet (Zvw).

De gemeente is verantwoordelijk voor de Wmo, de zorgverzekeraar voor de Zorgverzekeringswet.

Wet maatschappelijke ondersteuning 2015

De gemeente regelt ondersteuning thuis. Daarbij gaat het om ondersteuning die niet medisch is. Dat is vooral:

- schoonmaken en opruimen van het huis
- aanpassing aan het huis, zoals trapliften en verhoogde toiletputten
- vervoer voor mensen die niet met het openbaar vervoer kunnen reizen
- rolstoel als iemand die voor langere tijd nodig heeft
- warme maaltijden
- maatschappelijke opvang en vrouwenopvang
- ondersteuning van buurthuizen en verenigingen

- dagbesteding
- individuele begeleiding
- ondersteuning van mantelzorgers
- beschermd wonen
- ondersteuning van mensen bij het maken van hun keuzes

Omdat gemeenten zelf bepalen op welke manier zij deze ondersteuning bieden, kunnen er verschillen ontstaan. Inwoners kunnen bij het Wmo-loket ondersteuning via de Wmo aanvragen. De gemeente gaat dan bij die persoon thuis kijken wat er nodig is. Dat heet een keukentafelgesprek. Tijdens dit gesprek bepaalt de gemeente wat iemand zelf kan doen, en waar familie en vrienden voor kunnen worden ingeschakeld. De gemeente betaalt voor wat iemand niet zelf kan regelen. Wat iemand dan precies krijgt, verschilt per gemeente.

De Wmo bestond al eerder, maar is in 2015 veel breder geworden. Zo zijn de begeleiding en het beschermd wonen erbij gekomen. Gemeenten krijgen voor al deze taken veel minder geld dan vroeger. Dat maakt dat zij



LOC volgt de gevolgen van de transitie in de zorg op de voet.

in de praktijk verschillende keuzes maken. De gemeente mag een eigen bijdrage vragen voor ondersteuning vanuit de Wmo. Veel gemeenten werken met sociale wijkteams. Daarin werken alle hulpverlenende organisaties samen. Zoals de zorgorganisaties en de welzijnsorganisaties. Gemeenten moeten ook een persoonsgebonden budget aanbieden.

Zorgverzekeringswet

Vanaf 1 januari 2015 zijn de verzekeraars verantwoordelijk voor de verzorging en verpleging thuis. Daarbij gaat het onder andere over wassen en aankleden, wondverzorging en het krijgen van medicijnen. De verpleging en verzorging thuis zit in het basispakket van de Zorgverzekeringswet. De huisarts of de wijkverpleegkundige kijken wat er nodig is. Deze verzorging en verpleging thuis is nieuw in de Zorgverzekeringswet. Daarnaast zitten bijvoorbeeld zorg in het ziekenhuis en geestelijke gezondheidszorg voor mensen die thuis wonen in de Zorgverzekeringswet. De wet geeft nu ook de

mogelijkheid voor een persoonsgebonden budget. Mensen hoeven geen eigen bijdrage te betalen voor verpleging en verzorging thuis. Wel is er een eigen risico in de Zorgverzekeringswet. Dat is in 2015 € 375,00 per jaar.

Wet langdurige zorg (Wlz)

De Wet langdurige zorg (Wlz) vervangt de Algemene wet bijzondere ziektekosten (Awbz). Deze wet is bedoeld voor mensen die zware zorg nodig hebben. Het gaat daarbij om ouderen, gehandicapten en cliënten in de geestelijke gezondheidszorg. GGz-cliënten komen pas na drie jaar verblijf in de Wlz. Daarvoor betalen gemeenten en verzekeraars de GGz-zorg in een instelling.

De meeste mensen zullen in een instelling gaan wonen. Maar dat hoeft niet. Er zijn drie mogelijkheden in de Wlz om toch thuis te blijven wonen:

- Volledig pakket thuis: iemand krijgt alle zorg die hij ook in een instelling zou krijgen. Dus ook

huishoudelijke hulp en activiteiten. Alleen betaalt hij zelf zijn woning. Het volledig pakket thuis komt bijvoorbeeld vaak voor in woonzorgcomplexen. Daar huren mensen zelfstandig en krijgen verder alle zorg en ondersteuning via de zorgorganisatie.

- Modulair pakket thuis: iemand krijgt een deel van de zorg via de zorgorganisatie en regelt de rest via een persoonsgebonden budget. Maaltijden en hulp bij

Meer mensen krijgen zorg aan huis

het huishouden vallen niet onder het modulair pakket thuis.

- Persoonsgebonden budget: mensen kopen zelf hun zorg en ondersteuning in. Zij moeten zorgen dat deze zorg van goede kwaliteit is. En iemand moet de zorg zelf kunnen regelen. Vanaf 2015 krijgen mensen het geld niet meer op hun eigen rekening. De Sociale Verzekeringsbank beheert het geld en betaalt op verzoek van de budgethouder de zorgverlener. Het zorgkantoor bepaalt of iemand thuis kan blijven wonen of niet. Het zorgkantoor kan iemand met een indicatie voor de Wlz nooit verplichten thuis te blijven wonen. Een indicatie voor de Wlz geeft mensen het recht in een instelling te gaan wonen.

Zorg in een instelling

Alleen mensen met zware zorg kunnen vanaf 2015 nog in een instelling wonen. Zij moeten een toegangsbevijs voor de Wlz aanvragen bij het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ). Het CIZ kijkt in een gesprek wat de persoonlijke situatie is. Daar mag een onafhankelijke cliëntondersteuner of een familielid bij zijn. Het CIZ kijkt met een lijstje of iemand recht heeft op zorg vanuit de Wlz. Als dat zo is wordt een zorgprofiel gemaakt. In dat zorgprofiel staat wat voor zorg er nodig is op hoeveel uur dat ongeveer uitkomt. Het CIZ stuurt het zorgprofiel naar het zorgkantoor.

Mensen kunnen vervolgens afspraken met een zorgorganisatie maken over de invulling van de zorg. Het zorgkantoor kan mensen daarbij helpen als zij

dat willen. De zorgorganisatie en de cliënt leggen de afspraken samen vast in een zorg(leef)plan. Het zorgkantoor moet dit plan goedkeuren en regelt de betaling aan de zorgorganisatie.

Voor de Wlz moeten mensen een eigen bijdrage betalen. De hoogte van de bijdrage is onder andere afhankelijk van het inkomen en bezittingen (spaargeld, huis). Het Centraal Administratiekantoor (CAK) stuurt een rekening voor de eigen bijdrage. Dat is niet veranderd.

Jeugd en jongeren

De gemeente is vanaf 2015 verantwoordelijk voor de zorg en ondersteuning aan kinderen en jongeren. Dat is de nieuwe Jeugdwet. Daarbij gaat het met name om de volgende zorg: jeugdzorg; gesloten jeugdzorg; geestelijke gezondheidszorg voor jeugdigen; zorg voor jeugd met een licht verstandelijke beperking; jeugdbescherming; jeugdreclassering.

Daarnaast waren gemeenten al verantwoordelijk voor onder andere de jeugdgezondheidszorg en ondersteuning bij opvoedingsvragen.

De nieuwe Jeugdwet gaat uit van mogelijkheden en eigen verantwoordelijkheid van jongeren en ouders. De basis is dat er in ieder gezin één plan en één regisseur is. Professionals moeten meer samen werken. Vaak gebeurt dat in jeugdteams. Gemeenten hebben de opdracht meer dan voorheen oplossingen te zoeken die buiten de zorg liggen. Zoals in peuterspeelzalen of op scholen.

Gevolgen

Al deze veranderingen hebben grote gevolgen voor veel mensen. LOC wil graag samen met ervaringsdeskundigen, jongeren, ouders, cliëntenraden en andere betrokkenen de gevolgen bekijken. Zodat we gezamenlijk actie kunnen ondernemen als het niet goed gaat. U kunt uw reactie kwijt op de website van LOC (www.loc.nl). U kunt ook bellen met de Vraagbaak via telefoonnummer 0302843200. Laten we samen zorgen dat gemeenten en Tweede Kamer weten wat mensen in de praktijk meemaken. Zodat het niet over een wet gaat, maar over mensen.

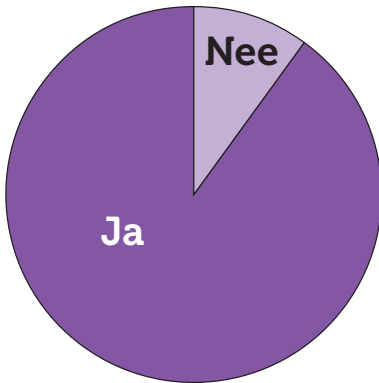
Keukens gesloopt en vers avondeten afgeschapt in woongroepen. Cliëntenraad kwam succesvol in opstand @LOC_zeggenschap pic.twitter.com/ELW5dJFWjN



Inclusie
Nederland
@inclusiened



Op de hoogte blijven?
Schrijf u in voor één van onze nieuwsbrieven.



2015: ontregeljaar?

Zie: www.loc.nl/nieuwsbericht/2015-ontregeljaar

Een compliment voor de regiobijeenkomst in Amsterdam. Ik had iemand meegenomen die nog niet kennis had gemaakt met LOC en zij was - evenals ik - enthousiast over de organisatie, inhoud en presentatie. Je haalt wat en je brengt wat...



Bezoeker
regiobijeenkomst

Cliëntenraadsleden over regiobijeenkomst:



Zinnig en leerzaam

Ook op video: www.loc.nl/youtube

Stichting IKMEA op de bres

Behoud vrije artsenkeuze

Behoud van de vrije artskeuze. Dat is het belangrijkste doel van Ik Kies Mijn Eigen Arts (IKMEA). Eind januari richtten het Frysk Platform GGz-cliënten, het Landelijk Platform Weg Achter de Geraniums en LOC de stichting op.

Tekst Pien Heuts

Stichting IKMEA maakt zich sterk voor het behoud van de vrije artskeuze. Afhankelijk van de concrete uitwerking van de volgens stichting IKMEA "vage plannen" van minister Schippers van VWS, zal een proces tegen de staat volgen. "Ieder mens, rijk of arm, moet het recht houden zelf zijn arts te kiezen en die kosten ook vergoed te krijgen. Zeker in de GGz is een vertrouwensrelatie van belang. Een verdere tweedeling in de zorg op grond van financiële positie moeten we voorkomen", zegt medeoprichter Jaap Koome van het Frysk Platform. Daarom heeft stichting IKMEA een advocaat in de arm genomen, die de aanpassing van artikel 13 van de Zorgverzekeringswet wet juridisch zal beoordelen en mogelijke stappen voorbereidt (zie het artikel van advocaat Anthony Wijnberg op pagina 20). Ook een burgerinitiatief is in voorbereiding.

Veel onrust

De vrije artskeuze ligt onder vuur. Het Frysk Platform, WAG en LOC maken zich al lange tijd sterk om het recht van cliënten om zelf hun arts te mogen kiezen, te behouden. In december, vlak voordat de nieuwe zorgwet in de Senaat zou worden behandeld, overhandigden zij de Eerste Kamerleden een manifest

dat door zeventig maatschappelijke organisaties (met een achterban van 5,5 miljoen mensen) was ondertekend. Ook een petitie voor het behoud van de vrije artskeuze kon op 150 duizend handtekeningen, waaronder 119 cliëntenraden, rekenen. "Er is veel onrust over de plannen", wisten de organisaties, verenigd in stichting IKMEA.

Cliënten worden volledig buitenspel gezet

Volgens het afgestemde wetsvoorstel dat in december naar de Eerste Kamer ging, hoefden zorgverzekeraars niets meer te vergoeden als cliënten en patiënten naar een niet-gecontracteerde zorgverlener gaan, huisarts en fysiotherapeut uitgezonderd. Via de goedkope budgetpolis kregen verzekerden alleen *die* zorg vergoed, waarvoor een contract was afgesloten. Tot nu toe geldt nog een vergoeding van zo'n 80 procent voor mensen met een naturapolis. Het wetsvoorstel haalde het niet.

Begin februari kwam minister Schippers met een alternatief plan dat nog verder moet worden uitgewerkt. Maar dat óók een besparing van een miljard moet opleveren. Met een korting op het eigen risico wil de minister mensen stimuleren alleen van door de zorgverzekeraar gecontracteerde zorg gebruik te maken. De vier grote zorgverzekeraars krijgen daarmee veel te veel macht, vindt LOC.

Tweedeling

Wat ons betreft is er niets veranderd aan de essentie van de plannen, zegt Rob Wijling van het Landelijke Platform Weg achter de Geraniums (WAG). "Het blijft een financiële kwestie of je je eigen arts kunt kiezen. Als je niet draagkrachtig bent, ben je afhankelijk van de willekeur van de verzekeraar of andere instanties. Nu al zie je de praktijk dat een aantal vrijgevestigde psychologen en psychiaters geen contract meer sluiten met de verzekeraar, omdat ze de bemoeizucht en de schending van privacy van cliënten zat zijn. Gevolg: alleen cliënten met een brede beurs kunnen er nog terecht. Die tweedeling is funest." Volgens Wijling is het zeker in de geestelijke gezondheidszorg essentieel dat cliënten hun vertrouwde behandelaar kunnen kiezen of behouden. "Omdat zo'n 80 procent van de GGz-cliënten onder de armoedegrens leeft, is dit precies de groep die afhankelijk wordt van financiële prikkels en vooraf geselecteerde artsen. Het is terug naar af: naar de vroegere kloof tussen ziekenfonds en particulier verzekeren."

Zorgmijders

Met de voorgenomen beperking van de vrije artskeuze, linksom of rechtsom, wordt de cliënt volledig buitenspel gezet, reageert Jaap Koome. "Het is een smerige manier om te bezuinigen over de rug van de meest kwetsbare burgers. Krijgen we straks nog meer zorgmijders en verwarde mensen op straat?" Stichting IKMEA zal er alles aan doen om de vrije artskeuze te behouden. Vanuit het cliëntenperspectief en mét cliënten. Koome benadrukt het nog eens: "Als je

in de GGz onder behandeling bent, is het belangrijk dat je een vertrouwensband met de behandelaar opbouwt. Het gaat vaak om een langdurige relatie. Je moet er niet aan denken als cliënt dat je elke keer opnieuw moet beginnen, je verhaal weer moet vertellen. Omdat de verzekeraar zogenaamd weet wat en wie goed voor je zijn. En omdat je je niet kunt permitteren zelf je behandelaar te kiezen."

Koffiedik kijken

Hoe de nieuwe plannen van minister Schippers uiteindelijk zullen uitpakken, is koffiedik kijken, weten Jaap Koome en Rob Wijling van stichting IKMEA. "Hoe kun je een korting op je eigen risico krijgen, als je als chronisch zieke bijvoorbeeld in januari dat eigen risico al volledig hebt betaald? Over welke polis hebben we het als de budgetpolis wordt afgeschaft? Hoe gaat het toegezegde onafhankelijk kwaliteitsinstituut straks bepalen welke zorgverleners een contract krijgen? Wij laten deze principiële kwestie niet over onze kant gaan. We wachten met spanning hoe de nieuwe plannen van Schippers, die van mitsen en maren aan elkaar hangen, straks concreet aan het parlement worden aangeboden. We kunnen pas procederen als er een wet is."

Meer informatie: www.ikmea.nl en op de actiepagina van LOC <https://www.loc.nl/pagina/behoud-de-vrije-artsenkeuze>



Stichting IKMEA

Ik Kies Mijn Eigen Arts

Vrije artskenkeuze

Schipperseren met vage plannen

Stichting Ik Kies Mijn Eigen Arts (IKMEA) heeft Anthony Wijnberg, advocaat, in de arm genomen om de gewijzigde plannen van minister Schippers juridisch te beoordelen. Is de beperking van de vrije artskenkeuze écht van tafel?

Tekst **Anthony Wijnberg**

Het bezuinigingsdoel van de, inmiddels in de prullenbak verdwenen, plannen van minister Schippers om artikel 13 van de Zorgverzekeringswet te ontdoen van de vrije artskenkeuze was 1 miljard euro. Het bezuinigingsdoel van het nieuwe plan is, het zal niet echt verbazen, 1 miljard euro. Ik ben echter nog niet één valide argument tegengekomen waarom een beperking van de vrije artskenkeuze de kosten zou drukken dan wel de kwaliteit ten goede zou komen?

In de nieuwe plannen krijg je een cadeautje (korting op je eigen risico) als je een gecontracteerde zorgverlener of zorginstelling bezoekt. Het allerlastigste van dit verhaal is dat er geen enkele instantie is die wil of kan bevestigen dat de genoemde plannen ook daadwerkelijk het beoogde bezuinigingsdoel gaan opleveren.

Bovendien vermoed ik dat de korting op het eigen risico een sigaar uit eigen doos gaat worden. Wat als je je eigen risico al snel hebt opgesoupeerd, bijvoorbeeld omdat je chronisch ziek ben. Krijg je dan van je zorgverzekeraar geld terug?

Het initiële wetsvoorstel is onder andere door de drie PvdA-senatoren afgeschoten, omdat bij aanvaarding



Advocaat Anthony Wijnberg behartigt de belangen van IKMEA.

de zorgverzekeraars te veel macht zouden krijgen. Die redenering is juist. Maar dat laat onverlet dat de macht van de zorgverzekeraars, en dan met name de Big Four (Menzis, Achmea, CZ en VGZ die 90 procent van de markt bedienen), al zo groot is dat het wel wat laat is om dat argument nu naar voren te brengen. Als ik weer dat de zorgverzekeraars een belangrijke, maar voor het publiek onzichtbare stem hebben in de totstandkoming van alle relevante wetgeving - ga ik dan te ver? En hoe is het te verklaren dat de zeer patiëntvriendelijke en openhartige Chris Oomen van de dwarse zorgverzekeraar DWS wordt verguisd en uit Zorgverzekeraars Nederland wordt gegooid? En hoe te verklaren dat de zorgverleners en zorginstellingen aan alle mededingingsregels zijn onderworpen en de zorgverzekeraars in het geheel niet? De Big Four zijn machtig.

Actieplan

De vraag die nu voorligt, is welke plannen door Schippers en consorten op welke wijze en in welke vorm aan ons worden gepresenteerd voordat we een actieplan kunnen opstellen. Het is spijtig dat we vooralsnog de kans niet krijgen om minister Schippers' gewijzigde artikel 13 te laten toetsen op het recht van vrije artskeuze. Want in dat verband had ik graag (ook) deze machtsconcentratie bij de zorgverzekeraars onder de aandacht gebracht van de rechters.

De plannen die tot nu toe bekend zijn geworden zijn een allegaartje van vage maatregelen. De invoering ervan zal waarschijnlijk meer kosten dan opleveren. En dan moeten we ook nog de vraag proberen beantwoord te krijgen of het net zo fout is om de vrije artskeuze te beperken door een verondersteld cadeautje als door een financiële strafmaatregel. Door wel of geen korting op het eigen risico.

Grondrecht

Het blijft een feit dat de vrije artskeuze niet in nationale wet- en regelgeving is verankerd. En dat dit 'recht' dus ook nog steeds een verondersteld grondrecht is gebaseerd op ons gezond boerenverstand. Ik blijf hopen dat er een moment komt dat we de rechterlijke macht kunnen confronteren met deze vraag. Ik heb de hoop opgegeven dat de politiek het antwoord zal geven.

Een ieder begrijpt dat, vooral in de geestelijke gezondheidszorg, de vrije artskeuze een groot goed is. Als het zo duidelijk is dat inmiddels de vrije advocatenkeuze een Europese verankering heeft gekregen, waarom is de veel belangrijkere vrije artskeuze dan nog steeds kennelijk kwetsbaar?

Hinderpaal

Voor verzekeraars is het belangrijk de omvang van hun 'markt' te beperken en vooral te beheersen. Kennelijk hebben het 'Hinderpaalcriterium' in combinatie met de restitutiepolis deze instanties doen schrikken. Met de duurdere restitutiepolis zijn verzekeraars immers verplicht de volledige kosten van

De plannen zijn een allegaartje van vage maatregelen

niet-gecontracteerde zorgverleners te vergoeden. En wat betreft de naturapolis geldt het zogeheten Hinderpaalcriterium. De Hoge Raad heeft in juli 2014 geoordeeld dat in geval van de naturapolis de door de zorgverzekeraar te vergoeden kosten voor een niet-gecontracteerde zorgverlener of zorginstelling, nooit zo laag mogen zijn dat de verzekerde zich niet tot deze zorgaanbieders kan wenden. Dat is dus de feitelijke hinderpaal. Dat betekent dat de verzekeraar dunder uit is dan hij wenselijk vindt.

Volgens mij is deze hele discussie gebaseerd op de keuze voor geld of principes. En in deze discussie kiezen de overheid en hun partners, de zorgverzekeraars, altijd de kant van het geld.

Ik ben zeer benieuwd waar de nieuwe plannen van Schippers concreet op neer komen. Dan zal ik wederom proberen te begrijpen of dit een verkapt aantasting is van onze vrije keuzerecht. En dan hoort u weer van mij. Een analyse van de stand van zaken op dit moment is niet te geven omdat de stand van zaken zo vreselijk vaag is.

Meer informatie: www.ikmea.nl

Plan van aanpak verpleeghuiszorg

Cliëntenraden krijgen een belangrijke rol in de plannen ter verbetering van de verpleeghuiszorg die staatssecretaris Van Rijn in februari presenteerde. LOC is nauw betrokken bij het plan van aanpak.

Tekst **Marthijn Laterveer**

Vorig jaar was het groot nieuws: de zorg in het verpleeghuis van de ouders van staatssecretaris Van Rijn liet te wensen over. De Tweede Kamer stelde dat de zorg moet verbeteren. Waarop het ministerie LOC vroeg daartoe voorstellen te doen. Op 11 februari heeft de staatssecretaris een 'Plan van Aanpak Kwaliteit Verpleeghuizen' gepresenteerd. Cliëntenraden krijgen daarbij een grote rol. LOC zal op verzoek van het ministerie en de staatssecretaris een belangrijk deel van het plan van aanpak voor zijn rekening nemen.

Kiezen voor mensen

Voorafgaand aan het spoeddebat, dat volgde op de kritiek van de inmiddels overleden klokkenluider Ben Oude-Nijhuis, stuurde LOC een brief aan de Tweede Kamer. Boodschap namens alle cliëntenraden: nóg meer controle, protocollen, richtlijnen en indicatoren helpen niet. Zorgorganisaties die goede zorg leveren, hebben juist veel last van alle bureaucratie. En slechte organisaties zijn er niet beter door geworden. LOC heeft aangegeven dat het veel te veel over systemen, wetten en beheersen van risico's gaat. We moeten het weer over mensen hebben. En zorgen dat zij kunnen doen wat voor hen van belang is. Dat geldt voor

bewoners, familie en voor medewerkers. Het betekent dat de Tweede Kamer echt moet kiezen voor cliënten. Ook als dat de macht van anderen aantast. De boodschap kwam over, want tijdens het debat noemde de staatssecretaris vaak LOC als partner om de zorg te verbeteren.

Voorstellen verbetering

Het ministerie heeft een stuurgroep gevormd om het plan van aanpak voor te bereiden. LOC zit in deze stuurgroep en heeft ook deelgenomen aan het bestuurlijk overleg met de staatssecretaris. VWS heeft alle organisaties in de stuurgroep gevraagd voorstellen te doen voor verbetering van de zorg. Ook aan LOC. LOC heeft een aantal voorstellen gedaan:

- Meer ondersteuning voor cliëntenraden.
- Betere hulp voor mensen en hun familie bij het verwoorden van wat zij belangrijk vinden in hun leven, onder andere door een eigen leefplan.
- Mensen de mogelijkheid geven zelf te bepalen waar zij het geld voor hun zorg aan willen uitgeven.
- Nieuwe manieren om kwaliteit van de zorg te bepalen op basis van de ervaringen van mensen zelf en hun familie.



Het ministerie heeft de meeste voorstellen van LOC opgenomen in het 'Plan van Aanpak Kwaliteit Verpleeghuizen'. Helaas komt er ook meer controle en komen er ook meer indicatoren. LOC zal samen met anderen moeten laten zien dat meer controle en bureaucratie niet helpen.

Plan van aanpak

Op 11 februari heeft staatssecretaris Van Rijn het plan van aanpak gepresenteerd in een verpleeghuis in Den Haag. Hij deed dat door in gesprek te gaan met de cliëntenraad en zorgverleners. Het plan van aanpak kent vijf speerpunten:

- samenwerking tussen cliënt, mantelzorg en zorgverlener
- veilige zorg
- meer ruimte voor professionals en verbetering kwaliteit professionals
- bestuurlijk leiderschap
- openheid en transparantie

De staatssecretaris gaf aan dat hij het vooral belangrijk vindt dat zorgorganisaties beter naar bewoners en hun familie luisteren. En dat er ruimte komt voor professionals. De staatssecretaris ziet een belangrijke rol voor cliëntenraden. Zij zijn de ogen en oren van de bestuurder en kunnen verwoorden wat bewoners belangrijk vinden.

Rol LOC

In het plan van aanpak is een grote rol voor LOC weggelegd. Namelijk op de volgende punten:

- Maken van een laagdrempelig leefplan, waarin mensen kunnen aangeven wat zij belangrijk vinden in hun leven. Bewoners en familie zijn eigenaar van hun eigen plan.
- Voeren van gesprekken tussen (toekomstige) bewoner en zorgorganisatie over de wensen van de bewoner.
- Maken van een voorstel hoe we op een andere manier vanuit waarden en drijfveren kunnen kijken naar kwaliteit van leven.
- Versterking van cliëntenraden door het bieden van een trainingsaanbod aan cliëntenraden en het organiseren van grote landelijke congressen voor cliëntenraden. Onderwerpen voor scholing zijn onder andere: het interne verbeterproces, kwaliteit van de zorg, lezen van de begroting en raadplegen van de achterban.
- Samen met anderen vernieuwende experimenten in zorgorganisaties uitvoeren. Bijvoorbeeld om cliënten zelf te laten bepalen wat zij willen doen met het geld van hun zorg.

Vervolg

LOC zal samen met cliëntenraden, managers, zorgverleners en hun organisaties plannen maken voor verbetering van de zorg. Daarbij zoeken we ook vooral vernieuwende manieren om de kwaliteit van de zorg te verbeteren. Heeft u een interessant vernieuwend idee? Dan horen we dat graag! We kunnen dan samen kijken hoe we dat kunnen vormgeven.

U kunt uw idee kwijt op www.loc.nl of bellen met de Vraagbaak 030 284 32 00.

IN BEELD





Centraal

Kinderen en jongeren zelf vragen wat zij van de jeugdhulp vinden. Dat is het waardevolle van het onderzoek dat kinderombudsman Marc Dullaert heeft aangekondigd. Hij onderzoekt in 2015 of alle kinderen en jongeren toegang hebben tot de zorg waarop ze recht hebben. En of die zorg en kwaliteit daarvan in de praktijk gewaarborgd zijn nu gemeenten verantwoordelijk zijn voor jeugdhulp. Doel van het onderzoek is om te zien of de jeugdigen en ouders na 1 januari de toegang tot jeugdhulp weten te vinden en of de zorg passend is.

LOC is blij dat jongeren zelf centraal staan in het onderzoek. Zij weten als geen ander wat goede zorg moet zijn. Belangrijk is dat zij kunnen participeren en meebeslissen over de zorg op gemeentelijk niveau. Daar ontbreekt het bij gemeenten nog al eens aan, concludeert ook de LOC Cliëntentafel jeugd (zie pagina 26). Om gemeenten wijzer te maken gaf LOC hun de e-zine 'Cliëntparticipatie, meer dan meedenken' met verhalen van jongeren en tips hen te betrekken. En de Handreiking 'Zorg voor jeugd: begin bij de burger!'.

Tekst **Pien Heuts**

Beide zijn te downloaden op
www.loc.nl. Zie ook
www.dekinderombudsman.nl.

Participatie moet hoger op agenda

Cliëntentafel jeugd

De Cliëntentafel jeugd maakt zich sterk om de cliëntenparticipatie van jeugd en jongeren goed op de agenda te zetten. Ouders, pleegouders en professionals uit alle provincies volgen samen met LOC de transitie jeugdzorg nauwlettend. Een kijkje in de keuken van de Cliëntentafel.

Tekst **Tina Bakker**

Om alle ontwikkelingen en ideeën op het gebied van jeugdhulp goed te kunnen volgen, komen medewerkers van LOC jeugd en vertegenwoordigers van

cliëntenraden van jeugdhulpinstellingen zes keer per jaar bijeen. De groep bestaat naast de medewerkers van LOC jeugd uit een selectie van enthousiaste ouders,



pleegouders en professionals. Samen vertegenwoordigen we nu (bijna) het gehele land. Dit tweemaandelijks overleg noemen we 'Cliëntentafel jeugd'. Tijdens deze ontmoetingen wisselen we ervaringen uit en maken we plannen om cliëntenparticipatie op de agenda te zetten van zorginstellingen, gemeenten, provincies en de landelijke overheid.

Activiteiten

Elke bijeenkomst bespreken we een aantal vaste onderwerpen en een actueel thema. Tijdens ons laatste overleg hebben we bijvoorbeeld gesproken over de zogeheten 'keukentafelgesprekken' in de jeugdhulp. De adviezen die wij hebben voor een goed keukentafelgesprek staan beschreven in een notitie, die straks te vinden is op de website van LOC. Tussen de leden van de Cliëntentafel vindt voortdurend uitwisseling plaats over ontwikkelingen rond de jeugdhulp en over de transitie en de transformatie van de jeugdzorg. Zo bleek eind vorig jaar dat veel cliënten die gebruik maakten van jeugdzorg nog niet geïnformeerd waren over de veranderingen in de zorg na 1 januari 2015. Daarom is toen naar alle gemeenten een brief gestuurd waarin we hen uitdaagden om cliënten te informeren over de veranderingen. We proberen op die manier steeds het belang van cliënten onder de aandacht te brengen.

Zichtbaarheid

Ook vertegenwoordigen we LOC op landelijke bijeenkomsten zoals de '3Decentralisaties-dag' in Den Bosch en de 'Voordejeugddag' in Amsterdam. Daar vertellen we bezoekers over LOC, over het belang van cliëntenparticipatie en over de mogelijkheden om cliënten echt te betrekken bij de hulpverlening. Tijdens dit soort bijeenkomsten is er veel belangstelling van beleidsmedewerkers bij gemeenten voor onze activiteiten. Niet in de laatste plaats omdat zij sinds 1 januari van dit jaar cliëntenparticipatie zelf moeten organiseren.

Regelmatig worden onze leden gevraagd om hun jeugdzorgervaringen te delen met hulpverleners, beleidsmakers en bestuurders. Onlangs werden we uitgenodigd bij een inspiratiesessie voor professionals die in Emmeloord in wijkteams gaan werken. Twee van onze leden, ouders, vertelden daar in workshops over hun ervaringen met jeugdzorg en maakten duidelijk

dat het voor cliënten belangrijk is om het eigen verhaal te kunnen vertellen aan jeugdzorgwerkers. Als er goed geluisterd wordt naar cliënten en er samen met hen gezocht wordt naar hulp die zij nodig hebben, draagt dit volgens deze ouders bij aan de kwaliteit van de hulp. Hulpverleners realiseren zich door de verhalen

Luisteren naar cliënten draagt bij aan de kwaliteit

van deze ouders dat het belangrijk is dat een cliënt de regie heeft en dat cliënt en hulpverlener samen moeten optrekken in een hulpverleningsproces.

Een aantal leden van de Cliëntentafel is actief in commissies en werkgroepen. Een daarvan is de 'commissie belanghebbenden'. Deze commissie houdt zich bezig met het Normenkader Jeugdreclassering/Jeugdbescherming en is opgezet door het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV), onderdeel van het ministerie van Veiligheid en Justitie. Vorig jaar zijn er normen vastgesteld waar instellingen voor jeugdbescherming en jeugdreclassering aan moeten voldoen. De 'commissie belanghebbenden' bekijkt of het normenkader in de praktijk voldoet en of aanpassingen nodig zijn. Vanuit de Cliëntentafel vinden wij het belangrijk om mee te denken over het professionaliseren van deze hulp omdat cliëntenparticipatie daar een belangrijk onderdeel van is. Door deel te nemen aan deze commissie hebben we invloed op het normenkader vanuit het perspectief van cliënten.

Plannen

Ook dit jaar gaan we er weer een goed en zinvol participatiejaar van maken door cliëntenparticipatie en de inzet van ervaringsdeskundigheid op de agenda's te krijgen en houden van bestuurders. Het tweemaandelijks overleg in Utrecht zetten we voort en we werken er aan dat dit jaar alle provincies zijn vertegenwoordigd aan onze cliëntentafel.

LOC is nog op zoek naar deelnemers vanuit de provincies Friesland en Utrecht.
Meer informatie: T.Bakker@loc.nl

De NOS wil graag van u horen wat u vindt van de zorg die u sinds januari via de gemeente krijgt: <http://nos.nl/1/2020410>



#Ervaringsdeskundigen jeugdhulp adviseren over keukentafelgesprekken# <http://www.loc.nl/nieuwsbericht/verzamelpagina-jeugdzorg>



Vrijwilligers gezocht!

Voor het maken en bewerken van filmopnames.

www.loc.nl/vwfilm

Cliëntenraad Altrecht roept cliënten op om vernieuwende ideeën in te brengen die de zorg en het persoonlijk herstel van cliënten van Altrecht bevorderen. "Je kunt, als je dit wilt, zelf een rol spelen in het realiseren van jouw idee."



Lees meer op www.facebook.com/ClientenraadVanAltrecht

LOC praat mee in Tweede Kamer:



"Mensen met beperking zijn gewone mensen."

Ook op video: www.loc.nl/youtube

Brandveiligheid in beeld



In de rubriek 'De Binding' stellen partners en organisaties binnen het netwerk van LOC zich voor. Deze aflevering Ger van der Veen van de stichting Primaire en Proactieve Hulpverlening (SP&PH).

Tekst **Dennis van den Brink**

In opdracht van het ministerie van VWS voert LOC het project 'Brandveiligheid in beeld' uit. LOC werkt daartoe samen met Ger van der Veen van de werkgroep 'Versteviging door Verbinding', onderdeel van de stichting SP&PH. Van der Veen heeft ruim 25 jaar onderzoekservaring op het gebied van (brand)veiligheid.

Wonen en leven in een (brand)veilige omgeving vinden mensen belangrijk. Veel mensen die in een zorginstelling wonen zijn voor hun veiligheid afhankelijk van anderen. Aandacht voor brandveiligheid blijkt echter (mede door de complexiteit: gebouwen, techniek en organisatorische aspecten) onvoldoende op de agenda van bestuurders en cliëntenraden te staan. Het project 'Brandveiligheid in beeld' moet daar verandering in brengen.

Samenwerkingspartner Ger van der Veen geeft aan dat het merendeel van de calamiteiten in instellingen te wijten is aan het niet naleven van regels en procedures. Tegelijkertijd zijn betrokkenen binnen een (zorg) organisatie vaak niet doordrongen van het belang én de plicht om gezamenlijk voor integrale veiligheid te zorgen. De bezoeken op locatie die LOC samen met Van der Veen uitvoert, bevestigen zijn beeld dat het vaak ontbreekt aan de juiste basisinformatie en goede communicatie.

LOC ondersteunt cliëntenraden mede door het bezoeken van zorglocaties. Samen met een lid van de cliëntenraad en een facilitair medewerker doen we een audit door het gebouw. En staan we stil bij de organisatie van het gebouw en de protocollen die de mate van brandveiligheid vergroten of verkleinen.

Van der Veen vindt het belangrijk dat cliëntenraden, ondernemingsraden en raden van toezicht meer gezamenlijk met dezelfde basisinformatie aan de slag gaan. Dit maakt het werk voor de bestuurder ook gemakkelijker. Een mooie rol voor LOC, vindt Van der Veen, om de vertegenwoordigers van partijen bij elkaar te brengen.

Om de positie van cliëntenraden te verstevigen zet LOC in het project 'Brandveiligheid in beeld' in op voorlichting aan raden. Door het veiligheidsbewustzijn te vergroten, kennis te vergroten én hen te faciliteren kunnen zij de bestuurder van de instelling gericht en kritisch bevragen. Het vervolgens op de juiste waarde kunnen beoordelen van de door het management verstrekte informatie en documenten spelen ook een belangrijke rol.

Meer informatie: www.loc.nl en www.spph.nl

www.loc.nl

Nieuw online platform

Het nieuwe digitale platform van LOC biedt tal van mogelijkheden om ervaringen uit te wisselen, kennis te delen en in netwerken krachten te bundelen en samen te werken. Een inkijkje in de ontmoetingsplaats 3.0.

Tekst Marthijn Laterveer en Douwe Dronkert

Informatie uitwisselen

Cliënten en cliëntenraden willen met elkaar praten over onderwerpen die zij belangrijk vinden. Zonder dat ze daar altijd voor op pad moeten. Zoals naar een bijeenkomst van LOC. Ook tijdens de regiobijeenkomsten (zie pagina 8) begin dit jaar uitten cliënten de wens om op een laagdrempelige manier onderling ervaringen uit te wisselen. Daarvoor vernieuwt LOC de website en richt een online platform in. Wanneer dit gereed is wordt dat vanzelf duidelijk bij een volgend bezoek aan www.loc.nl.

Op het platform zijn bekende onderdelen zoals het laatste nieuws, belangrijke brieven en persberichten, het kenniscentrum en de webwinkel gewoon te vinden. Daarnaast zijn er veel mogelijkheden om zelf direct met anderen, waar ook in het land, informatie uit te wisselen. De website heeft zo'n 200 dagelijkse bezoekers. Dus als die met elkaar informatie uit gaan wisselen, biedt dat veel mogelijkheden om van elkaar te leren en krachten te bundelen.

Zo is er de 'praat mee!' pagina. Daar kun je bijvoorbeeld allerlei gesprekken volgen tussen mensen die

met dezelfde onderwerpen rondom zeggenschap en medezeggenschap bezig zijn. Je kunt er op ideeën komen, vragen stellen en tips of advies geven. Maar je kunt ook zelf een gesprek starten.

Ontmoetingsmogelijkheden

Op verschillende plekken zijn ook kleine foto's te zien van mensen uit het LOC-netwerk. Als je daar op klikt verschijnt meer informatie over die persoon en zijn of haar achtergrond als het gaat om zeggenschap en zorg. En bijvoorbeeld waar iemand naar op zoek is. Zo kun je makkelijk anderen ontmoeten. En je kunt





natuurlijk ook zelf een profiel aanmaken. Op meerdere plekken wordt uitleg gegeven hoe je dat kunt doen en wat de voordelen daarvan zijn.

Ontmoet je een interessant persoon, dan kun je ter plekke ook direct contact leggen. En ook met betaalde professionals die voor LOC werken. Die herken je aan het symbooltje op hun foto. In (korte) berichten en video's verspreid over het platform is ook te lezen en zien wat ze precies doen. Die informatie geeft een goed beeld van wat LOC ook voor u kan betekenen. En wat we bereiken, bijvoorbeeld in de belangenbehartiging.

Krachtige netwerken

Via de nieuwe mogelijkheden verbinden we mensen met eenzelfde vraag of interesse. Van cliëntenraden vernemen we vaak dat juist de onderlinge uitwisseling maakt dat ze van elkaar leren en daarmee krachtiger kunnen werken. Op verzoek van cliëntenraden worden daartoe op het platform ook allerlei netwerken gemaakt. Ook die kunnen besloten of openbaar zijn. Zo willen voorzitters van centrale cliëntenraden in Brabant online praktijkvoorbeelden verzamelen van schrijnende effecten van bezuinigingen. Om die samen in beeld te brengen, daarover in het digitale netwerk van gedachten te kunnen wisselen, en vervolgens met ondersteuning van LOC hierover in gesprek te gaan met zorgverzekeraars. En alternatieven te bespreken.

Op het platform is steeds een overzicht van de netwerken die actief zijn. Je kunt zelf aan bestaande netwerken deelnemen en je kunt een netwerk starten. Bijvoorbeeld om goede ervaringen te delen over het

bereiken van de achterban. Actief zijn in een netwerk kan voor even of voor langere tijd - al naargelang de behoefte.

Ervaringen uitwisselen, kennis delen en via netwerken krachten bundelen om samen te werken

En zo kan er nog veel meer. De wegwijzers op verschillende pagina's laten zien hoe. De startpagina is de thuisbasis van het sociaal platform. Van daaruit kun je bekende pagina's bezoeken maar ook de nieuwe mogelijkheden ontdekken. En vanaf elke pagina kun je steeds naar die startpagina terugkeren. Onderaan elke pagina op de site staan de contactgegevens van de Vraagbaak. Dus mocht je ergens vragen over hebben kun je altijd even contact opnemen.

Gebruikersdeskundigheid

Omdat het platform nieuw is willen we graag via mensen die er gebruik van maken te weten komen waar ze blij en tevreden mee zijn. En ook wat juist nog niet werkt om je weg te vinden naar wat je zoekt. Dat kan via reactiemogelijkheden op verschillende plekken op de site. Op de startpagina is een 'praat-mee-plek' waar ervaringen, ideeën en suggestie gedeeld kunnen worden.

Over de webbouwer

Het nieuwe platform van LOC wordt gemaakt door Douwe Dronkert. Douwe kent LOC al een aantal jaren, zo was hij betrokken bij de totstandkoming van de visie van LOC: 'waarde-volle zorg'. Ook is hij betrokken bij een aantal projecten van LOC. Vanuit het motto: 'alles zelf doen is optellen, delen is vermenigvuldigen' hoopt Douwe dat het digitale sociaal platform vooral leidt tot versterking van het samen werken aan (mede-)zeggenschap.

Vragen of ideeën over de vernieuwde website? Meedoen? Laat het graag weten via 0302843200, webmaster@loc.nl of www.loc.nl.

LOC-bedrijfsbureau in beeld

LOC heeft sinds dit jaar een bedrijfsbureau met drie medewerkers aan het roer. Zij ondersteunen de professionals die LOC op basis van vragen van leden inhuurt. Met deze werkwijze komen we steeds maximaal tegemoet aan alle uiteenlopende vragen en wensen van klanten.

Tekst Douwe Dronkert

De drie medewerkers op het bedrijfsbureau zijn Yasemin Celik, Robert Jansen en Ruth Plomp. Als u vragen heeft aan LOC, dan zult u een van hen gauw treffen. Zij stellen zich daarom graag even voor, zowel hier als op het LOC-kanaal op YouTube (via <http://loc.nl/youtube>).

Yasemin Celik, financiële administratie

Ik ben 36 jaar, getrouwd en moeder van twee dochters. Toen ik 16 jaar oud was ben ik vanuit Turkije in Nederland komen wonen. Wij wonen in een gezellige, wat oudere wijk in Utrecht.

Wat doe je zoal voor LOC?

In 2001 ben ik als secretariaatsmedewerkster bij LOC in dienst getreden. Na enige tijd ging ik aan de slag op het bedrijfsbureau. Het financiële deel van deze functie trok mij erg aan. In 2008 kon ik mij helemaal gaan richten op de financiële administratie. Ik houd ervan om steeds nieuwe dingen te leren. Mijn nieuwsgierigheid helpt mij hier erg goed bij.

En wat vind je het leukst aan je werk?

De uitdaging in mijn werk zit in het zoeken naar

oplossingen, puzzelen, dingen kloppend krijgen. Door de vele verschillende werkzaamheden die ik mij inmiddels heb eigengemaakt, ben ik breed inzetbaar. Op dit moment onderzoek ik bijvoorbeeld of ik de coördinatie van een project op me kan nemen.

Ik ben er trots op dat ik zo heb kunnen en mogen groeien in mijn functie bij LOC. Met frisse moed begin ik mijn werkzaamheden en de samenwerking met nieuwe collega's.

Robert Jansen, ondersteuner bedrijfsprocessen



Ik ben 48 jaar en woon in Utrecht. Mijn werk op het bedrijfsbureau is heel gevarieerd. Ik houd me bijvoorbeeld bezig met de inkomende en uitgaande post, zit af en toe aan de telefoon, ik verstuur brochures die worden besteld en als er mensen komen vergaderen dan ontvang ik hen met koffie en thee. Of ik bestel de lunches.

Wat vind je het leukst aan je werk bij LOC?

Ik houd erg van cijfers, dus ik werk ook voor de financiële administratie. Cijfers hebben me altijd al geboeid. Maar behalve dat ik met cijfers bezig kan zijn, is het ook de sfeer op mijn werk en de variatie in het werk die ik leuk vind. Een ongedwongen, vrolijke sfeer - dat spreekt mij aan. Maar ook als er daarna weer rustig gewerkt wordt. Die combinatie vind ik fijn.

En wat is je leukste uitdaging?

Ik houd van tevreden klanten. Ik hoop dan ook dat we de nieuwe organisatie tot een succes kunnen maken. Daar zijn we druk mee bezig.

Dus 'een tevreden klant is een tevreden Robert'?

Helemaal!

Ruth Plomp, secretariaat



Ik werk sinds 1998 voor LOC en heb diverse functies gehad zoals: cursusadministratie, secretaresse, directiesecretaresse en sinds kort ben ik ook Vraagbaakmedewerker.

Wat doe je zoal als Vraagbaakmedewerker?

Ik zorg ervoor dat de telefoon wordt opgenomen, probeer een antwoord te geven op de vraag en als ik dat antwoord zelf niet kan geven, zoek ik uit wie dat wel kan. De kunst is dat zo te regelen dat de klant snel antwoord heeft. Mensen kunnen hun vragen ook per e-mail aan LOC stellen. En ook dan zorg ik ervoor dat vragen per mail terecht komen bij degene die het beste antwoord kan geven.

Zijn er nog andere dingen die je op het bedrijfsbureau doet?

Ja, ik beheer de agenda's van de coördinatoren (zie ook pagina 12). Zij zorgen er onder meer voor dat we de juiste mensen inhuren bij de vragen van onze klanten. En omdat LOC nu werkt met ondernemers zorg ik er ook voor dat daar afspraken voor gepland worden. Het organiseren van bijeenkomsten is ook onderdeel van mijn werk.

Wat vind je nou het leukst aan werken voor LOC?

Dat ik 's morgens nooit weet wat ik die dag ga doen. Er zit veel variëteit in wat ik doe. En het prettige is dat als ik 's middags naar huis ga, denk: Yes! Ik heb een boel mail weggewerkt, veel mensen kunnen helpen. Dat geeft een goed gevoel.

En wat ik ook erg belangrijk vind, is dat ik rekening houd met de situatie van de ander. Als ik bijvoorbeeld een afspraak plan, dan calculeer ik de reistijd in. Maar ook als we een bijeenkomst organiseren, houd je bijvoorbeeld rekening met of het goed te bereiken is.

Dat je al zo lang bij LOC werkt, zegt dat iets over LOC als organisatie?

Ja, ik voel me prettig bij LOC omdat ik de dingen kan doen die ik leuk vind. Je kunt je talenten gebruiken. Ik kan dus ook aangeven dat ik bepaalde dingen niet leuk vind en daar wordt rekening mee gehouden. Dat is heel fijn.

“Mondigheid is van groot belang”

Wim Spijker (73), vrijwilliger bij LOC, nam jaren geleden een drastische stap. Hij verliet het verpleeghuis om op zichzelf te gaan wonen. Opkomen voor de belangen en waarden van de medemens ziet hij als een belangrijke taak. Deel 6 in de serie ervaringsverhalen ‘Zorg van binnenuit’.

Tekst **Wim Spijker**

Na een ogenschijnlijk klein ongelukje, in de jaren 70, kwam ik in ziekenhuizen en een revalidatiecentrum terecht waar ik drie jaar heb moeten verblijven. Dat was op zichzelf al een hele zware periode. Uiteindelijk moest ik naar een verpleeghuis. En dat was nog niet makkelijk, want huizen kregen van tevoren informatie over de patiënt. En als je econoom bent en bij Philips hebt gewerkt, kun je misschien wel eens een onruststoker zijn. Dus toen er een plek gevonden was, kon ik komen op voorwaarde dat ik me niet zou bemoeien met de interne zaken en/of dat ik cliënten zou ondersteunen. Ik was dus eigenlijk monddood gemaakt.

Geraniums

Ik heb twaalf jaar in dat huis gewoond, waarvan drie jaar achter de geraniums... Ik had geen enkel uitzicht meer. Ik wilde niet dood, maar had wel de hoop dat ik niet oud zou worden. Toen kwam er een huisarts uit Bladel die tegen me zei: ‘Wim, je lijf is kapot maar je hersenen niet. Wil jij wat doen voor een peuterspeelzaal in Bladel?’ Ik was zo ver weg dat ik zei: ‘Val maar dood; ik doe het niet meer. Maar ze hebben een half

jaar lang volgehouden en toen ben ik het toch gaan doen. In eerste instantie voor drie maanden en dat is uiteindelijk achttien jaar geworden.

Inmiddels ben ik alles behalve monddood

Bij die peuterspeelzaal was niets meer, behalve zes orders in een ‘banaandoos’ en een half jaar schuld aan salarissen. Ik heb de eerste acute problemen opgelost met weinig medewerking van de gemeente. Kinderopvang moest eigenlijk geen geld kosten. Dat maakte me boos. En zonder dat het verpleeghuis het wist - ik nam met die reis een groot risico - heb ik met mijn elektrische rolstoel de trein richting Rijswijk genomen. Naar het ministerie van VWS. De eerste die ik daar tegenkwam was een directeur Consumentenzaken, die zelf in een

rolstoel zat. We raakten snel met elkaar aan de babbel en uiteindelijk ook met Erica Terpstra, die toen staatssecretaris was. Zes weken na dat bezoek had ik een project van 40.000 gulden in handen 'Jongeren verbouwen voor jongeren'. Dat was het begin van een groot project voor betere huisvesting voor jeugdigen in Bladel, waar ik een coördinerende functie had met eindverantwoordelijkheid.

Vleugeltjes

En daarvan krijg je als mens vleugeltjes. Wat er uiteindelijk toe leidde dat ik me toch ook ging bezighouden met wat er gaande was in het verpleeghuis. Mede door Wim Eggens van LOC, die ik in het verpleeghuis ontmoette, en die gauw in de gaten had dat er in dat huis wat mis was. Hij nam me onder meer mee naar de regiobijeenkomsten van de Nederlandse Vereniging van Verpleeghuisbewoners (de NVBV, een voorloper van LOC). Ik raakte meer en meer betrokken bij de organisatie van die vergaderingen. En weer later werd ik bestuurslid van de landelijke organisatie.

Wim hielp me door dik en dun. Zorgde dat ik weer bij de wereld betrokken raakte en maakte me daardoor ook mondig. Zowel buitens- als binnenshuis, want ik kreeg kennis van allerlei zaken. Zoals het werk van een cliëntenraad. Zo groeide ik op in de cliëntenwereld.

Je kunt echt kiezen

Vanuit de directie werd dat niet echt gewaardeerd. Maar ik zat er al zo lang dat ze me ook niet meer naar buiten konden schoppen. We hebben het nu over het einde van jaren tachtig. De medezeggenschap stond nog in de kinderschoenen. Maar vanaf het moment dat ik er kennis van kreeg, wist ik één ding. Als ik ooit uit dit huis kom, weet ik wat ik moet gaan doen: opkomen voor de mensen die in zorginstellingen wonen.



Wim Spijker: "Ik ben niet ziek, maar heb mijn beperkingen."

En toen ik het verpleeghuis verliet heb ik dus ook gezegd: nou begint mijn taak.

Mondigheid

Uiteindelijk heeft mijn leven weer een vlucht genomen, maar niet zonder slag of stoot. Ik ben verder gaan studeren, bestuursmanagement zorg en welzijn, en ook daar had men in eerste instantie de reactie: kan zo iemand in een rolstoel dit wel aan? Maar zodra je je verhaal laat horen, zijn bedenkingen vaak wel over. Wat dat betreft is mondigheid van groot belang. Heel vaak gaat het erom dat jij de afstand die mensen ervaren verbreekt. Bij mijn werk in de peuterspeelzaal waren het de kinderen die op mijn rolstoel kropen. Hun ouders bleven vaak wat op afstand, totdat ik mijn hand uitstak en me voorstelde. Dan komen mensen geleidelijk steeds meer vanzelf naar je toe.

En zo veranderen de dingen langzaam. Inmiddels ben ik ook gemeentebestuurder. En als ik nu door het dorp rij, dan zeggen mensen: 'Dag Wim, kan ik je even spreken want ik heb nog wat'. Inmiddels ben ik dus allesbehalve 'monddood' en praat met directeuren die graag vanuit mijn ervaring advies willen. Directies hebben het moeilijk met transities die gaan over zorg thuis in plaats van in de zorginstelling. Ik adviseer over, en bouw zelf ook woningen waar die intensieve zorg geleverd kan worden. Een mooiere omschakeling is er niet. Dat doet mij goed en dat noem ik 'waarde-volle zorg'. Dat mensen gebreken hebben, zegt niet alles, ik heb zelf ervaren hoe je kunt leren omgaan met je beperkingen. Ik heb daarvoor wel die schop en de steun moeten hebben. Zo kun je leren kijken naar je mogelijkheden. Daar ben ik trots op.

Menselijkheid

Ik draag als ervaringsdeskundige bij aan het werk van LOC vooral door mijn verhaal te vertellen. Zo was ik onlangs op een bijeenkomst over 'Grootschalig Luisteren' bij Netwerk Utrecht Zorg Ouderen (Nuzo). Dat is een project van Perspectief, kenniscentrum voor inclusie en zeggenschap, en LOC. Het gaat over hoe je het eigen verhaal van cliënten leidend laat zijn in de zorg die je geeft. Mijn eigen verhaal is een verhaal dat mensen aangrijpt. Het gaat dus niet per se om dure



verhalen, want die kan ik ook houden, maar het gaat om de menselijkheid van je verhaal. En dan kun je zeggen dat ik mijn verhaal nog goed kan vertellen, maar iemand die dementeert niet. Maar dat is niet zo. Als je wilt weten wat iemand die dementeert wil vertellen, kun je naar de glinstering in de ogen kijken, of de kuiltjes in de wangen maar ook het afwerende gebaar: hou op! Dan weet je of je het goed doet of niet. Je kunt, ook dan, mensen raken.

Ondanks alle mogelijkheden, heb ik natuurlijk ook mijn beperkingen. Maar als het dan zo is dat ik na een dag in de weer zijn echt kapot ben 's avonds, dan kan ik door het pgb een zuster laten komen. Die helpt me zodat ik op tijd naar bed kan en de volgende dag weer fris aan de gang. Daar kan ik voor kiezen. Je kunt namelijk echt kiezen.

Wim Spijker

Wim Spijker (73) is van huis uit econoom. Na een ongeluk dat hem in een rolstoel deed belanden, is hij als ervaringsdeskundige op talloze manieren actief. Hij bouwt huizen waar mensen met zware beperkingen zelfstandig kunnen wonen, is gemeentebestuurder, geeft in Europa les over het persoonsgebonden budget en draagt bij aan het werk van LOC door de visie op 'waarde-volle zorg' uit te dragen.

Afstemmingsoverleg met Koepel WMO-raden, Woonbond en LCR. Samen staan medezeggenschapsorganen sterker op lokaal niveau.



**Marthijn
Laterveer**
@LOCMarthijn



Op de hoogte blijven?
Schrijf u in voor één
van onze nieuwsbrieven.

Stichting Zwementie brengt ouderen met dementie en jongeren bij elkaar om samen te gaan zwemmen: studenten begeleiden ouderen. Geen bewegingsprogramma, maar samen plezier maken en ontspannen is het uitgangspunt.



Lees meer op
[www.facebook.com/
hetnieuweouderworden](http://www.facebook.com/hetnieuweouderworden)

Op het nieuwe digitale platform van LOC wordt het meer halen en brengen. En meer uitwisseling bij elkaar.



Grootstedelijk overleg
cliëntenraden Utrecht

Clëntenraadslid over LOC training:



**"Geleerd hoe we
beter kunnen
vergaderen"**

Ook op video: www.loc.nl/youtube

Tijd voor Nieuw

Samen creëren van waarde-volle zorg

Het adviesbureau Tijd voor Nieuw werkt nauw samen met LOC, onder meer in de vernieuwende aanpak die zorgorganisatie Coloriet in de praktijk brengt. In de rubriek LOC & Co schrijven partners uit het LOC-netwerk, die diensten verlenen waar ook zorgorganisaties en cliëntenraden veel aan kunnen hebben, over hun werk.

Tekst Ghita van der Kraan

Dit had ze echt niet verwacht! Mevrouw Jansen wordt in haar nieuwe woonomgeving tot haar grote vreugde welkom geheten door een comité van mede-bewoners.



Ze geven haar een zelfgemaakt kaartje. Na een warme kennismaking leidt haar *buddy* voor de komende weken haar alvast even rond.

Mevrouw Scholten glundert nog als ze terugdenkt aan donderdagavond. Iedereen was er. De buurman en buurvrouw en ook die man van Terwel, met dat grappige kuiltje in zijn kin. Hoogtepunt van de avond was de modeshow. Kleindochter Kim straalde in de bruidsjaпон van mevrouw Scholten die ze gelukkig altijd goed had bewaard. Wat een waardevol moment was dat!

Het zijn zo maar twee effecten van het werk van Tijd voor Nieuw. Dit bureau werkt al twintig jaar aan ontwikkeling in- en om de zorg. Kenmerkend is de waarderende benadering, waarbij wordt uitgegaan van individuele- en collectieve kracht*.

Verschillen verbinden

De film *Les entouchables* raakt precies de kern van dit concept van Tijd voor Nieuw. In de film staan twee totaal verschillende mannen centraal. De één zwart, arm en afkomstig uit een *banlieue*. De ander blank, heel rijk

en afhankelijk van de zorg van zijn kompaan. Ondanks - of misschien wel juist dankzij - die verschillen ontwikkelen zij een onbeschrijfelijk waardevolle relatie met elkaar.

'Waarde-volle zorg' vraagt om volwaardigheid als basis voor het samen anders organiseren van de zorg, waarbij het gaat over het benutten van eigen mogelijkheden en kracht. Waarde toevoegen en *willen* bijdragen. Maar hoe realiseer je dat nu écht?

Van gareel naar samenspel

Samen met cliënten, familieleden, mantelzorgers, vrijwilligers, cliëntenraadsleden en medewerkers wordt gewerkt aan thema's die er toe doen. Ieder vanuit zijn eigen rol en perspectief, volwaardig en gericht op hetzelfde. Binnenkort starten we in Zeewolde met de vraag: 'Wat heb je nodig om het zelf te kunnen?'

Waarde toevoegen, hoe doe je dat?

Een vraag die zowel de ouderen in de wijk, als ook de familieleden, mantelzorgers en de zorgmedewerkers raakt.

Bij Tijd voor Nieuw staat de mens in zijn context centraal. Het gaat om een samenhangend geheel waarbij co-creërend vorm wordt gegeven aan waardevol leven. De cliënt maakt zelf(standig) deel uit van zijn omgeving en levert zo een bijdrage, terwijl hij er ook gebruik van maakt. Dat raakt aan het 'van betekenis kunnen zijn'. En het is voor alle deelnemers een bron van energie.

Eigenaarschap

In een serie van vier bijeenkomsten wordt het ontwikkelproces doorlopen. Het is een traject met veel verrassingseffecten voor de deelnemers; het loopt op een leuke manier uit de hand. Mensen blijken veel creatiever te zijn dan ze dachten en ervaren in korte tijd een sterk gevoel van verbinding op een dieper niveau. De aanpak straalt vertrouwen uit in 'de wijsheid van de groep'. Dit maakt de groep krachtig en

stimuleert eigenaarschap. De deelnemers ervaren dat ze veel zelf- en samen kunnen. Ze voelen zich uitgenodigd om van betekenis te zijn voor elkaar. Het effect is een veelheid aan initiatieven die opgepakt en uitgevoerd worden door de deelnemers in hun directe leef- en werkomgeving. Een ieder wil, vanuit eigen mogelijkheden en eigen kracht, bijdragen aan meer 'waarde-volle zorg'.

Steen in vijver

Het effect van de werksessies gaat verder dan enkel initiatieven. De energie en verbinding werkt door in de kwaliteit van de relaties, ook na de werksessies. Als een steen in de vijver. De verandering is eerst voelbaar en later tastbaar. Er zijn in organisaties allerlei structuren waardoor iets *niet* kan. Na dit proces hoor je vaker 'natuurlijk gaan we dit doen'. Het vindt zijn weg. Het lijkt haast organisch te gaan en het denken en doen verandert. Er ontstaat een cultuur waarin meer gedacht wordt vanuit mogelijkheden.

Cliëntenraden

Tineke Beek, trainer en consultant cliëntenraden bij Stichting Coloriet, heeft actief bijgedragen aan de verdere ontwikkeling van het concept. Zij adviseert cliëntenraden een omslag te maken naar meer waardevolle gesprekken met de achterban. De cliëntenraad kan zo vanuit zijn 'formele' positie bijdragen aan de voorwaarden voor de realisatie van meer 'waarde-volle zorg'. Om hierin te voorzien is een programma van vier dagdelen ontwikkeld, waarin u leert grootschalige en kleinschalige bijeenkomsten, op waardevolle wijze vorm te geven.

Deze aanpak is ook bijzonder geschikt voor het organiseren van familiebijeenkomsten.

Wilt u meer informatie, neem dan contact op met Ghita van der Kraan, 06 21577201

Zorg & Zeggenschap publiceerde in 2014 een serie over de samenwerking tussen LOC en Tijd voor Nieuw over het project 'Samen kleur geven aan waardevol leven' bij zorgorganisatie Coloriet.

* Bij het concept wordt gebruik gemaakt van de methoden Waarderend onderzoek; Open Space, Large Scale Interventions, Deep Democracy en het contextuele systeemdenken.

Festival ervaringsdeskundigheid

Meet the Xperts

Eind vorig jaar vond voor de tweede maal 'Meet the Xperts' plaats. Een festival dat in het teken stond van ervaringsdeskundigheid en cliëntgestuurde organisaties. Stan de Laat van GGz Breburg doet verslag.

Tekst Stan de Laat

GGZ+, organisator van het festival op 17 november in Haarlem, vindt Gewoon Goede Zorg (GGZ) niet voldoende, maar wil juist het beste organiseren voor professionals, cliënten en familieleden, vandaar die +. Innovaties op GGz-gebied wil GGZ+ ook voor Nederland snel vertalen en ontwikkelen, onder meer via dit festival. Waar tal van Amerikaanse en Nederlandse sprekers, film en documentaires te zien waren.

In een van de goed gevulde zalen hielden zes sprekers uit de VS korte gloedvolle uiteenzettingen (zogenoeten TEDTalks). De aftrap was voor Dwayne Mayes uit New York. Hij zat enkele jaren geleden nog op de bodem: verslaafd, in de gevangenis en met een misbruikverleden. "Ik was jarenlang verloren in het systeem en had nooit durven denken dat ik op een dag hier zou staan." De afgelopen paar jaar sloeg hij de weg naar herstel in, dankzij al die mensen die in hem bleven geloven en hem het vertrouwen gaven dat hij het kon. "Iedereen kan herstellen; je moet er alleen in geloven." Mayes ging ook in op het belang van *peer support*: ervaringsdeskundigen die anderen helpen bij hun herstel. Dat kunnen professionals zijn, maar ook vrienden.

"Belangrijk principe daarbij: laat mensen zijn zoals ze zijn en luister actief. Hoeveel mensen komen niet op een opnameafdeling doordat de verkeerde vragen worden gesteld?"

Kwaliteiten en talenten

Sarah Goodman had een zwaar verleden: ze werd overall buitengesloten, had te maken met misbruik en kampte met leerproblemen. Door alle medicatie veranderde ze naar eigen zeggen in een levende dode. Op zoek naar iets om zich aan vast te klampen, kwam ze in contact met 'Howie the Harp' in New York: een trainingsprogramma door en voor ervaringsdeskundigen. Hier vond ze herkenning en voelde ze zich niet meer eenzaam - ook doordat ze haar gewoon accepteerden zoals ze was. "Ik wilde niet meer die dronken, kwade vrouw zijn en besloot mezelf opnieuw op te voeden. Tijdens je herstel komen je talenten tot ontwikkeling en ontdek je dat je meer kwaliteiten hebt dan je ooit dacht. Elke ochtend krijg je bij het opstaan de kans om het anders te doen dan gisteren. Nu sta ik hier." Ook kwam Jim Rye aan het woord. Hij werkt in het Empowerment Center in New York. Tijdens een cursus 'Victimization' (slachtofferschap) vertelde hij eens over



het misbruik in zijn jeugd. Daarop kreeg hij veel warme reacties. "Wat er ook gebeurt in je leven", besloot Rye zijn lezing, "we zijn allemaal gewone mensen. En de enige manier waarop we op deze wereld kunnen leven is met elkaar."

Award

Een van de tientallen organisaties en instanties die zich tijdens 'Meet the Xperts' presenteerden was Bruisnest. Een ontmoetingsplaats in Gouda waar mensen op een laagdrempelige manier hun talenten kunnen ontwikkelen, elkaar kunnen ontmoeten en helpen. "Mensen uit de wijk kunnen hier hulp krijgen bij computerproblemen, of de Klussendienst inschakelen", vertelde Yvonne Visser, coördinator cliëntsturing bij

Ervaringsdeskundigen helpen anderen bij hun herstel

Kwintes. "Ook kunnen ze hier terecht voor een broodje of een kop koffie. Dat leidt tot meer sociale cohesie en een betere beeldvorming." Bruisnest won, als een van de meest innovatieve projecten op het gebied van ervaringsdeskundigheid van 2014, de award tijdens het festival.

Een andere instantie was BroedplaatsZ, een social media-project van Zorgbelang Brabant en RIBW Brabant. Zorggebruikers twitteren en bloggen daar over hun

dagelijks leven. Dat geeft beleidsmakers een helderder beeld wat hen beweegt en waar ze tegenaan lopen. Ook blijkt het een effectief middel tegen negatieve beeldvorming en stigma.

Netwerken

's Middags vertelde Steve Miccio, directeur van de New Yorkse peer-organisatie People Inc, over zijn ervaringen met de GGz. Indertijd kreeg hij bij zijn opname meteen het stempel 'bipolaire stoornis' opgeplakt. Volgens Miccio is de GGz goed in het stabiliseren van ziektes, maar slecht in het bevorderen van *wellness*. Vaak worden cliënten niet gestimuleerd om dingen aan te pakken, want het zou weleens mis kunnen gaan. "Als je alleen maar hoort 'je kunt dat niet', ga je daar zelf in geloven. We moeten niet vragen: 'wat is er mis met je?' maar: 'wat is er met je gebeurd?' Wij laten duidelijk merken dat we blij zijn dat je er bent, maar verwachten wel iets van jou."

Tegen het einde van het festival stelde medeorganisator Rokus Loopik van GGZ+ tevreden vast dat iedereen had kunnen netwerken en vrienden maken, en ervaringsdeskundigheid uit diverse delen van het land had kunnen ervaren. Ook dankte hij zijn Amerikaanse vrienden voor hun inspirerende TEDtalks.

Stan de Laat is medewerker communicatie CHE (Centrum voor Herstel en Ervaringsdeskundigheid), onderdeel van GGZ Breburg.
Het volledige verslag is te lezen op: www.loc.nl/blog/meet-the-xperts.

Vraagbaak

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

Tekst Liesbeth Honig



WMO en mede- zeggenschap

De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) regelt zorg thuis en het wonen in een beschermde omgeving. Met ingang van 2015 geldt de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen niet meer voor mensen die zorg vanuit de Wmo krijgen. Wat betekent dit voor de medezeggenschap en cliëntenraden?

Wat regelt de Wmo?

Vanaf 1 januari 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor de ondersteuning van mensen die het niet op eigen kracht kunnen redden. Gemeenten kopen zorg in bij zorgaanbieders om deze mensen te ondersteunen. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om: begeleiding en dagbesteding; ondersteuning om de mantelzorger tijdelijk te ontlasten; een plaats in een beschermde woonvorm voor GGz-cliënten én opvang in geval van huiselijk geweld.

Wat doen Wmo-raden?

De gemeente moet haar burgers betrekken bij de wijze waarop zij invulling geeft aan de Wmo. Daarvoor hebben gemeenten Wmo-raden ingesteld. Een Wmo-raad kan de gemeente gevraagd en ongevraagd adviseren over het beleid en de uitvoering van de Wmo door de gemeente. In de Wmo-raden zitten vaak mensen die ook actief zijn in een cliëntenorganisatie of ouderenbond. Het komt ook regelmatig voor dat leden van cliëntenraden van zorginstellingen ook in een Wmo-raad zitten.

En de zorgaanbieder?

De Wmcz geldt niet meer voor mensen die zorg krijgen vanuit de Wmo. Dit betekent niet dat zij geen medezeggenschap meer hebben. In de Wmo staan twee bepalingen over medezeggenschap. Ten eerste dat de gemeente moet aangeven voor welke zorg medezeggenschap geregeld moet zijn. En ten tweede dat de zorgaanbieder die deze zorg geeft een regeling voor de



medezeggenschap moet hebben. Hoe een en ander eruit moet zien is niet geregeld. Wel kan het zijn dat de landelijke overheid nog regels gaat opstellen voor zorgaanbieders als bijvoorbeeld blijkt dat deze de medezeggenschap niet goed regelen.

Wat kun je voor Wmo-cliënten doen?

De meeste zorgaanbieders bieden niet alleen Wmo-zorg maar ook zorg vanuit de Wet langdurige zorg. Bij de laatste is de Wmcz van toepassing en zijn cliëntenraden verplicht. Dan ligt het voor de hand de medezeggenschap voor Wmo-zorg op dezelfde manier in te vullen. Cliëntenraden behartigen dan de belangen van alle cliënten die zorg krijgen van de zorgaanbieder. Daarbij maakt het niet uit vanuit welke wet de zorg gegeven wordt. Dit heeft verschillende voordelen. Voor de cliënt is duidelijk wie zijn belangen behartigt.

De zorgaanbieder hoeft geen aparte regeling in het leven te roepen voor de Wmo-zorg. En de cliëntenraad krijgt niet te maken met een tweede regeling met eigen bepalingen of met een tweede medezeggenschapsvorm. Hetzelfde geldt eigenlijk ook voor zorgaanbieders die enkel Wmo-zorg bieden. Tot 1 januari was een cliëntenraad op basis van de Wmcz verplicht. Zorgaanbieders en cliënten hebben jarenlang ervaring opgedaan met deze vorm van medezeggenschap. Waarom zou je daarvoor iets nieuws bedenken?

Hoe medezeggenschap regelen?

Wanneer een cliëntenraad ook voor Wmo-cliënten de belangen wil behartigen, is het belangrijk dat de raad met de zorgaanbieder afsprekt voor de Wmo-zorg de Wmcz te volgen. Het gaat hierbij om een schriftelijke afspraak die de raad en zorgaanbieder kunnen toe-

voegen aan het convenant of de samenwerkingsovereenkomst. Cliëntenraden van zorgaanbieders die enkel Wmo-zorg bieden, kunnen een bepaling opnemen in hun convenant of samenwerkingsovereenkomst dat zij de Wmcz volgen.

Meer informatie en praktijkvoorbeelden?

In het volgende nummer van Z&Z komen we op dit onderwerp terug. Heeft u zelf ervaringen? Die kunt u online delen via het nieuwe sociale platform van loc. Kijk op www.loc.nl.

Meer informatie:

Met vragen en voor meer informatie kunt u terecht bij de Vraagbaak van LOC. De Vraagbaak is iedere werkdag tijdens kantooruren te bereiken op 030 2843200. Of via de e-mail: vraagbaak@loc.nl.

Belangrijke rol cliëntenraad

Cliëntenraden zijn nauw betrokken bij de audits voor Gastvrijheidszorg met Sterren. Aanvankelijk werd de raden van deelnemende zorglocaties vooral naar hun visie op voeding gevraagd. Tegenwoordig omvat gastvrijheid veel meer dan eten en drinken alleen. En de rol van de cliëntenraad is niet meer weg te denken als het om gastvrijheid gaat. Dit jaar worden de Gastvrijheidszorg Awards al voor de tiende keer uitgereikt.

Tekst **Leendert van Wezel** *Foto* **Corrine Ponsen**

Gastvrijheidszorg met Sterren beleeft dit jaar zijn tiende editie. Rond de 165 zorglocaties laten in de eerste maanden van 2015 toetsen hoe gastvrij ze zijn. Vooral organisaties in de verpleging & verzorging doen mee, maar ook ziekenhuizen en organisaties in de geestelijke gezondheidszorg hebben zich aangemeld en enkele revalidatiecentra.

Op 11 juni beleeft Gastvrijheidszorg met Sterren 2015 zijn apotheose wanneer de meest gastvrije zorginstellingen van Nederland bekendgemaakt worden tijdens het Nationaal Congres Gastvrijheidszorg 2015 in Jaarbeurs Utrecht. Een jaarlijks evenement, waar altijd veel leden van cliëntenraden present zijn.

Eten en drinken

De mening van de cliëntenraad is in tien jaar tijd steeds belangrijker geworden. Eerst werd alleen de visie van cliëntenraden getoetst op het gebied van eten en drinken; de prijs die gekoppeld was aan het gastvrijheidszorgproject heette in 2004 en 2006 dan ook niet voor niets de Food is Care Award.

Belangrijke data in 2015

Dinsdag 14 april: bekendmaking genomineerden Gastvrijheidszorg met Sterren 2015 in de categorieën Verpleging & Verzorging, Ziekenhuizen, Revalidatieoorden en GGz.

Maandag 18 mei: nominatiediner genomineerden, zowel management als cliëntenraad.

Dinsdag 9 juni: Masterclass Fred Lee: Gastvrijheid in een veranderde zorgwereld.

Donderdag 11 juni: Nationaal Congres Gastvrijheidszorg 2015 met onder meer de bekendmaking van de meest gastvrije zorgcentra van Nederland en uitreiking Sterrengids Gastvrijheidszorg, het belangrijkste naslagwerk voor gastvrije zorginstellingen in Nederland.

Dinsdag 20 oktober: Best Practice, leren van elkaar! In laagdrempelige workshops wisselen deelnemers aan Gastvrijheidszorg met Sterren ervaringen uit hoe men op praktische wijze verbeteringen en borging kan toepassen.

De winnaars van editie 2014 van Gastvrijheidszorg met Sterren.



Wat is Gastvrijheidszorg met Sterren?

Gastvrijheidszorg met Sterren is een waarderingssysteem om de gastvrijheidszorg in zorginstellingen te meten. Het doel is om management en medewerkers inzicht te geven in hun gastvrijheidsbeleid en in de praktische uitvoering daarvan om de kwaliteit van leven en het welzijn van cliënten en patiënten te verbeteren. De initiatiefnemers van Gastvrijheidszorg met Sterren zijn LOC Zeggenschap in zorg, Het Koksgilde en uitgeverij Vakmedianet.

Meer informatie: www.zorgmetsterren.nl

Tegenwoordig nemen onderwerpen als beleid, geleverde gastvrije zorg, faciliteiten, ambiance en klachtenafhandeling een steeds prominentere rol in en laten cliëntenraden van deelnemende zorgorganisaties hierover hun licht schijnen. Hun mening doet er echt toe en weegt inmiddels even zwaar als die van het management. De wensen van de cliënt en gastvrijheidszorg staan

vandaag de dag centraal in de zorgsector. Hoe gastvrij een zorgorganisatie daadwerkelijk is, wordt uitgedrukt in sterren. Uitstekende communicatie tussen management en cliëntenraad levert veelal extra punten op dat weer tot uitdrukking komt in het aantal sterren dat een verpleeghuis, ziekenhuis, GGz-instelling of revalidatieoord verwerft. Andersom geldt natuurlijk hetzelfde; in die zin is Gastvrijheidszorg met Sterren dan ook een uitstekende barometer om gastvrijheidszorg in een instelling te meten.

Feedback

In de loop der jaren zijn audits steeds beter op de praktijk aangepast. De jarenlange feedback uit de zorgmarkt zorgt ervoor dat de uitgebreide vragenlijsten voortdurend worden aangescherpt. In de loop der jaren heeft een groot deel van de Nederlandse zorgcentra geparticipeerd in een of meer edities van Gastvrijheidszorg met Sterren en daar hun verbeterpunten uitgehaald. Dit alles met het doel het service-niveau en gevoel van welbevinden voor cliënten te bevorderen.

Veranderen zonder zorg

De ondernemingsraad aan zet!

4 JUNI 2015 - LANDGOED ZONHEUVEL DOORN



Bekijk het complete programma en schrijf je in:
**WWW.ORINFORMATIE.NL/
VERANDERENZONDERZORG**

OR informatie

Wat is gastvrije zorg?

Op 11 juni wordt tijdens het jaarlijkse congres 'Gastvrijheidszorg met Sterren' weer de meest gastvrije zorgorganisatie gekozen. Maar wat betekent 'gastvrijheid' nu eigenlijk?

Tekst Margot Bosman

'Gastvrijheid' is in de zorg een algemeen gewaardeerd begrip geworden. Reden om nog eens stil te staan bij de vraag: wat is dat nou precies 'gastvrijheid'? En is gastvrijheid in de zorg iets anders dan gastvrijheid in de horeca of gastvrijheid thuis? De Dikke van Dale zegt over gastvrijheid: 'gulheid in het onthalen of herbergen van gasten; opname van gasten'.

In relatie tot de zorg zou je kunnen zeggen dat het woord gastvrijheid 'opname van gasten' betekent. Toch voelen de meeste mensen in zorginstellingen zich in die zin vaak geen gast. En dat heeft vermoedelijk alles te maken met dat het zorgsysteem weinig ruimte laat voor echt 'gastvrij zijn'. Zorgorganisaties worden afge-rekend op het aantal zorgactiviteiten dat zij verrichten. Het systeem is dus 'productiegericht' en niet 'service-gericht'.

En dan dient zich een nieuwe vraag aan: hoe is het zo gekomen en kan het dan ook anders? Het huidige systeem is ontstaan in een tijd, waarin de samenleving een heel andere was dan de huidige. We waren meer gericht op 'welvaart' (productie) dan op 'welzijn' (service). Dat is op zich niet erg, want het heeft ons veel gebracht. Maar nu zijn we toe aan een nieuwe fase. En dus een fundamenteel gesprek over de vraag hoe wij

als samenleving de zorg willen organiseren: op basis van 'productie draaien' of op basis van 'bijdragen aan kwaliteit van leven en welbevinden' van mensen? Als het primaire doel blijft om mensen te voorzien in zorg die minimaal noodzakelijk is, kies je niet voor 'kwaliteit van leven'. En dus niet voor 'gastvrijheid'. Gasten vraag je immers wat zij maximaal nodig hebben om zelf optimaal invulling te geven aan hun verblijf. Bij gastvrijheid gaat het er dus vooral om dat je de regie aan de ander laat, zodat iemands verblijf kan leiden tot meer welzijn. Dus daar kan werkelijk gastvrije zorg aan bijdragen. Het is zorg die mensen ondersteunt in hun 'eigen regie' in 'kwaliteit van leven'. Cliëntenraden kunnen vanuit hun eigen visie meedenken over de gastvrije cultuur in een zorgorganisatie. Als raad stel je kwaliteit van zorg centraal. En dat is een fundamenteel uitgangspunt als het gaat om wat 'gastvrije zorg' nu eigenlijk betekent voor maximale kwaliteit van leven van cliënten.

LOC is partner in 'Gastvrijheidszorg met Sterren', een initiatief van Vakmedianet. Voor meer informatie, kijk op <http://www.zorgmetsterren.nl/>.

COLOFON

Hoofd/eindredacteur

Pien Heuts

Medewerkers aan dit nummer

Tina Bakker, Joep Bartholomeus, Margot Bosman, Dennis van den Brink, Douwe Dronkert, Liesbeth Honig, Ghita van der Kraan, Stan de Laat, Marthijn Laterveer, Wim Spijker, Anthony Wijnberg

Foto's/Illustratie

Douwe Dronkert, Shutterstock

Uitgeverij

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

Leden/

abonneeadministratie

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

Basisontwerp

Zorgt.communicatie

Vormgeving

colorscan bv
www.colorscan.nl

Druk

Ten Brink, Meppel

Uitnodiging

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



Digitale nieuwsbrieven

Abonneer u op de kosteloze digitale nieuwsbrief Flits van LOC. U ontvangt dan regelmatig een digitale nieuwsbrief met het belangrijkste nieuws en ontwikkelingen voor cliëntenraden uit de verschillende sectoren. Ook zijn hier diensten van LOC zoals nieuwe trainingen en cursussen te vinden. Daarnaast versturen we enkele keren per jaar een digitale nieuwsbrief met nieuws omtrent jeugdzorg en jeugd-GGz. Ga naar www.loc.nl/digitale-nieuwsbrief en klik op de nieuwsbrief van uw voorkeur om u aan te melden. Ook vindt u daar de laatste nieuwsbrief.

Zorg en Zeggenschap in gesproken versie

Het tijdschrift *Zorg & Zeggenschap* is beschikbaar in gesproken vorm voor mensen met een leesbeperking bij de CBB, Christelijke Bibliotheek voor Blinden en Slechthorenden. Wilt u een abonnement op dit tijdschrift in een aangepaste leesvorm of wilt u hierover meer informatie? Dan kunt u contact opnemen met de CBB, tel.nr. 0341 - 565499, e-mail: info@cbb.nl.

ZORG & ZEGGENSCHAP IS EEN UITGAVE VAN LOC

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

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

Zorg & Zeggenschap wordt uitgegeven door uitgeverij Vakmedianet.

Het blad verschijnt vier keer per jaar en wordt gratis in tweevoud toegestuurd aan alle bij LOC aangesloten cliëntenraden.

Extra abonnementen

Raden die aangesloten zijn bij LOC, kunnen (een) extra abonnement(en) nemen.

De prijs per extra abonnement bedraagt 50 euro. Hiervoor kunt u contact opnemen met de afdeling klantenservice van uitgeverij Vakmedianet: tel. (088) 584 08 88 of e-mail: klantenservice@vakmedianet.nl. Wijzigingen met betrekking tot extra abonnement(en) moet u ook aan Vakmedianet doorgeven.

Zorg & Zeggenschap verschijnt ook op (daisy-)cd; hiervoor gelden dezelfde voorwaarden en kosten als voor een extra abonnement.

10 JAAR

GASTVRIJHEIDSZORG MET STERREN



De audits van de editie 2015 zijn bijna afgerond, zodat binnenkort de genomineerde instellingen bekend zijn. En wie gaat winnen wordt tijdens het Nationaal Congres Gastvrijheidszorg op donderdag 11 juni a.s. op spectaculaire wijze onthuld.

