



**Thuis in het Verpleeghuis**  
Waardigheid en trots op elke locatie

# Planetree: concrete basis voor mensgerichte zorg



Alle aanbieders in de langdurige zorg zeggen de cliënt centraal te stellen, maar hoe geef je hier praktisch invulling aan? Het Planetree model is een ideaal middel om dit te doen, weten ze inmiddels bij Rivas Zorggroep, WVO Zorg en Sevagram. Het legt een veel diepere wereld bloot, stellen de drie geïnterviewden.

## Planetree

Rivas Zorggroep, WVO Zorg en Sevagram hebben er alle drie voor gekozen het Planetree concept te implementeren binnen hun organisaties, als basis voor mensgerichte zorg. 'Voor ons biedt het een houvast om al onze projecten in onder te brengen', zegt Marion Schmitz, projectleider Planetree bij Sevagram. 'We merkten dat er zoveel gebeurde – kwaliteitsprojecten, protocollen – dat de medewerkers door de bomen het bos niet meer zagen.'

Lilian Bouman, programmamanager bij Rivas, vertelt: 'We zeggen als zorgaanbieders allemaal dat we de cliënt centraal willen stellen, maar hoe doe je dat dan? Planetree is heel concreet uitgewerkt in een aantal componenten waarmee je het antwoord op die vraag heel praktisch kunt maken en medewerkers mee kunt nemen in een mensgerichte visie en mensgericht werken. Natuurlijk is de eerste reactie van veel medewerkers als je over mensgerichtheid begint: "Dat doen we toch al lang". Maar met behulp van de Planetreevisie op zorg

leer je anders, verder, te kijken. Namelijk op een manier waarbij goede zorg aan mensen uit zoveel meer onderdelen bestaat als alleen de aandacht voor de ziekte of gebrek waarvoor hij of zij in eerste instantie zorg vraagt.'

Schmitz bevestigt dit: 'Het omarmen van de Planetree visie laat zien dat doorvragen over mensgerichtheid een veel diepere wereld blootlegt. Dan zie je dat er veel meer facetten van gedrag en houding zijn waarnaar je kunt kijken dan dat je je eerder realiseerde. Het zit vaak in kleine maar essentiële dingen. Bijvoorbeeld: als je door de gangen van een locatie loopt beweeg je je wel onder mensen; cliënten, naasten en collega's. Maar hoeveel waarde heeft dat als je niemand vriendelijk gedag zegt?'

## Inspiratiebron

Adrie Goudswaard, Planetree Coördinator van WVO Zorg, zegt Planetree in de hoogtijdagen van kwaliteitsmeting en protocollen als een inspiratiebron te hebben ervaren. 'Het komt echt hier binnen', zegt ze, naar haar hart wijzend. 'Vanuit je eigen inspiratiebron zoeken naar waarom je dingen doet, geeft een heel andere instelling. En als je als organisatie besluit om niet alleen volgens het Planetree concept te werken, maar ook het label te verwerven, houdt het assessment dat hierbij komt kijken je echt een spiegel voor. Er zit veel meer gelaagdheid in dan je je in het begin realiseert.'

Gevraagd naar praktische voorbeelden verwijst Bouman naar de omschakeling naar kleinschalige woonvormen binnen Rivas. 'Als je dat volgens Planetree doet, helpen de facetten van het Planetree concept het ook integraal, volledig, te doen', zegt ze. 'Dan moet je je bijvoorbeeld ook afvragen wat "zo dicht mogelijk bij de cliënt komen" voor medewerkers betekent in relatie tot bewoners met dementie. Door middel van omgevingszorg hebben we hieraan heel concreet handen en voeten kunnen geven, door uit te gaan van wat gunstig en niet gunstig werkt in de interactie met mensen met dementie. Zonder Planetree hadden we die verdiepingsslag niet gemaakt. Maar behalve dat die meerwaarde voor onze cliënten heeft, vergroot die ook het werkplezier van de medewerkers.'



Foto: Copyright Rivas Zorggroep

## Ruimte geven

Hierop inspelen, stelt directeur Planetree Nederland Marita Bossers, betekent dat de organisatie de ruimte geeft om te doen wat nodig is voor de bewoners en voor hun naasten. Goudswaard onderstreept hoe belangrijk ook die laatste groep is. ‘Wij zijn een project familieparticipatie gestart om hierin meer diepgang te bieden’, vertelt ze. Een belangrijk onderwerp binnen Planetree, stelt Bossers. ‘Familieparticipatie betekent dat mensen zich thuis voelen’, zegt ze. ‘Een kleine anekdote: ik hoorde laatst een medewerker zeggen: “De dochter van mevrouw zet de kopjes anders in de kast dan wij gewend zijn”. Een ogenschijnlijk klein voorbeeld dat laat zien dat die dochter zich thuis voelt en precies handelt zoals ze in het huis van haar moeder ook gewend was te doen, maar dat ook laat zien dat een medewerker daaraan moet wennen.’

Maar je moet familieleden er ook toe uitnodigen, vult Goudswaard aan. ‘Je moet ze ook uitleggen waarom die familieparticipatie voor hun vader of moeder zo belangrijk is. En je krijgt ook pas het Planetree label als de cliënten, familie, de medewerkers én de vrijwilligers erkennen dat je als organisatie ook echt doet wat je zegt te doen.’ En dat is heel leerzaam, stelt Goudswaard: ‘Je kunt als organisatie je best doen, maar bij een assessment door Planetree ontdekken waar je nog veel winst kan behalen.’ En dat is juist het mooie, stelt Bouman: ‘Ieder assessment brengt weer nieuwe verbeterpunten met zich mee. En daarmee ga je niet aan de slag omdat het moet, maar omdat je het wilt.’

## Allesomvattend verbeterproces

Planetree is dus een continu verbeterproces. ‘Het omvat alle aspecten van je organisatie’, zegt Bossers. ‘Het is de concretisering van een waardengedreven organisatie willen zijn. Je HR-beleid, je vastgoedbeleid, je planning en control cyclus, het wordt allemaal anders.’ Schmitz vult aan: ‘Je gaat ook anders kijken naar je ziekteverzuim. Iedere maand verdiepen we ons op basis van de maandcijfers ook veel meer in de persoon die verzuimt. Aan de ene kant is dit een aspect van mensgerichtheid – oog hebben voor iemand en proberen zijn verzuim voor te blijven – maar aan de andere kant zit er ook gewoon een harde kant aan van kosten en verantwoordelijkheidsbesef. We kijken bijvoorbeeld ook of iemand voor een beperkt aantal uren per week toch inzetbaar is om iets te doen voor zijn salaris.’

In dit kader heeft Planetree drie jaar geleden Merkbaar Beter geïntroduceerd. ‘Bossers legt uit: ‘De kern is niet afwachten maar ook oog hebben voor wat er vandaag gebeurt. Als een team niet lekker draait, kun je ervan uit gaan dat het ziekteverzuim zal oplopen. Heb daar dus oog voor en speel er proactief op in.’ In dit kader doet WVO zorg ook teamjaargesprekken, zegt Goudswaard. ‘Dit genereert zoveel groei bij mensen, omdat je niet alleen individueel stuurt maar ook ingaat op ieders rol in het team’, vertelt ze. ‘Dan komt ook de pijn naar boven die in zo’n team kan bestaan, en ontstaat een betere aanspreekcultuur.’

Schmitz zegt: ‘Wij hebben op een gegeven moment heel hard gezegd: ziek zijn is een keuze. Natuurlijk kan iemand altijd echt erg ziek worden, maar mensen kunnen zich ook ziek melden omdat ze ruzie in het team hebben gehad of omdat hun kind ziek is.’

## Gevolgen voor leiderschap

Werken volgens het Planetree concept heeft gevolgen voor leiderschap in een organisatie. Bouman: ‘Het betekent dat je als leider voorbeeldgedrag moet laten zien en moet tonen dat je achter het concept staat omdat het gaat over de identiteit van je organisatie, wie je bent en hoe je gezien wilt worden. Je moet medewerkers de ruimte geven om de zorg in te vullen op een manier die bij de cliënt past.’

Niet alle leiders zijn zulke rolmodellen, stelt Bossers. ‘Als je dat niet bent, gaat het er minimaal om dat je aangeeft: ik weet niet alles en we gaan samen op reis. ‘Deskundigheidsbevordering is een onderdeel van die reis. ‘Erkennen door openlijk, oprecht te waarderen is een ondergewaardeerde competentie van leiders’, zegt Bossers. Bouman vult aan: ‘En je moet ook prikkelen, steeds op zoek gaan naar de vraag achter de vraag. Daar moet in ieder werkoverleg ruimte voor bestaan. En je moet ook de ruimte nemen om de prestaties die medewerkers leveren te erkennen en successen te vieren.’

Bij Planetree hoort ook leren van elkaar. ‘De netwerkfunctie van Planetree is heel belangrijk’, zegt Goudswaard. ‘Goede voorbeelden worden gedeeld. Op het belevingsplein tijdens de jaarlijkse conferentie – waar organisaties verbeteringen laten zien – doe je altijd nieuwe ideeën op. Een opzet die duidelijk aansluit op de doelstelling van Waardigheid en trots.’ Bouman vult aan: ‘Je wordt er ook heel trots van als andere aanbieders bij je komen kijken. “Het is mooi om te zien dat de droom die wij hebben werkelijkheid kan worden”, hoorde ik laatst iemand van een Belgische delegatie zeggen. Planetree is echt iets waarin je moet investeren, maar het geeft een met Lean vergelijkbaar effect: je bent bezig met wat ertoe doet.’

## Bijdrage aan maatschappelijk debat

Daarnaast levert werken volgens het Planetree model een bijdrage aan het maatschappelijk debat over de zorg, zegt Bouman. ‘De taferelen in de ouderenzorg die je in de media hoort, gaan mij als vertegenwoordiger van een Planetree organisatie aan het hart’, zegt ze. ‘Het kan écht anders, als je de mens maar centraal stelt. En dat kun je ook uitdragen, omdat je een onderdeel bent van een groter geheel en dus de verbinding kunt zoeken met andere zorgorganisaties, scholen en gemeenten. Een voorbeeld hiervan is dat we eraan werken de waarden die we belangrijk vinden een plaats te geven in het curriculum van de ROC’s.’ Een ander voorbeeld is [de door ons ontwikkelde en gratis beschikbare dementiegame](#), zegt Schmitz: ‘Mantelzorgers en professionals leren door deze game te spelen om beter om te gaan met mensen met dementie en beter begrip te krijgen voor hun gedrag. Dit helpt om de laatste levensfase ook voor deze mensen waardevoller te maken.’

*Interview door Frank van Wijck*

## Meer weten

- Lees meer over Planetree op de [website van Planetree](#).
- Wereldprimeur voor mensgerichte zorg bij Rivas: [Eén Plantetree-label voor alle woonlocaties en thuiszorg](#)
- Lees meer over de visie van Sevagram op Planetree in [het artikel Zorg voor beweging](#) uit Zorgvisie.
- Rivas, Sevagram en WVO Zorg zijn deelnemers aan Waardigheid en trots – Ruimte voor verpleeghuizen. Bekijk de deelnemerspagina's van [Rivas](#), [Sevagram](#) en [WVO Zorg](#) voor meer informatie over de

verbeterplannen van de organisaties.

- Lees meer over de dementiegame van Sevagram in het artikel: [Sevagram voorziet met de dementiegame in behoefte aan kennis over dementie.](#)
- 

**tags:**

[Rivas Zorggroep](#) (23), [Sevagram](#) (30), [WVO Zorg](#) (21)

**thema:**

[Cliënt centraal](#) (195)