

# Verlag: Kennisthema's 'Waardige betrokkenheid cliënt' en 'Trotse professional'



## Cliënt en medewerker op zoek naar hun nieuwe rol

Bij Waardigheid en trots loopt een programma dat zoveel mogelijk kennis uit de vele projecten probeert te borgen. Directeur Innovatie en Onderzoek bij Vilans Mirella Minkman: "Het is zonde als de opgedane kennis na verloop van tijd wegleekt of blijft steken bij lokale organisaties terwijl deze ook interessant is voor andere organisaties in het land. Daarbij zijn er ook nog aardig wat vragen niet beantwoord over grote thema's: hoe kan leiderschap nou werken, wat helpt om regelruimte te creëren en hanteren en wat is de waarde van alle beschikbare kwaliteitsinstrumenten?" Het Kennisprogramma telt vijf thema's. In het verslag van deze workshop gaat het om de onderzoeken 'Waardige betrokkenheid van de cliënt' en 'Trotse professional': cliënt en medewerker allebei op weg naar hun nieuwe rol. Hoe doen ze dat?

- [Lees meer over het kennisprogramma Waardigheid en trots](#)

Samen keuzes maken is dé manier om tot persoonsgerichte zorg te komen en zo kwaliteit te waarborgen. Daarom zet Waardigheid en trots zich ervoor in dat ouderen in samenwerking met hun naasten en de professionals meer en meer zelf de architect worden van hun eigen zorg. Dat vraagt iets van alle betrokkenen: het veronderstelt behalve een andere rol van de zorgmedewerker ook een meer betrokken houding van de

bewoner. Hoe een zorginstelling die betrokkenheid stimuleert en organiseert, verschilt. Wat zijn bevorderende factoren, wat werkt juist belemmerend? Bernadette Willemse van het Trimbos Instituut doet er samen met de Vrije Universiteit onderzoek naar en presenteerde de voorlopige resultaten tijdens de Waardigheid en trotscongresdagen 2017.

## Wat is cliëntbetrokkenheid?

Je kunt bewoners op verschillende manieren laten meedenken en meebeslissen. Via trainingen en onderwijs of in projecten, bijvoorbeeld. Of door samen vooruit te kijken en de zorg in de toekomst alvast zo goed mogelijk in te schatten: advance care planning. Ook zijn er voorbeelden van organisaties die hun cliënten de zorg zelf laten kiezen, zoals door persoonsvolgende bekostiging. En er zijn experimenten met zelfrapportage van bijvoorbeeld pijn: bewoners bepalen dan steeds meer zelf de zorgbehoefte.

## Gelijkwaardige basis

Hoe je het best de gewenste vorm van cliëntbetrokkenheid bereikt, is de volgende vraag. Er liggen al de nodige conclusies uit eerdere projecten, zoals die binnen 'In voor zorg!' (zie [www.langdurigezorg.nl](http://www.langdurigezorg.nl) voor de resultaten van dit programma) en 'In voor mantelzorg'. Bondgenootschap en gelijkwaardigheid zijn belangrijke principes die daaruit afkomstig zijn: samen zorgen, samen (en van elkaar!) leren. Nu is het zaak van visie en beleid te komen tot ondersteuning en inbedding.

Willemse stelt dat wie tot echte cliëntbetrokkenheid wil komen een cultuur van gezamenlijke besluitvorming moet opbouwen. "Alle betrokkenen moeten op een actieve en blijvende manier betrokken worden bij de ontwikkeling naar een organisatie waarbinnen cliënten meer hun eigen zorg bepalen. Uitgangspunt is gelijkwaardigheid. Waar geen gelijkwaardigheid is of kan zijn, moet je dat met elkaar erkennen."

## Zorg zoals je die zelf zou willen

Ook Isolde Kolkhuis Tanke gaat ervan uit dat cliënt en professional sámen de zorg vormgeven. Haar organisatie Schouten & Nelissen is verantwoordelijk voor het onderzoek naar de veranderende rol van de zorgmedewerker als 'trotse professional' die 'waardige zorg' biedt. Wat is waardige zorg eigenlijk? "Waardige zorg biedt maximale onafhankelijkheid, met ruimte voor eigen keuzes en controle over het eigen leven. Zorg zoals je die jezelf of je dierbaren zou toewensen", stelt Kolkhuis Tanke.

Is het dan zo moeilijk die zorg te bieden?

Isolde Kolkhuis Tanke: “We zijn op weg van taakgerichte naar persoonsgerichte, relatiegerichte zorg. Dat is een heel proces. De relatieopbouw van de medewerker met de cliënt is het kernpunt van de veranderende rol. Heb je in je dagelijkse werk steeds die maximale inbreng van de bewoner voor ogen? Zit dat al in je hart en nieren? In ons onderzoek vragen we ons af wat het voor medewerkers lastig maakt die nieuwe rol op te pakken. En: wat de organisatie kan betekenen in het ondersteunen van de zorgmedewerkers.”

## Zelfvertrouwen ondersteunen

Uit het onderzoek van Kolkhuis Tanke blijkt dat de overgang van de zorgmedewerkers van hun oude, taakgerichte rol naar hun nieuwe, relatiegerichte werkhouding een diepgaand proces is, een mindshift. De vraag is of eigen trots en zelfvertrouwen al voldoende aanwezig zijn bij de medewerkers. Een voor de zaal heel herkenbare vaststelling is dat men in tijden van hoge (werk)druk gemakkelijk terugvalt in oude routines.

Aan de organisatie de taak om dit proces goed te ondersteunen. Om te beginnen is het belangrijk dat er een dialoog over de betekenis van het werk plaatsvindt: waarom ben je de zorg in gegaan, waar doe je het voor en: voor wie? Competentie- en teamontwikkeling zijn ook belangrijk, net als empowerment van de medewerkers. Ook heeft de organisatie een rol in het zichtbaar maken van positieve voorbeelden en is het goed als ze de brede expertise van haar medewerkers benut.

## Waardering nodig

Na de literatuurstudie breekt voor de onderzoekers nu de praktijkfase aan: hoe lopen de verschillende projecten, wat voor lessen vallen er te trekken, moeten aanpak of doelen worden bijgesteld, waarom lukt iets op de ene locatie wel en op de andere niet?

Vooruitlopend op dit praktijkonderzoek geven de workshop-deelnemers alvast hun mening over de veranderingen op de werkvloer: “De essentie zit inderdaad in die trotse professional. Want ménsen zijn de organisatie. Als medewerkers onvoldoende gefaciliteerd worden, werkt een visie niet.” Een ander: “Bij ons zijn de veranderingen al echt voelbaar. Een intakegesprek is een welkomstgesprek geworden. Logisch, de bewoner komt hier wonen, ik als medewerker ben eigenlijk op bezoek. Zo moet het zijn.” En: “We zitten als sector met een enorm imago-probleem. Erkenning en waardering – dát is wat we nodig hebben.”

*Verslag door Linda van Ingen*

## Meer weten

- Bekijk de powerpointpresentatie: [Eerste resultaten onderzoek betrekken van cliënten \(VU A'dam en Trimbos Instituut\) en rol en handelswijze professional \(Schouten en Nelissen\)](#)
- Lees meer over het [Kennisprogramma van Waardigheid en trots](#)
- Lees ook de verslagen van de andere presentaties van het kennisprogramma tijdens de congresdagen 2017:
  - [Kennisthema's Regelruimte en Leiderschap toegelicht](#)

- [Verslag: Hoe meet je kwaliteit van leven het best?](#)
  - Bekijk ook de andere verslagen, presentaties, foto's en video's van de congresdagen 2017
- 

**tags:**

[Kennisprogramma Waardigheid en trots](#) (12)