



## Nieuwe Hoeven (BrabantZorg) versterkt samen met de familie de eigen regie van de cliënten



Het bestuur van BrabantZorg gaf de familie cliëntenraad alle ruimte voor een project op locatie Nieuwe Hoeven in Schaijk om de eigen regie van de cliënten te versterken en de familie en vrijwilligers meer bij de dagelijkse zorg te betrekken. Een belangrijke plaats in het project is ingeruimd voor de familiecoach, die ervoor zorgt dat kort na de opname van een cliënt zoveel mogelijk informatie over diens achtergrond, het inhuizingsproces en het welbevinden van de cliënt en de familie in kaart wordt gebracht.

Je moet als verpleeghuis lef durven hebben, stelt Monique Teeuwen, voorzitter van de familie cliëntenraad van BrabantZorg. Het lef vooral om oplossingen te bedenken die misschien niet direct voor de hand liggen op een PG-afdeling van een verpleeghuis, maar die wel in het voordeel van de cliënt zijn. Neem de cliënt die altijd fabrieksdirecteur is geweest. Die man kun je in zijn dementie niet meer uitleggen dat die tijd voorbij is, maar je kunt hem wel een kamer geven met een bureau en een krant, zodat de illusie in stand blijft. Het onbegrepen gedrag dat de man vertoonde was hierna snel voorbij. Hetzelfde gold voor de moeder van Teeuwen. 'Die schopte tegen deuren omdat ze naar buiten wilde', zegt Teeuwen. 'Dat kon ze niet meer onder woorden

brengen, maar ik wist dat ze het als vrouw van een huisarts altijd gewend was geweest onder de mensen te zijn. Een GPS-tracker maakte het mogelijk om dat ook na haar opname weer te doen.'

Het huis waarover Teeuwen het heeft, is de locatie Nieuwe Hoeven van BrabantZorg. Op het oog duidelijk een oud paviljoengebouw. Maar juist die bouwvorm maakt het zo geschikt als PG-afdeling. Alleen op de voordeur zit een slot, en daarachter kunnen de cliënten zich over alle woongroepen en in alle binnentuinen bewegen. Bovendien is in iedere hoek een belevenis gecreëerd. Op de ene plaats klinkt met één druk op de knop *Het dorp* van Wim Sonneveld. Op een andere plaats is met mos de illusie van een tuin gecreëerd. Ook is er een bioscoop, een kapel en een muziekkamer. En er zijn foto's van eten, altijd een mooie aanleiding voor een gesprek.



## De basis gelegd

Al die visuele elementen werden aangebracht bij een vrij grote verbouwing van Nieuwe Hoeven in 2012. In die periode werd ook al besloten niet meer te werken met een centrale keuken, maar de teams op de woonkamers zelf te laten koken. Met hulp van de cliënten waar mogelijk, en graag ook met inzet van familie en vrijwilligers. 'De basis om op een andere manier te gaan werken, om meer uit te gaan van de wens van de individuele cliënt en ook de familie en vrijwilligers te betrekken bij het dagelijks leven, werd in feite toen al gelegd', zegt teammanager Angelique van Geenen. 'Dit lukt alleen als er een visie is. En die visie was hier

duidelijk: om goede zorg te kunnen leveren, moet je een relatie opbouwen met het netwerk van de bewoners.’

Teeuwen erkent dit. ‘Het bestuur had door dat het resultaat geeft als je de familie erbij betrekt. Die familie kent de geschiedenis van de cliënt, en met kennis van die geschiedenis kun je voor die cliënt veel meer betekenen.’ Om die familiebanden structureel te versterken, werd op de locatie Nieuwe Hoeven gekozen voor het project “Samen sterk: bewoner en naasten op Nieuwe Hoeven”. Een project dat op een bijzondere manier tot stand kwam, want het bestuur legde het helemaal in handen van de familie cliëntenraad.

### **Monique Teeuwen, voorzitter van de familie cliëntenraad BrabantZorg**

‘Het bestuur had door dat het resultaat geeft als je de familie erbij betrekt. Die familie kent de geschiedenis van de cliënt, en met kennis van die geschiedenis kun je voor die cliënt veel meer betekenen.’

## **Samenspel**

Teeuwen vertelt: ‘De familie cliëntenraad is er om de belangen van de bewoners te vertegenwoordigen. En omdat het hier om PG gaat ook de belangen van de familie, want de bewoners zijn veelal niet goed meer in staat om hun eigen wensen kenbaar te maken. Je hebt bij deze cliënten partners nodig – medewerkers, behandelaars, vrijwilligers, familieleden inclusief het netwerk en cliënten – om er voor die cliënten te zijn, en die partners zijn allemaal even belangrijk. Ze hebben dus allemaal de kennis en de vaardigheden nodig om met die cliënten om te gaan en te waarborgen dat die cliënten zoveel mogelijk hun eigen regie behouden. Met medewerkers alleen kom je er niet. Nu al niet meer en over vijf jaar helemaal niet meer, gelet op de groei van het aantal ouderen. Ik wilde me er dus graag in een project hard voor maken om de positie van de familieleden en vrijwilligers te versterken. Met het bestuur en de teammanagers schreven we in korte tijd het projectplan met als kerndoel: samen met de partners de eigen regie van de cliënten versterken. En het bestuur zei: ga daar maar mee aan de slag als familie cliëntenraad, als vrijwilligers dus die zelf geen belang hebben in de organisatie en daardoor onafhankelijk zijn.’



## Familiecoaches

Besloten werd van de familie en ook van de medewerkers en de behandelaars in kaart te brengen wat zij belangrijk vinden voor de cliënt. Kernbegrippen hierbij waren thuisgevoel en communicatie. Omdat het project onafhankelijk van de organisatie werd vormgegeven, werd besloten ook onafhankelijke mensen aan te trekken voor de interviews met de familieleden. Zo ontstond het idee voor de familiecoaches, vrijwilligers vanuit de familie cliëntenraad. Die gingen op basis van een beperkte vragenlijst open gesprekken aan met de familieleden, en Teeuwen ging op basis van eenzelfde vragenlijst aan de slag met de medewerkers en behandelaars.

Familiecoach Jan van den Boom vertelt: ‘De gesprekken van de familiecoaches hadden tot doel zoveel mogelijk te leren over de cliënt en zijn netwerk, en de eerste ervaringen die zijn opgedaan vanaf de inhuizing. Door die kennis te delen met de medewerkers, kunnen zij zo goed mogelijk op het leven en de wensen van de cliënten aansluiten en krijgen ze input over hoe ze zaken kunnen verbeteren. Het geeft ook de basis om de familie hier zo goed mogelijk bij te betrekken.’

Iets concreets wat hieruit voortkwam, waren de “Samen betrokken”-gesprekken. Van Geenen legt uit: ‘Hiervoor nodigden we familieleden en de overige betrokkenen uit het netwerk van een bewoner uit om een

zo breed mogelijk netwerk aan mensen rond de cliënt aan deze gesprekken te laten deelnemen. In die gesprekken geven we uitleg over de ziektegeschiedenis van de cliënt en we nodigen de familie uit om over het leven van de cliënt van vroeger te vertellen en af te stemmen hoe we dit zoveel mogelijk kunnen voortzetten, met actieve betrokkenheid van familie en vrijwilligers. Doordat je elkaar leert kennen worden lijnen korter, bouw je een relatie op met familie en ontstaat meer het gevoel van “samen”. Een mooi voorbeeld van wat dit opleverde, wat dat een studievriend van een van onze cliënten – een theoloog – werd teruggevonden, die nu regelmatig met hem naar de kerk gaat.’



## Concrete resultaten

Dit is zeker niet het enige concrete resultaat dat het project opleverde. Er kwam ook uit dat de familie een grotere rol wilde spelen in het multidisciplinair overleg, waarin wordt gesproken over de mogelijkheden om de eigen regie van de cliënt te blijven benutten en over de rollen die de medewerkers en de familieleden daarin kunnen spelen. Teeuwen: ‘De familieleden gaven aan vooraf de informatie te willen ontvangen die vanuit de organisatie over de cliënt aanwezig is. Dat is nu geregeld.’

Ook kwam eruit dat de familie meer direct contact wil kunnen hebben met de behandelaars. Dit contact loopt nu vaak via de verzorgenden, maar inmiddels is actie in gang gezet om dit te veranderen. ‘Het project onderstreepte hoe belangrijk de familie is’, zegt Teeuwen. ‘Het is prachtig om te zien wat je voor elkaar kunt

krijgen voor cliënten als je het samen kunt doen en als je familieleden inspraak geeft in de zorg.’ Van den Boom vult aan: ‘Familieleden hebben nu inderdaad ook het gevoel dat ze inspraak hebben. Ze kunnen iedereen aanspreken en met wat ze zeggen wordt ook iets gedaan.’ En Van Geenen: ‘De kern is steeds uitgaan van het perspectief van de cliënt in plaats van uitgaan van de bestaande situatie.’ Hierdoor verandert de sfeer in Nieuwe Hoeven, benadrukt Teeuwen. Verbeteracties worden snel in gang gezet.’

## Positieve waardering

Het project in Nieuwe Hoeven is nu afgesloten, maar de gesprekken van de familiecoaches met nieuwe cliënten en hun familieleden worden voortgezet. Van den Boom: ‘De mooiste reactie die ik heb gekregen kwam van een familielid van iemand die via een andere instelling hier is komen wonen. “We zijn van de hel in de hemel beland”, zei die. En dezelfde positieve waardering is de algemene tendens in alle reacties die we krijgen.’ Teeuwen begrijpt dit ook heel goed. ‘De kern is dat we het allemaal samen doen met de cliënt als spil’, zegt ze. ‘Het is mooi dat BrabantZorg ons heeft gevraagd om dezelfde aanpak nu voor alle locaties toe te passen, en dan ook weer vormgegeven vanuit de familie cliëntenraad. Mijn idee is dat eigenlijk alle verpleeghuizen in Nederland dit zouden moeten doen..’ Dat kan ook best, stelt Van Geenen afsluitend. ‘Oprechte aandacht geven kost geen tijd en geen geld. En als je dat als uitgangspunt neemt, heb je de helft al gewonnen.’

Door: Frank van Wijck

---

### tags:

[BrabantZorg](#) (23), [Familieparticipatie](#) (106)

### thema:

[Wonen en welzijn](#) (244)