

Clëntenparticipatie kan ook leiden tot scheefgroei in machtsverhouding



Bij de implementatie van cliëntenparticipatie haalt ‘steun van bovenaf’ niets uit zonder ‘steun van onderop.’ Dit blijkt uit het onderzoek ‘Waardige betrokkenheid van cliënten’ dat van februari 2017 tot april 2018 is uitgevoerd door het Trimbos en de Vrije Universiteit van Amsterdam. Dit deden zij voor het kennisprogramma ‘Waardigheid en trots, Ruimte voor verpleeghuizen’.

Onderzoeksvraag luidde: ‘Hoe kunnen verpleeghuizen de betrokkenheid van bewoners en naasten vergroten en verbeteren in het organiseren en leveren van zorg?’ Onderzoeker Sierk Ybema: ‘Cliëntenparticipatie is een populair begrip en je kunt daar haast niet op tegen zijn. Dit komt omdat het veel hoera-begrippen kent zoals “meer betrokkenheid”, “meer openheid” en “meer eigen regie”. Terwijl nader onderzoek laat zien dat er meerdere kanten aan zitten en het allemaal niet zo zwart-wit blijkt te zijn.’

Als cliëntenparticipatie te ver doorschiet

Het onderzoek richtte zich op drie casussen, waarbij werd gekeken hoe de cliëntenparticipatie bij de

betreffende organisatie was geregeld. De grote variatie daarin zorgde voor een vollediger beeld. Ybema: ‘Daardoor zagen we situaties waarbij cliëntenparticipatie bijvoorbeeld tekortschoot of juist was doorgeschooten. Bij één organisatie stond alles zo in het teken van bewoner en familie, dat de professional er al snel bij inschoot. Eén familie maakte daar flink gebruik van door ongezouten kritiek op de zorgprofessional te geven. Terwijl de zorgprofessional andersom niet durfde om de familie ergens op aan te spreken.’

Familiebijeenkomsten werken goed

Mien de Jong is manager zorg bij ouderenzorgorganisatie Groenhuysen. Sinds 2012 zetten zij actief in op cliëntenparticipatie. Vanuit haar praktijkervaring kan zij inderdaad bevestigen dat het belangrijk is om zorg te dragen voor een goede balans. ‘We zijn familiebijeenkomsten gaan houden op woningen voor bewoners. Dit werkte heel goed, want zo inspireren en betrekken naasten elkaar. Je ziet dat naasten bijvoorbeeld voor iemand met dementie gaan zorgen als het bijbehorende familielid op vakantie is. Familieparticipatie is belangrijk omdat naasten onmisbaar zijn als het gaat om het regelen van activiteiten buitenshuis bijvoorbeeld. Wij hebben hier ook jonge mensen met dementie zitten. Die staan vaak nog midden in het leven en daarom kan het voor hen heel belangrijk zijn om nog wekelijks naar de tennisvereniging te blijven gaan. Maar het draagt ook bij aan de regie en kwaliteit van leven van oudere mensen met dementie.’

Soms ingrijpen nodig

‘Wel weegt bij ons de stem van de cliënt zwaarder dan die van het familielid. Dit betekent dat we soms moeten ingrijpen als familieleden te opdringerig worden met hun wensen en we merken dat de persoon met dementie daar niet bij is gebaat. Bij een andere locatie moesten familieleden worden teruggefloten omdat ze te veel invloed kregen. Belangrijk is dat dit dan aan familieleden wordt gecommuniceerd. Wat goed werkt is om aan het begin van het traject met naasten af te spreken dat hierover gecommuniceerd mag worden.’

Opkomen voor algemeen belang

Een scheefgegroeide machtsverhouding kan dan ook schadelijke consequenties hebben. Ybema: ‘Het is de taak van de zorgprofessional om op het algemeen belang te letten van alle bewoners. Als de vervulling van de wens van de ene bewoner ertoe leidt dat anderen er last van hebben, dan moet hij in zijn professionele kracht kunnen staan. De regie van de professional gaat dan voor op de “eigen regie” van de cliënt.’

Onderop beleggen

Implementatie van cliëntenparticipatie werkt verder niet als het van bovenaf wordt opgelegd. Ybema: ‘Zorgmedewerkers voelen het dan impliciet als kritiek en ergens is dat natuurlijk ook zo. Zeg je: er moet meer werk gemaakt worden van cliëntbetrokkenheid, dan zeg je ook dat het werk van de zorgprofessionals op dat punt tekortschiet. Daarom is het ook belangrijk om het onderop te beleggen. Als zorgmedewerkers zelf ermee aan de slag gaan en zich afvragen: “Wat doen we al goed?”, dan volgt vanzelf het gesprek over wat er beter

kan.’ De Jong: ‘Bij ons is de participatie van cliënten en naasten goed op gang gekomen, omdat we klein zijn begonnen en niet te veel hebben vastgelegd. Zoiets moet groeien. Het helpt om het gesprek open in te gaan met zorgmedewerkers en naasten en dat zij zelf de meerwaarde van cliëntenparticipatie gaan inzien.’

Ook structurele ondersteuning nodig

Ybema: ‘Teveel druk vanuit de organisatie werkt dus niet goed, maar er zit ook een andere kant aan het verhaal. Bij één casus was bijvoorbeeld alles heel losjes georganiseerd. Hierdoor ontstond er veel ruimte waardoor bepaalde initiatieven tot bloei kwamen. Nadeel was alleen dat het te losjes bleef, waardoor er bijvoorbeeld niet werd opgeschaald. Het advies is dan ook om dit soort dingen van onderop te laten ontstaan. En wanneer er dan goede initiatieven uit voortkomen, om dan voor structurele ondersteuning te zorgen.’

Meer weten

- [Download het eindrapport ‘Waardige betrokkenheid van cliënten’](#)
- [Lees meer over dit onderzoek](#)
- [Lees ook over de andere onderzoeken binnen het Kennisprogramma](#), binnenkort ook verdiepende interviews online
- [Eindrapportage Ruimte voor verpleeghuizen](#)

tags:

[Cliëntenparticipatie](#) (14), [Familieparticipatie](#) (91), [Interviewserie Kennisprogramma](#) (6), [Kennisprogramma Waardigheid en trots](#) (1)

thema:

[Persoonsgerichte zorg en ondersteuning](#) (292)