



## PARTNER-benadering geeft cliënten echt een stem



Cliënten een stem geven, zodat zij zelf kunnen aangeven hoe zij hun leefwereld willen verbeteren; om die verbeteragenda vervolgens samen met medewerkers in de zorg echt uit te voeren. Dat is de insteek van de PARTNER-benadering, een nieuwe kijk op zeggenschap die in een goedbezochte workshop belicht werd. “Wij hopen mensen te enthousiasmeren om deze benadering toe te passen en zo verder uit te rollen”, vertelde Anke Heijnsman.

Zij is ergotherapeut en als docent en gezondheidswetenschapper verbonden aan de afdeling Metamedica van het VUMC in Amsterdam. De PARTNER-benadering werd vanuit deze afdeling ontwikkeld samen met de praktijk van de zorg. Alice Makkinga, onder andere trainer voor het landelijk Netwerk Client en Raad (NCZ), is als adviseur bij het project betrokken. “De menselijke maat is belangrijk voor het NCZ. Daarvoor gebruiken wij de formule van een goede bejegening, aandacht en service en sfeer”, vertelde zij. Om dat te bereiken, is het belangrijk dat de zeggenschap van cliënten verder versterkt wordt.

“Minister Hugo de Jonge zei het al eerder vandaag: lef op locatie vraagt er om dat wij de stem van de cliënt

echt horen”, zei Alice Makkinga. Om daar aan toe te voegen dat “dit in de praktijk soms best lastig is.” Toch is dit waar ook de nieuwe Wmcz om vraagt. Nieuwe vormen van medezeggenschap zijn zodoende nodig. “Daarom willen we de PARTNER-benadering graag met jullie delen.”

## Eigen stem

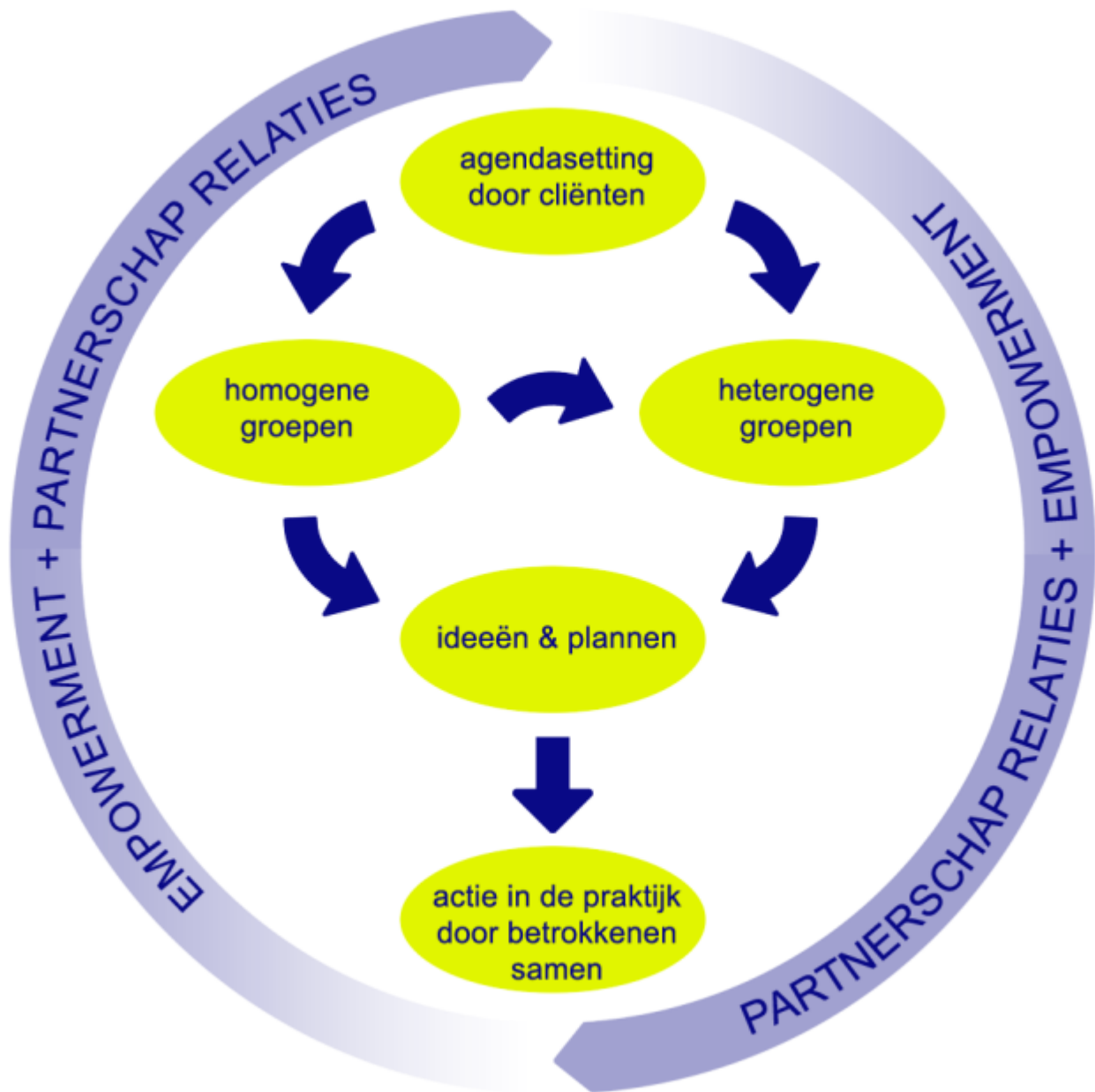
PARTNER staat voor Participation, Action, Relational, Trust, Negotiation, Empowerment en Responsiveness. “Kenmerkend voor de PARTNER-benadering is dat het gaat om een stapsgewijze werkwijze die cliënten in staat stelt hun eigen stem te vormen. Verder wordt ruimte gecreëerd om ervaringen te delen, in alle lagen van de organisatie. Medewerkers worden hierin betrokken. Een facilitator begeleidt het proces en organiseert de samenspraak”, legde Anke Heijnsman uit. De toepassing van de werkwijze is geëvalueerd in diverse zorgorganisaties, waaronder de ouderenzorg. “Wij zagen dat het met deze werkwijze lukt om ervaringen en wensen op te halen; mensen durven zich echt uit te spreken. Dat is niet altijd het geval, omdat mensen afhankelijk zijn van zorg.”

### De stappen in de PARTNER-benadering

Het proces begint met informeren en draagvlak creëren binnen de zorgorganisatie om met deze werkwijze aan de slag te gaan. In grote lijn bestaat de PARTNER-benadering uit vier stappen:

1. Cliënten benoemen een onderwerp dat hen raakt.
2. Zij maken samen een plan om dit te verbeteren.
3. Professionals spreken ook onderling over dit onderwerp.
4. Cliënten en professionals gaan in dialoog en stellen samen een actieplan op.

De PARTNER-benadering is een van de zeven methoden in de wegwijzer van kenniscentrum Vilans. De methoden zijn gericht op het versterken van cliëntenparticipatie. Door directe betrokkenheid van de doelgroep kan efficiënter en beter worden aangesloten bij hun wensen en behoeften. Op basis hiervan kan in gesprek met de zorgorganisatie passend beleid worden ontwikkeld, waarin de leefwereld van cliënten centraal staat. [Bezoek de website van Zorg voor Beter voor meer informatie.](#)



## Voorbeelden uit de praktijk

Een voorbeeld van toepassing van de PARTNER-benadering, vormt het woonzorgcentrum De Leeuwenhoek in Rotterdam: een multicultureel centrum met veel inloop uit de wijk. Anke Heijnsman: “Het was er een komen en gaan van mensen. Er waren soms vervelende incidenten, zoals inbraak en alcoholmisbruik. Een stap in de PARTNER-benadering is dat bewoners hun droombeeld schetsen van wat ze graag willen veranderen en verbeteren. In De Leeuwenhoek kozen de bewoners uiteindelijk het thema ‘veiligheid in huis, een veilig gevoel’ om aan te werken. Met hulp van een collage hebben zij hun ervaringen en wensen verbeeld. Dat werkte heel goed.” Vervolgens werd in samenspraak met de bewoners en medewerkers naar een goede oplossing gezocht. Dat werd de introductie van naamplaatjes voor alle medewerkers, vrijwilligers, stagiairs en leden van de cliëntenraad, zodat zij herkenbaar zijn (medewerkers dragen hier geen uniform). Nu bewoners weten wie wie

is, en wie waarop kan worden aangesproken, voelen ze zich veiliger. Het verbeterpunt werd breed opgepakt: de naamplaatjes werden in de hele organisatie van St. Humanitas ingevoerd.



Een ander voorbeeld vormt het samenvoegen van twee dagactiviteitencentra in Druten voor mensen die begeleid wonen of ambulantly begeleid worden door de RIBW en mensen met complexe lichamelijke beperkingen. Hier kwam de beoogde integratie niet tot stand: het bleven twee afzonderlijke groepen. Met hulp van de PARTNER-benadering gingen bezoekers en medewerkers met elkaar in gesprek. Het verbeterpunt dat de bezoekers zelf benoemden was een inclusieve ontmoetingsruimte waar iedereen zich welkom en op zijn gemak voelt. Het resultaat: tal van ideeën voor een andere inrichting van de ruimte en de wens meer dingen samen te doen. Dit resulteerde onder andere in een mannendag en een vrouwendag. Anke Heijnsman: “Het is nu veel meer ‘hun’ ruimte geworden. ‘Ik mag hier zijn wie ik ben’, zeggen mensen; ze voelen zich meer thuis en veilig.” Door het werken met de PARTNER-benadering gaan mensen zich sterker voelen, is haar ervaring. Mensen krijgen het gevoel dat hun mening ertoe doet en dat zij worden gezien. ‘Samen sterk’ is een wezenlijk onderdeel van het proces. “Wij noemen dit het versterken van de informele zeggenschap, die weer input levert voor de formele medezeggenschap.”

## De Wmcz 2018

De Tweede Kamer is in november van dit jaar akkoord gegaan met de gewijzigde Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen. Als de Eerste Kamer deze Wmcz 2018 eveneens goedkeurt, wordt de wet definitief. De Wmcz 2018 verplicht instellingen en cliëntenraden om de wensen en behoeften van cliënten te inventariseren. De leefwereld van cliënten vormt daarbij het uitgangspunt. Bovendien moet duidelijk aan cliënten worden teruggekoppeld wat met de verkregen informatie gebeurt en welke besluiten op basis hiervan genomen zijn. De invloed die cliënten mogen uitoefenen, is dus wettelijk geregeld.

## Rol cliëntenraad

Wordt de cliëntenraad met de PARTNER-benadering overbodig, luidde een vraag van een van de aanwezigen. Beslist niet, antwoordde Alice Makkinga. “De werkwijze versterkt juist het functioneren van de cliëntenraad”, antwoordde zij. “Je kunt je bijvoorbeeld afvragen: speelt het alleen hier, of elders ook? De PARTNER-benadering heeft een signaalfunctie. Dat signaal kun je oppikken als cliëntenraad en meenemen in je advies naar het bestuur. Als cliëntenraad behoud je een zelfstandige adviesrol. En je kunt nagaan welke verbeteracties organisatie breed opgepakt kunnen worden, zoals in het voorbeeld van de naamplaatjes. Dat is een goed voorbeeld van een idee dat van onderop is gevormd en daardoor breed wordt gedragen.” Alice Makkinga benadrukte aan het slot van de workshop dat de PARTNER-benadering geen keurslijf is, maar een kompas. Organisaties die er graag mee aan de slag gaan, kunnen zich aanmelden voor de basisworkshops die het komend jaar weer gegeven worden.

### Landelijk Congres Cliëntenraden 2018: LEF op locatie

Deze workshop werd verzorgd tijdens het Congres Cliëntenraden 2018.

- [Lees meer verslagen van workshops](#)
- [Bekijk de compilatiefilm op YouTube](#)
- [Bekijk de foto's op Facebook](#)



Door: Karin Burhenne

## Meer weten

- [Lees meer over de PARTNER-benadering](#)
  - [Download het pamflet over de PARTNER-benadering](#)
  - Bekijk de [presentatie van de workshop versterken van zeggenschap: participeren als PARTNERS van NCZ](#)
  - [Bekijk alle verslagen, presentaties, foto's en video's van het Landelijk Congres Cliëntenraden: LEF op locatie](#)
- 

### tags:

[Congres Cliëntenraden 2018](#) (26)

### thema:

[Medezeggenschap](#) (116)