

De Rijnlandse zorg

Het verlangen voor elkaar te willen zorgen, is ouder dan de mensheid zelf. Maar het zijn organisaties geweest die erin geslaagd zijn mensen zodanig vrij te spelen dat zij zich 100% erop konden toelagen en een beroepsgroep te vormen die zich er steeds verder in kon bekwamen. Ergens onderweg moet het zijn misgegaan. Ergens is de ziekte centraal komen te staan en niet de zieke, het hulpverleningsproces in plaats van menselijk geluk, het gebrek in plaats van de mens. Alles, ook al weer, met de beste bedoelingen.

In de zorgsector is de wal bezig het schip te keren. In de thuiszorg bijvoorbeeld begon dat met de oprichting van Buurtzorg Nederland in 2006 door Jos de Blok. Je vindt er geen enkele manager. Het gehele organiseren vindt plaats in zelfsturende teams, die hooguit ondersteund worden als ze er zelf om vragen. Slechts een paar dingen zijn centraal geregeld, zoals de salarisadministratie en de huisstijl. Een uitgebreid kennisweb maakt het mogelijk op alle vragen die in de teams opdoemen antwoord te krijgen. De andere thuiszorgorganisaties, die aanvankelijk de stormachtige groei van Buurtzorg met de nodige scepsis bezagen, volgen inmiddels met wisselend succes. Geen wonder, want zowel de cliënt- als de medewerkerstevredenheid gaan met sprongen omhoog, terwijl de kosten dalen (zie Rijnlandse thuiszorg).

Maar er zijn gelukkig meer voorbeelden van organisaties die het beduidend anders en beter doen dan mainstream (gangbaar). Bekende voorbeelden zijn Humanitas in Rotterdam (ouderenzorg) waar Hans Becker de 'ja-cultuur' invoerde en de JP van den Bent stichting (geestelijke gezondheidszorg) waar Ruud van Klarenbeek bekend is om zijn eigen opvattingen. Bij TriviumMeulenbeltZorg (kortweg TMZ), specialist op het gebied van ouderenzorg in de Achterhoek is men zelfs het idee voorbij van 'de cliënt centraal'. Op de een of andere manier benadrukt die zegswijze de scheidslijn tussen de cliënt en de organisatie. Na ampele discussie houdt men het nu op 'de mens centraal', aldus Peter Kroeze. Bedoeld wordt dat in een gemeenschap er allerlei zelforganisatie plaatsvindt, waar v/h de cliënt gewoon deel van uitmaakt. Als professional voeg je daar iets aan toe vanuit de eigen expertise, zaken bijvoorbeeld die gekwalificeerd handelen vereisen.

Het is in het kader van dit boekje onmogelijk uitputtend te zijn over Rijnlandse voorbeelden in de zorg. Honderden zorgorganisaties zijn anno 2012 bezig hun manier van organiseren te herzien, daartoe mede gestimuleerd door het ministerie van VWS. In een recente nota stelt de staatssecretaris medewerkers die cliënten rechtmatige zorg verlenen terwijl hun bestuur hen dat om wat voor reden dan ook belet, op voorhand in het gelijk (zie deel III – Intelligent Ongehoorzaam).

Essentieel in deze ontwikkeling is de erkenning dat de relatie tussen de cliënt – of liever nog: de gemeenschap (community) - en de professional centraal staat. Daar begint het organiseren, want alleen de professional is in staat adequaat in te spelen op de steeds wisselende omstandigheden en behoeften. Alleen de all-round vakman (m/v) is in staat het organiseren op gang te brengen dat nodig is om te doen wat gedaan moet worden. Bovendien speelt er nog iets anders. Vanuit het perspectief van de cliënt is de organisatie een geheel ander fenomeen dan vanuit het perspectief van de bestuurder. In de ogen van de cliënt is iedereen die hem of haar helpt 'de organisatie', dus ook

familieleden, vrienden, vrijwilligers, et cetera. De professionele organisatie voegt daar alleen iets aan toe.

Zonder overdrijving kun je stellen dat hier sprake is van een omslag in het denken over organiseren, een paradigma-shift waarbij co-creatie centraal komt te staan. Deze omslag komt in een stroomversnelling als de zorgprofessional ook nog eens de mogelijkheden van de nieuwe ICT-technologie gaat omarmen (web 2.0). Zover lijkt het echter nog niet te zijn.

We hebben een mooi voorbeeld ontdekt bij de Hagert (onderdeel van Zorginstelling Dichterbij). Op woonzorgboerderij de Hagert kunnen dementerende ouderen en mensen met een verstandelijke beperking uit de gemeente Wijchen en het Land van Maas en Waal terecht. Vaak zijn dit soort voorbeelden dingen achteraf het genie erin naaien, maar toch. ??

Er zijn drie leidende vragen geweest bij de inrichting van de woonzorgboerderij:

- Hoe zouden wij zelf verzorgd willen worden als we niet meer voor onszelf konden zorgen?
- Hoe geven we de zorg weer terug aan de mensen (gebruikers, professional, burger)?
- De zorg kan beter maar kan die ook goedkoper?

Vragen die gesteld zijn vanuit het perspectief van de bewoner en niet vanuit de organisatie! Bijzonder is in ieder geval dat er naast de 75 medewerkers er meer dan 80 vrijwilligers betrokken zijn bij de boerderij. Buiten komt naar binnen en binnen gaat naar buiten. Dat betekent een andere benadering zorg en van organiseren. Een belangrijk uitgangspunt in het Rijnlandse is: ga uit van wat er is in het hier & nu en creëer geen reststromen. Een bijna grappige niet alledaagse toepassing op boerderij is dat het terrein gebruikt wordt als natuur- en milieueducatieterrein voor scholen uit de omgeving. Het mes snijdt aan twee kanten: voor de kinderen leuk en voor de ouderen leuk. Het kan dan zomaar gebeuren dat kinderen en de bewoners van de woonzorgboerderij samen gaan koken met onkruiden als groente bij het eten. Het is er, je kunt het wieden en weggooien, maar ook gebruiken als groente. Het leven ligt niet alleen op straat, maar groeit ook om je heen in een weiland. Een tweede voorbeeld is het uitgaan van de kennis en kunde van de bewoners, ze hebben immers een arbeidsverleden en kennen/kunnen vaak nog meer dan je zou vermoeden. Van de hele dag pampere worden ze niet gelukkig en het kost veel geld. Voeg dat toe wat ze zelf niet meer kunnen of niet meer weten, maar laat de regie bij henzelf. Dat verhoogt het gevoel van eigen waarde en grijpt daarmee rechtstreeks in, in hun welbevinden en levensgeluk. Dit betekent dat veel cliënten dagelijks actief zijn in de tuinen, met de dieren of zelfs de heg kort houden. Een voorbeeld uit de dagelijkse praktijk wat hiermee samenhangt. Uitgangspunt op de boerderij is dat alles kan, alle dingen van waarde mogen mee, ook het eigen paard. Een toekomstige bewoner had thuis nog twee paarden waar hij zeer aan gehecht was, of die meekonden naar de woonzorgboerderij?. Dat kon, nadat er met de familie natuurlijk goede afspraken waren gemaakt over de verzorging (en de kosten) van de dieren. Het levensgeluk was optimaal en uiteindelijk waren het dezelfde paarden die de bewoner op de platte kar naar het kerkhof brachten. Nadien komen de paarden nog regelmatig terug naar de boerderij, nu gemend door de zoon

voor een ritje met de huidige bewoners. Oudere demente mensen worden uit hun context gehaald en dat maakt ze niet gelukkig, maar mogelijk kun je er ook even over nadenken hoe je dat sociale netwerk mee kunt nemen. Op visite komen bij ouderen is voor velen saai, als de oudere nog thuis had gewoond had de visite ook even meegeholpen met van alles en nog wat. Ervaring leert dat als de familie gewoon meedoet met het sociale leven op de woonboerderij en dus ook even meehelpt, men de bezoeken minder saai vindt en bovendien langer blijft. De tijd schiet voorbij. Het gaat niet meer om **de** organisatie, maar om **het** organiseren en iedere dag **ontwikkelt** zich weer een nieuw perspectief voor de bewoners, de verzorgers, de vrijwilligers en de familie.

Jaap Peters
Oprichter Rijnlands organisatiebureau De Limes
Juli 2012