



Terugblik Symposium van Klacht naar Kracht 23 mei 2013

Op donderdagmiddag 23 mei schuiven ruim 130 geïnteresseerden aan bij het congres van KLACHT naar KRACHT.

Dagvoorzitter Gemmie Derksen heet iedereen hartelijk welkom en spreekt haar bewondering uit over de enorme opkomst. Vervolgens leest ze het gedicht van Flore voor uit de gedichtenbundel die door Stichting Wilskracht uitgegeven wordt.

Daarna geeft Gemmie het woord aan Flore voor een korte kennismaking met Wilskracht. Flore geeft een indrukwekkende kijk op vrouwen die door het aanspreken en ontwikkelen van eigen kracht niet alleen weer aan onze samenleving kunnen deelnemen maar ook anderen weten te inspireren.

Ramon Testroote, wethouder gemeente Venlo, spreekt vervolgens de aanwezigen toe met de heldere presentatie 'Venlo verbindt' over gemeentelijke inspanningen om de samenwerking tussen burger, professionals en de lokale overheid te stimuleren en te verbreden. Zo weet Ramon zijn verhaal over afnemende sociale contacten in de afgelopen decennia, te illustreren aan de hand van afbeeldingen van een tuin van vroeger en nu; nú omrand met hoge schutting!

Presentatie Ramon Testroote

Ramon is ervan overtuigd dat het in hokjes denken van mensen moet verdwijnen. Regelgeving, bureaucratie, institutionalisering en versnipperde organisaties zijn tot productie bedrijven geworden. Het gaat helaas al lang niet meer om de meerwaarde voor de mensen, maar hoe zo productief en efficiënt mogelijk gewerkt kan worden. Er is een omslag in denken nodig: niet langer meer denken in 'recht hebben op', claimgedrag bij de burger, maar met elkaar in gesprek gaan over wat er nu echt nodig is. Dit vraagt om nieuwe oplossingen.

Populatie gebonden financiering van de basiszorg en welzijn bespaart veel kosten.

Hoe hoger je in de procentuele zorgtabel komt, hoe duurder je voor de maatschappij wordt. De invloedsfeer van overheidsbemoeienis verandert naar minder diepe participatie. Dat betekent dat we de kracht van de samenleving zelf weer moeten versterken en zichtbaar maken. Zoals we ook de zorg moeten verlossen van het juk van de bureaucratie.

Daar zijn wel veel vrijwilligers voor nodig. En vooral durf door te vragen, leer te luisteren!

(zie [hier](#) ook de PowerPointpresentatie van Ramon Testroote)

Presentatie Lineke Verkooijen, Ondersteuning Eigen regievoering en Vraaggestuurde Zorg

Vervolgens krijgt Lineke Verkooijen, lector Ondersteuning Eigen Regievoering en Vraaggestuurde Zorg, het woord en neemt ze ons mee in een boeiende en heldere presentatie over aanbodsturing (cliënt heeft geen invloed op zorg/dienstlevering en –verlening) en vraagsturing (cliënt heeft wel invloed op zorg/dienstlevering en –verlening). Omdenken in vraagstelling is een noodzakelijk veranderingsproces.

Volgens Lineke is de titel van het congres Van KRACHT naar KLACHT zo toepasselijk: Eerst de kracht van burgers centraal stellen, dan pas de klacht bij de professional neerleggen.

Alvorens zij haar presentatie start wil Lineke de gebruikte termen laden en delen:

Zelfbeschikking is het **recht** van ieder mens op het voeren van zijn eigen leven zoals hij/zij dat wil.

Eigen kracht is het **vermogen** van ieder mens om zijn/haar leven op eigen wijze in te richten. Eigen regievoering is **de wijze** waarop we ons leven zelf willen organiseren. De essentie van vraagsturing is invloed hebben op zorg/dienstverlening en gaat uit van het democratisch beginsel. Vraaggerichte zorg is consumentgericht.

Grenzen aan vraagsturing

Vraaggestuurde zorg kan alleen binnen de grenzen van de financiële ruimte, de professionele verantwoordelijkheid van de ondersteuner, de organisatorische verantwoordelijkheid van de aanbieder en de algemeen geaccepteerde waarden en normen en natuurlijk de bijbehorende wet- en regelgeving.

Vraagsturing is iets anders dan klantvriendelijkheid, niet hetzelfde als 'goede zorg'. Het gaat echt om invloed van de cliënt op het aanbod. Om dit te realiseren moet je kunnen schakelen tussen perspectieven. Kortom duidelijk zijn over het aanbod (geldt ook voor de organisatie), uitnodigen om zelf tot een oplossing te komen (=invloed).

Het organiseren/coördineren van het eigen leven met professionele zorg (al dan niet bewust) gericht op een goed leven in eigen ogen (individuele diversiteit).

De professional legt bij zijn handelen niet langer de nadruk op het 'teruggeven of stimuleren van de eigen regie' (dus niet het wat/hoeveel) maar op het ondersteunen ervan.

De wijze waarop de ondersteuning vorm krijgt, nodigt de cliënt uit tot het maken van keuzes, het nemen van initiatief, het nemen van verantwoordelijkheid, om door te zetten, alternatieven te zoeken en te reflecteren.

Belangrijk is de communicatie over en weer met de ondersteuner, organisatie en beleid zijn volgend, niet sturend!

(zie **hier** ook de PowerPointpresentatie van Lineke Verkooijen)

Workshop 1, De overheid, maatschappelijke partner van burger en organisaties, o.l.v. Lieke Paulussen, Silvi Joosten (procesleider 'We gaan het anders doen') en Wim Kemp, wethouder gemeente Roermond

De rolverdeling tussen burgers, overheid en maatschappelijke organisaties is aan het verschuiven: de nadruk komt te liggen op eigen kracht en verantwoordelijkheid. Overheid schiet alleen te hulp daar waar de eigen mogelijkheden van burgers te kort schieten; zij faciliteert en creëert randvoorwaarden voor een sociale infrastructuur. Daarvoor zijn wel minder middelen beschikbaar; maatschappelijke organisaties worden ingezet om burgerinitiatieven te ondersteunen en burgerkracht, zelfredzaamheid, participatie en informele zorg te versterken. Om burgers op eigen verantwoordelijkheid te kunnen aanspreken mag van een gemeente verwacht worden dat zij een betrouwbare opdrachtgever en maatschappelijke partner is. Wat vraagt deze rolverandering nu van gemeentes? Hoe kan het maatschappelijk partnerschap ingevuld worden?

Presentatie Silvi Joosten 'We gaan het anders doen'

De presentatie van Silvi Joosten gaat over Burgerkracht en Zelfregie, over 'We Gaan Het Anders Doen'; over goede voorbeelden hoe het anders kan. Silvi is procesleider in 2 pilots, in Venray Centrum-West en in Grubbenvorst. In Venray heet de pilot DAS (Doe Activiteiten Samen). DAS beschikt o.a. over een reparatiewerkplaats; ook worden er eet- en wandelactiviteiten georganiseerd. In Grubbenvorst is de stichting Komerbij opgericht, een burgerinitiatief voor een klus en hulpdienst en een dorpdagvoorziening. Bij klussen moet gedacht worden aan kleine klusjes of hulp, bijv.

Het vervangen van een lamp, hulp met de computer, de krant voorlezen

Uitgangspunten voor het opstarten van de pilots zijn:

-  In de eigen omgeving
-  Voor iedereen
-  De inwoner bepaalt:
 - Naar welke activiteiten vraag is.
 - Wat men wil doen.
 - Hoe men het wil oppakken en met wie.
 - Waarvoor de inzet van een professional nodig is.
-  De Professional ondersteunt.

Uiteraard zijn er bedenkingen geweest:

Moeten wij het werk van professionals gaan doen?

Wat als er mensen komen met zorgvragen?

We krijgen nooit genoeg vrijwilligers.

Dat kan niet zonder professionals

Maar bovenal was men ervan overtuigd dat:

Mensen niet buiten de boot mogen vallen

Mensen zolang mogelijk in hun eigen vertrouwde omgeving kunnen en willen blijven.

We graag wat voor onze dorpsgenoten doen.

We later misschien ook hulp nodig hebben.

We zelf een heleboel kunnen.

We, indien nodig professionele achtervang kunnen organiseren.

Kenmerkend voor 'We Doen het Anders'

Wijkbewoners kunnen samen activiteiten ondernemen.

Jong en oud

Bieden elkaar ondersteuning

De professional is alleen ondersteunend en op de achtergrond, als achtervang en klankbord.

(zie **hier** ook de PowerPointpresentatie van Silvi Joosten)

Presentatie Wim Kemp 'Meedoen naar vermogen, op weg naar de participatiesamenleving'

De kadernota Welzijn van de gemeente Roermond gaat in op de verschillende ontwikkelingen die op de gemeente afkomen en veranderingen voor de inrichting van haar werkveld met zich mee brengen. Denk aan:

 Overheveling delen van Jeugdzorg

 Overheveling van de AWBZ

 Uitvoering van de Participatiewet

De gemeente heeft, meer dan ooit, bij de uitvoering van haar taken de hulp van de burger nodig; onze samenleving is niet langer meer een verzorgingsstaat maar haalt haar kracht uit de participatiesamenleving.

Dat vraagt om nieuwe uitgangspunten:

 Zelfredzaamheid: de burger is primair zelf verantwoordelijk

 Springplank: wanneer de burger niet in staat is om mee te doen wordt hij gestimuleerd om mogelijke belemmeringen weg te halen.

 Vangnet: indien het voor de burger onmogelijk is om mee te doen dan creëert de overheid een vangnet waardoor de burger in staat zou moeten zijn om alsnog te participeren.

De gemeente realiseert zich dat zij een beperkte deskundigheid heeft; input van de burger is daarom essentieel!

Zij spant zich om de samenwerking met lokale maatschappelijke organisaties en andere instanties zoals UWV en welzijnsinstellingen te intensiveren en te verbreden.

Vervolgens ontspint zich een levendige discussie over de rol van de overheid die, bij sommige burgerinitiatieven, zelfs afremmend en dus onwenselijk zou kunnen zijn.

(Zie [hier](#) ook de PowerPointpresentatie van Wim Kemp)

Workshop 2, Van Vraaggericht naar Vraaggestuurd; over de veranderende rol van de professional o.l.v. Marina Rovers en Ilse Meessen (Riagg Zuid) en Harriet Leussink (Vincent van Gogh)

Door de verschillende ontwikkelingen op maatschappelijk gebied waarbij de burger, met zijn/haar kansen en kwaliteiten als uitgangspunt is gaan gelden, krijgt de zorgprofessional een andere rol: van klantgericht werken naar krachtgericht werken.

Dat houdt onder andere in vraaggestuurd werken, eigen verantwoordelijkheid van cliënt ondersteunen en zelfredzaamheid (sociale netwerken) stimuleren.

Wat betekent dit in de praktijk en wat vraagt dit van de professional?

Er wordt gestart met een kort introductie filmpje waarin gesproken wordt met ervaringsdeskundigen, tijdens het begeleidingstraject door de professionele hulpverlening. Zij geven aan dat ze zich nooit zo eenzaam hebben gevoeld als in deze periode: tijdens hun behandeling in hokjes worden geplaatst zonder zelf echt gehoord te zijn.

Het filmpje is heel herkenbaar en zoals een deelnemer aangeeft; je bent jaren bezig om de schade, ontstaan in de psychiatrie, op te lossen. Er wordt niet geluisterd.

De hulpverlening zelf geeft aan de laatste jaren veel meer te maken te hebben met bureaucratie en dat belemmert professionals om hun werk te kunnen doen. De behoefte om buiten de padjes te gaan werken is groot, maar die mogelijkheid is er niet. Je wordt meteen weer terug gefloten.

Hoe was het werken vroeger

Patiënten diende zich afhankelijk op te stellen of afhankelijk te laten maken. Ze moesten naar een organisatie toe komen. De professionals namen de verantwoordelijkheid over en eenmaal patiënt altijd patiënt.

De cliënt nam een afwachthouding aan. De professional bepaalde de doelen, niet de patiënt.

Het werken van de toekomst

De professionals van nu werken vanuit een holistische mensvisie, kijken naar de mens als geheel. Mensen stimuleren zo snel mogelijk de draad weer op te pakken. Herstellen doe je op de werkvloer. Uitgaan van de krachten en niet van de klachten en zelfredzaamheid zijn woorden die genoemd worden.

De deelnemers geven aan dat de inzet van ervaringsdeskundigen wenselijk is: die werken niet vanuit een boekje maar met hun hart en gezond verstand. Bij professionals kan dat veel angst en weerstand geven omdat het moeilijk is om een bepaalde manier van werken los te laten. Vervolgens worden de deelnemers in kleinere groepen opgedeeld om met elkaar in gesprek te gaan. De deelnemers komen tot de volgende conclusies:

‘Kom vooral in beweging. Je voelt je daardoor ook beter. Kleed jezelf aan, ga naar buiten, kom letterlijk in beweging. Naar buiten gaan is als een Energizer’.

Je merkt niet altijd als je op je tenen loopt, ga even terug naar jezelf en leer nee te zeggen.

Stel grenzen en creëer structuur. Gewoon weer bezig zijn én blijven. Veel mensen in de zorg zijn ook ervaringsdeskundigen maar durven ze dat mee te nemen?’

Een hulpverlener uit de groep die zelf ziek is gebruikt dit in haar werk en dat werkt heel goed, het is een toegevoegde waarde. Belangrijk voor iedereen is zelfreflectie.

Waar wil je mee aan de slag gaan?

Goed nadenken en ruimte bieden aan ander,

Vertrouwen geven,

Hoe vertaal je je eigen verhaal naar cliënt,

Luisteren is heel belangrijk.

Het filmpje was leerzaam, kijken en luisteren naar signalen. De deelnemer geeft aan dat ze blij is met dit congres.

Luister naar andere en jezelf. Het leven is een feest maar je moet de slingers zelf uithangen.

(zie **hier** ook de PowerPointpresentatie van Marina Rovers, Ilse Meessen en Harriet Leussing))

Workshop 3, De ervaringsdeskundige als kwartiermaker, rolvoorbeeld en luis in de pels, o.l.v. Gemmie Derksen, Flore Brummans en Riny Selder (stichting Wilskracht) en Ingrid van de Heuvel (Vincent van Gogh)

Niet alle cliënten vinden voldoende baat bij de reguliere hulpverlening; dan is het feit dat je ervaringsdeskundig bent heel belangrijk. Je hebt de kracht hervonden om uit je situatie door te groeien en kan je daarom goed verplaatsen in een vergelijkbare kwetsbare situatie. Er is sprake van gelijkwaardigheid en tevens ben je ook een rolmodel: je kunt de draad weer oppakken en zelf weer regie pakken over je eigen leven.

Over de laagdrempeligheid van zelfhulp en het contact met lotgenoten.

Om het gesprek op te starten laten de bestuursleden van Wilskracht een powerpoint presentatie zien over de schokkende werkelijkheid achter huiselijk geweld. Tijdens deze presentatie vertelt Riny dat Wilskracht werkt uit eigen ervaring; vanuit hun vroegere slachtofferrol willen en kunnen zij nu andere vrouwen een helpende hand bieden; het bestuur stuurt de vele vrijwilligers aan die de verschillende zelfhulpgroepen begeleiden. Het doel van Wilskracht is om vrouwen richting te geven en om vrouwen een sociaal leven te geven.

Er zijn verschillende projecten zoals:

-  crisisopvang in Hotel de Botel
-  verwerkingsgroepen waarin met maximaal 10 personen thema's worden besproken
-  vriendschapsnetwerk voor vrouwen en mannen
-  'herstellen doe je zelf' voor mensen met borderline
-  'crea', hier wordt geknutseld en dat wordt weer verkocht
-  het pilotproject 'Kom in beweging'. Hier kun je samen met lotgenoten zwemmen of sporten
-  een ontmoetingsruimte voor vrouwen en mannen
-  individuele begeleiding door 2 ervaringsdeskundigen

Wilskracht is 24 uur per dag bereikbaar.

Er wordt gebruik gemaakt van drukkerij Florentina (in huize Flore).

De droom van Wilskracht is een eigen locatie waar de activiteiten plaatsvinden.

Vervolgens neemt Ingrid van de Heuvel, werkzaam bij Vincent van Gogh, het woord.

Er is een jarenlange goede samenwerking tussen professionals en Wilskracht.

Tijdens deze samenwerking heeft zij ervaren dat de behandeling transparanter en duidelijker moet worden; daarnaast moet na behandeling de leegte opgelost worden.

Er moet gekeken worden wat er aan borderline gedaan kan worden.

GGZ krijgt door de samenwerking met ervaringsdeskundigen een steeds beter behandelingsaanbod.

In antwoord op vragen uit de zaal:

-  Er zijn ongeveer 320 vrouwen in de hulpgroepen per jaar.
-  Vrouwen die niet terecht kunnen bij professionele instanties worden bij Wilskracht opgevangen op de voorwaarde dat ze geen geld hebben, geen psychische nood hebben en dat ze niet verslaafd zijn.
-  Wilskracht vangt 186 gezinnen op, waarbij er 140 kinderen zijn. Er wordt ook gezorgd voor voedsel en kleding.
-  Als er een behoeftevraag vanuit mannen zou komen, dan wil Wilskracht adviseren hoe zelfhulpgroepen e.d. opgezet moeten worden.

Workshop 4, Rond de (keuken)tafel, over het versterken van de zelfregie van cliënten, o.l.v. Esther Stoffers en Sanne Kusters (Huis voor de Zorg)

In deze workshop gaan we nader in op het versterken van de zelfregie van cliënten bij gesprekken met bijv. Wmo-consulenten, hulpverleners en zorginstanties. Hoe gaat bijv. een keukentafelgesprek in het kader van de Wmo in zijn werk? Wat kun je zelf doen om je zeggenschap te versterken als je om hulp vraagt? Waar ligt je eigen verantwoordelijkheid op dit gebied?

Beide inleiders startten met een presentatie over Huis voor de Zorg, Verantwoordelijkheid en Zeggenschap, uitleg over de Wmo, de kanteling en over hoe het keukentafelgesprek verloopt. De link werd gelegd met het uitoefenen van Zeggenschap en het nemen van verantwoordelijkheid bij het contact met een hulpverlener.

Ook werd een filmpje vertoond waar in beeld werd gebracht hoe het contact tussen arts en patiënt kan verlopen. Dit filmpje riep veel reacties op. Voor sommigen onherkenbaar 'Dat pik je toch niet, dan stap je toch over' tot 'dit overkomt mij ook wel eens'.

In een groepsgesprek werd dieper ingegaan over hoe je je kan voorbereiden op bijv. een keukentafelgesprek of een afspraak bij de (huis)arts. Tips werden uitgewisseld zoals: iemand meenemen naar een gesprek; het opschrijven van vragen, wensen en behoeften; overstappen naar een andere (huis)arts als het contact niet loopt; doorvragen naar wat je precies moet doen; second opinion; hulp vragen bij bijv. EIKpunt van het Huis voor de Zorg als je het niet eens bent met een besluit van de gemeente of het indicatie-orgaan.

Ook was men van mening dat artsen, Wmo-consulenten, welzijnswerkers, etc. goed opgeleid moeten worden om door te vragen bij cliënten die niet duidelijk kunnen aangeven wat hun klachten zijn. Hulpverleners moeten zich immers goed kunnen inleven in de persoon die voor hem/haar zit en kennis hebben van specifieke doelgroepen.

Men constateerde ook veranderingen in de maatschappij (mede aangestuurd en/of gewenst door de overheid); Er wordt meer en meer een beroep gedaan op jezelf en op je familie (mantelzorgers). Het is dus goed om, als je een hulpvraag hebt, je goed voor te bereiden op wat je zelf of wat je familie kan doen. Ook constateerden de deelnemers dat we met z'n allen veel voor elkaar kunnen betekenen, iedereen is wel bereid de ander te helpen maar soms durven mensen niet om hulp te vragen of hulp aan te bieden.

Concluderend werd gezegd dat het toch moet gebeuren Vanuit Eigen Kracht!

Er werd afgesloten met een filmpje waarin de patiënt thuis komt (van het bezoek aan de huisarts) en waarin de tips voor 'beter je Zeggenschap uitoefenen' nog eens herhaald werden.

(zie [hier](#) ook de PowerPointpresentatie van Sanne Kusters en Esther Stoffers)

Na de workshops komen de deelnemers terug in de plenaire zaal waar Peter van Dijk, gedeputeerde Zorg en Welzijn Provincie Limburg, zijn visie geeft op de rol van de provinciale overheid als partner van maatschappelijke organisaties.

- Dhr. Van Dijk vertelt op welke wijze de provincie als middenbestuur denkt in de economische ontwikkelingen en de tijden van ontgroening en krimp mee te kunnen gaan, uitgaande van het belang van een kwalitatieve leefomgeving en vestigingsklimaat. Impulsen aan actief burgerschap en sociale cohesie zijn hiervoor onontbeerlijk, net als extra inspanningen en inzet om zorg te kunnen blijven agenderen.

Gedeputeerde van Dijk is dan ook verheugd tijdens deze bijeenkomst zoveel sterk sociaal kapitaal te ontmoeten wat de basis is voor sociale cohesie en betrokkenheid.

(zie [hier](#) ook de bijdrage van Gedeputeerde van Dijk)

Aan het einde van de bijeenkomst ontvangen Flore Brummans en haar man Theo, uit handen van wethouder Verlijsdonk van de gemeente Beesel 'de blijk van waardering' een erkenning van de gemeente Beesel voor burgers die gedurende 10 jaar inspanningen voor de gemeenschap hebben verricht.

Riny Selder, mede bestuurslid van stichting Wilskracht, wordt door de wethouder blij verrast met een groot boeket bloemen en met de toezegging dat de gemeente Beesel, zodra voldaan is aan het criterium 10 jaar actief zijn in de gemeente, actie zal ondernemen om ook haar in het (welverdiende) zonnetje te zetten.