

SUCCESSFACTOREN VOOR OUDERENPARTICIPATIE



Binnen het Nationaal Programma Ouderenzorg (NPO) is het betrekken van ouderen bij verbeteringen van zorg en welzijn één van de uitgangspunten. Ouderenparticipatie heeft binnen het NPO vorm gekregen in 8 regionale zorg- en welzijnsnetwerken. In deze netwerken zijn projecten gestart die moeten leiden tot verbeteringen op het gebied van zorg en welzijn voor ouderen. In de netwerken spelen ouderen een rol bij het benoemen van prioriteiten en het ontwikkelen, beoordelen en monitoren van projecten.

Er bestaat geen kant en klaar recept voor vormgeven en laten slagen van ouderenparticipatie bij zorgverbeteringen. Het kost tijd, inspanning en wilskracht om gezamenlijk tot goede samenwerkingsvormen te komen. Het vraagt vaak een verandering in denken en/of werken en ambities kunnen verschillen. Ouderenparticipatie heeft binnen de NPO netwerken vele vormen aangenomen. Van het informeren of raadplegen van ouderen tot het zelf initiatief nemen van ouderen voor een project. Vanuit het project Krachtig Cliëntenperspectief, een samenwerking tussen CSO, de koepel van ouderenorganisaties, en Zorgbelang Nederland, wordt de ouderenparticipatie in het NPO ondersteund. De ambitie van Krachtig Cliëntenperspectief is dat ouderen en professionals partnerschappen vormen waarin ze op basis van gelijkwaardigheid samenwerken. Op basis van de ervaringen in het NPO zijn er een aantal spelregels benoemd die gelijkwaardige samenwerking tussen ouderen en professionals versterkt.

De spelregels hebben betrekking op:

- ▷ de randvoorwaarden voor participatie
- ▷ houding en vaardigheden van zowel de ouderen als van de professional
- ▷ de samenwerking tussen ouderen en professionals

Deze spelregels zijn behulpzaam voor ouderen en professionals/onderzoekers die werken aan verbeteringen in zorg en welzijn. Daarnaast zijn zij bruikbaar voor professionals die participatieprocessen ondersteunen. Tot slot zijn de spelregels van waarde voor diegenen die subsidies verstrekken en de randvoorwaarden kunnen creëren voor de zo noodzakelijke bijdrage van de doelgroep bij vernieuwingen op het gebied van zorg en welzijn.

Spelregels randvoorwaarden

- ▷ **Maak ouderenparticipatie een voorwaarde:** een verplichte check op de inbreng van ouderen als voorwaarde voor

subsidie is een belangrijke sturende factor. Een factor die de basale ongelijkheid in de samenwerking tussen ouderen en professionals verkleint.

- ▷ **Werk samen vanaf het begin:** Door ouderen vanaf de start bij een initiatief, of nog beter bij de inventarisatie van initiatieven, te betrekken creëer je gelijkwaardigheid in de samenwerking. Als ouderen meepraten over de voorwaarden en de inhoud van de samenwerking ontstaat er ruimte om optimaal van hun inbreng gebruik te kunnen maken.
- ▷ **Reserveer tijd om participatie vorm te geven.** Het kost tijd om met elkaar een goede manier van werken te vinden, voor ouderen om zich in de materie te verdiepen en zich te organiseren. Hier moet men vooraf rekening mee houden in de planning.
- ▷ **Reserveer budget om ouderenparticipatie vorm te geven.** Kostenposten waar je rekening mee kunt houden zijn: reiskosten, of eventuele vrijwilligersvergoedingen, kosten voor eventuele huur van vergaderlocaties, koffie/thee, lunches, budget voor professionele ondersteuning en trainings- of scholingskosten.
- ▷ **Maak duidelijke afspraken:** Spreek vooraf de verwachtingen naar elkaar uit en maak gezamenlijk afspraken over de doelen die je met elkaar wil bereiken, ieders taken en verantwoordelijkheden, de manier van samenwerken en de benodigde ondersteuning. Leg dit vast in een document zodat voor iedereen duidelijk is wat afgesproken is.
- ▷ **Evalueer de gemaakte afspraken:** Verloopt de samenwerking zoals gepland en gewenst of is er bijsturing nodig? In het NPO zijn verschillende fases doorlopen van het ontwikkelen van projectvoorstellen, via de uitvoer van projecten naar de implementatie en verspreiding van de resultaten. In iedere fase verandert de samenwerking. Het is dan van belang om de afspraken te evalueren en bij te stellen.
- ▷ **Wel of geen vetorecht:** Een specifieke uitwerking van afspraken binnen de netwerken is een veto-recht voor ouderen. Dit

vetorecht heeft voor- en nadelen. Het voordeel ervan is dat je de inbreng van ouderen formaliseert. Er is duidelijkheid over de status van het advies van ouderen. Hun advies wordt serieus genomen en kan niet zomaar genegeerd worden. De toepassing van een veto-recht vraagt echter om een zekere terughoudendheid om polarisatie te voorkomen. Een vetorecht is een middel om op terug te vallen wanneer de adviezen van de ouderen om een plan in de gewenste richting bij te sturen niet tot voldoende resultaat leiden.

- ▷ **Houd rekening met specifieke behoeften van ouderen:** Ouderen zijn geen beroepskrachten. Dit betekent dat zij hun bijdrage leveren in hun eigen tijd en niet terug kunnen vallen op een beroepsorganisatie om hen werk uit handen te nemen. Het betekent ook dat zij het vakjargon niet hoeven te beheersen, zij dragen immers bij vanuit hun ervaring als oudere (ook al hebben zij vaak ook waardevolle inhoudelijke deskundigheid).

Een aantal aandachtspunten voor professionals:

- ▶ Zorg voor voldoende voorbereidingstijd voor de ouderen.
 - ▶ Lever informatie aan die zowel leesbaar als behapbaar is.
 - ▶ Houd rekening met eventuele fysieke beperkingen van de deelnemers.
 - ▶ Houd bij vergaderlocatie rekening met de toegankelijkheid en veiligheid.
- ▷ **Bied ondersteuning:** Actieve (onafhankelijke) ondersteuning van ouderen in de netwerken is essentieel. Hierbij gaat het om praktische ondersteuning, zoals het organiseren van bijeenkomsten, verslaglegging etc. Daarnaast is gebleken dat professionele procesmatige, strategische en inhoudelijke ondersteuning de inhoudelijke kwaliteit van de inbreng van ouderen versterkt.

Spelregels houding en vaardigheden

- ▷ **(Sta open voor het) Eigen initiatief van ouderen:** Ouderen hebben zeer waardevolle ideeën voor projecten. Schroom als oudere niet om initiatief te nemen voor een project en biedt als professional de ruimte aan ouderen om hun eigen ideeën in te brengen (nodig hier ook toe uit!). Ondersteun, waar nodig of gewenst, bij de uitwerking ervan.
- ▷ **Participatie is tweerichtingsverkeer.** Ouderen moeten niet alleen hun stem kunnen laten horen maar ook gehoord worden. Participatie begint daarom bij een open houding van de professional en de bereidheid om plannen en ideeën bij te stellen.
- ▷ **Vermijd stokpaardjes:** Zowel ouderen als professionals hebben onderwerpen die ze belangrijk vinden of waar ze veel vanaf weten. Door alleen te focussen op deze onderwerpen blijft er weinig ruimte over voor andere onderwerpen die ook relevant zijn. Steeds blijven hameren op de eigen onderwerpen frustreert de samenwerking.

- ▷ **Waardeer verschillen in opvattingen:** Vaak wordt van ouderen gevraagd om als groep een eenduidige reactie te geven. Ouderen zijn echter net gewone mensen: ze zijn allemaal verschillend. Zie het verschil in opvattingen dan ook als een bonus. Extra adviezen waar je iets mee kunt.
- ▷ **Zoek contact met de doelgroep:** Participeren vraagt van ouderen een actieve houding om in contact te zijn en blijven met de doelgroep waar het in het NPO om gaat (ouderen in een kwetsbare positie). Enerzijds om behoeften en knelpunten boven tafel te krijgen en anderzijds om resultaten terug te kunnen koppelen.

Spelregels samenwerking

- ▷ **Overleg versterkt:** Door met een groep ouderen projecten met elkaar door te spreken kom je tot nieuwe ideeën waardoor je in het overleg met de betrokken onderzoeker meer te bieden hebt.
- ▷ **Geef terugkoppeling:** Bespreek als professional met de ouderen wat er met hun adviezen is gebeurd. Waar heeft het tot aanpassingen in projecten geleid en wanneer niet en waarom niet? Deze terugkoppeling is essentieel en zeer verhelderend voor beide partijen. Het dwingt de professional om na te denken wat er nu echt is gebeurd met de adviezen. Het geeft de ouderen inzicht in de besluitvorming en is tegelijk feedback op hun adviezen. Deze transparantie creëert onderling vertrouwen. Beide partijen moeten erop toezien dat dit gebeurt.
- ▷ **Zie elkaar als gelijkwaardige partners:** Ouderen en beroepskrachten hebben verschillen in achtergrond en ervaring. Ieder brengt vanuit het eigen perspectief een verschillende deskundigheid in. Dit creëert meerwaarde in de samenwerking. Het ene perspectief domineert daarin niet boven het andere.
- ▷ **Zoek overeenstemming in waarden en doelen:** waar mensen samenwerken is bijna per definitie sprake van een verschil in opvattingen en belangen. Door te zoeken naar een gezamenlijk doel of het benoemen van gedeelde waarden van waaruit je werkt ontstaat ruimte om elkaar ook te vinden als je (deels) verschillende belangen hebt.
- ▷ **Wees creatief:** Zoek met elkaar een samenwerkingsvorm waarin je optimaal van elkaar profiteert. Wees duidelijk over wat je nodig hebt en over wat je te bieden hebt.
- ▷ **Wees constructief:** Je wilt met elkaar het eindresultaat naar een hoger plan tillen. Dit vraagt om een kritische houding naar elkaar. Daarbij levert feedback geformuleerd in termen van wat beter kan meer op dan feedback over wat niet goed is.

Meer informatie over het Nationaal Programma Ouderenzorg en ouderenparticipatie daarbinnen vind je op:
www.nationaalprogrammaouderenzorg.nl en
www.ouderenorganisaties.nl/kcp

