

# Meer eigen regie dankzij de dialoog

De reis van Zorg Verandert, 2014-2018



Sinds de start in 2014 heeft **Zorg Verandert** burgers uitgenodigd om te praten over hun wensen en ervaringen wat betreft zorg en ondersteuning. Het verhaal van Zorg Verandert is het verhaal van een mooie en interessante reis. Hij kwam moeizaam op gang, de bestemming was ongewis, maar toen de vaart er eenmaal in zat, luisterden vele duizenden mensen naar elkaar en inspireerden ze elkaar.

Op een ochtend liepen de eekhoorn en de mier door het bos.

*“Waar gaan we eigenlijk heen?”* vroeg de eekhoorn.

*“Naar de verte,”* zei de mier.

*“O,”* zei de eekhoorn.

Het was een mooie dag en ze liepen het bos uit, de verte in.

*“De wereld is zó groot, eekhoorn...”* zei de mier.

*“Ja,”* zei de eekhoorn.

*“En hoe verder je loopt hoe groter hij wordt,”* zei de mier.

De eekhoorn zweeg.

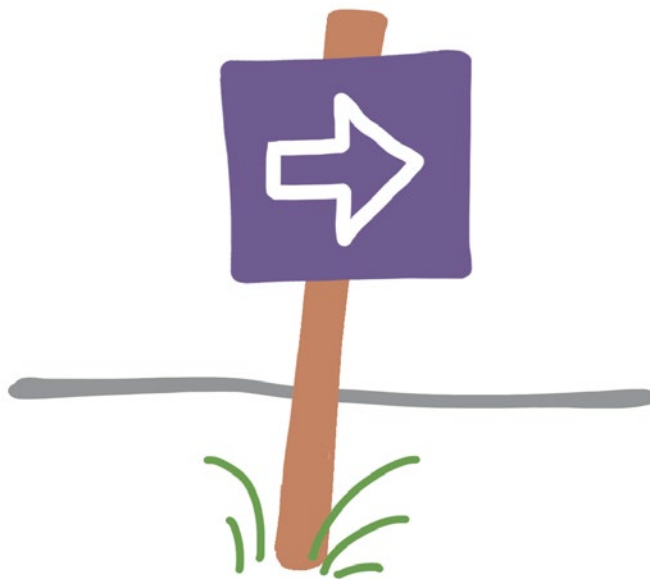
*“Dus eigenlijk,”* ging de mier verder, *“als je maar altijd doorloopt is hij oneindig groot.”*

De eekhoorn knikte, maar hij wist niet wat oneindig was en hij geloofde niet dat iemand altijd zou kunnen doorlopen. Hij dacht zo diep mogelijk na. Als ik ga zitten, dacht hij, zou de wereld dan weer kleiner worden? En als ik dan altijd blijf zitten?

*Passende oplossingen voor zorg- of ondersteuningsvragen: dat is hét thema waarover Zorg Verandert mensen vanaf 2014 met elkaar in gesprek brengt. Zorgvragers, hun naasten en vrijwilligers, professionals (zoals gemeenten, wijkteams en zorgaanbieders) spreken in dialogen met elkaar over hun ervaringen, wensen en aanpak.*

Dit is het verhaal van Zorg Verandert, vanaf de start in 2014 tot het einde van de programmaperiode op 31 december 2018. Dit is het verhaal van de dialoog als instrument om mensen met elkaar in gesprek te laten gaan. Zorg Verandert vernieuwt de dialoog, steeds inspeland op de veranderingen in het sociaal domein en de veranderende behoefte van de deelnemers.

Zorg Verandert mikt op het lokale en regionale niveau, want daar wordt zorg georganiseerd. 'De burger centraal stellen', dat is het idee. Het betekent dat mensen worden gestimuleerd om na te denken over wat ze zelf kunnen doen – een andere benadering dan het claimen van rechten.



## Onzekere tijden

Het jaar waarin Zorg Verandert van wal steekt (2014), is voor veel Nederlandse burgers een tijd van onzekerheid en onduidelijkheid. De decentralisaties, die op 1 januari 2015 een feit zullen zijn, werpen hun schaduw vooruit. Wat zullen ze teweeg brengen? Burgers vragen zich af welke zorg en ondersteuning ze wel en niet behouden. Het fenomeen 'overgangsrecht' krijgt in de media veel aandacht (voor cliënten met een indicatie voor AWBZ-zorg die vanaf 2015 overgaan naar de Wmo/gemeenten, geldt dat deze langer geldig blijft, in de meeste gevallen tot 1 januari 2016). Het gaat ook veel over huishoudelijke hulp en pgb's, dus over de manier waarop de Wmo wordt uitgevoerd.

Op deze woelige wateren begint Zorg Verandert aan zijn reis. De penvoerder is leder(in), de werktitel luidt: 'In voor burgers'.

## Belangrijke bagage

In het programmaplan is vastgelegd dat Zorg Verandert wordt afgerekend op de bijeenkomsten die het organiseert. En dus begint de reis met een bijeenkomst in elke provincie om mensen te informeren over wat ze kunnen verwachten. De bijeenkomsten hebben twee doelen: 1) informeren over het programma Zorg Verandert en 2) het netwerk van Zorg Verandert uitbreiden. De eerste provinciale bijeenkomst vindt plaats op 22 september 2014 in Almere. De opkomst in de provincies is (als gevolg van de geschetste onzekerheid en onduidelijkheid) wisselend.

Toch leveren deze provinciale bijeenkomsten belangrijke bagage op. Ten eerste doet Zorg Verandert waardevolle contacten op. Ook krijgt Zorg Verandert een beter beeld van wat burgers bezighoudt. Zo wordt duidelijk hoe belangrijk de juiste woordkeus is. Zorg Verandert introduceert het fenomeen 'huiskamergesprekken', juist in een periode waarin ook 'keukentafelgesprekken' een bekend begrip worden. In de provincies ontdekt Zorg Verandert dat bij veel burgers het idee leeft 'iedereen komt mijn huis binnen'; de term 'huiskamergesprekken' roept onbedoeld ongewenste associaties op.



Tot slot leert Zorg Verandert dat de aanwezigen Zorg Verandert soms zien als een vooruitgeschoven post van het ministerie van VWS, soms zelfs als een club die eropuit is gestuurd om de bezuinigingsoperatie (zoals de decentralisaties in het sociale domein nogal eens worden uitgelegd) aan de man te brengen.

Van reizen word je wijzer, zeggen ze wel eens. Als Zorg Verandert terugkijkt op de afgelegde route tot nu toe, dan is deze eerste fase van de reis vooral leerzaam geweest. Het is een echte ontdekkingsreis aan het worden, een reis die Zorg Verandert bagage geeft: een tikkeltje wijzer, met nieuwe kennis en ervaring in de koffer, wordt de reis voortgezet.

## Belangrijke reisgenoten

Elke reis levert ontmoetingen op. Zorg Verandert legt (een deel van) de reis af samen met NOOM (Nederlandse Organisatie van Oudere Migranten), LFB, Onderling Sterk, Kans Plus, Helpende Handen en Sien (belangenorganisaties van- en- voor mensen met een verstandelijke beperking). Juist oudere migranten en mensen met een verstandelijke beperking zijn in deze etappe belangrijke reisgenoten voor Zorg Verandert.

De nieuwe samenwerking met de genoemde organisaties biedt Zorg Verandert de kans om de bijeenkomsten uit te breiden en daarmee meer aandacht te besteden aan het eerste doel van Zorg Verandert: informeren. Want de oudere migranten en mensen met een verstandelijke beperking zijn zelf ook al bezig met te onderzoeken hoe zij de informatie kunnen geven. Zo komen er, samen met Zorg Verandert, bijeenkomsten in makkelijk Nederlands die goed aansluiten bij de vragen die er leven.

## Ontdekking: de dialoog

Elke reis die je maakt, zet je aan het denken. Dankzij de plekken waar je komt, de dingen die je meemaakt, de mensen die je ontmoet. Zo vergaat het ook Zorg Verandert. Als de reis tot dit moment één ding duidelijk heeft gemaakt, dan is het dat informeren iets is wat je eindeloos kunt blijven doen: mensen willen altijd méér weten. Maar Zorg Verandert wil ook iets anders bereiken: hoe mooi zou het zijn als mensen zich meer bewust worden van hun eigen ervaringen en wensen? Als ze beseffen dat ze zelf iets te kiezen hebben wanneer het gaat om zorg en ondersteuning? Wat er moet gebeuren, is dat veel meer mensen met elkaar in gesprek gaan. Want als ze ervaringen delen, kunnen ze elkaar inspireren om de regie in eigen hand te nemen.



De richting die Zorg Verandert nu opgaat, zal van beslissende betekenis blijken te zijn. Het is niet slechts een verrijking van de reis, het is de belangrijkste ontdekking die Zorg Verandert doet. Zorg Verandert ontwikkelt een plan om dialogen te gaan organiseren. Want via een dialoog gaan mensen gelijkwaardig met elkaar in gesprek, luisteren ze naar elkaar (mits je het goed begeleidt) en zetten ze elkaar aan het denken.

Maar deze koerswijziging gaat niet vanzelf. 'Dialogen organiseren' is makkelijker gezegd dan gedaan. Zorg Verandert richt zich ook hierbij op het lokale en regionale niveau. Maar al snel wordt duidelijk dat wethouders en ambtenaren nauwelijks te porren zijn om aan dialogen deel te nemen of ze te organiseren – ze hebben hun handen nog steeds vol aan alle taken die de rijksoverheid heeft overgeheveld. De allereerste dialogen die Zorg Verandert organiseert, vinden dan ook niet plaats in het stadhuis, maar bij patiënten- en cliëntenorganisaties.

Het concept slaat aan. Want als je acht tot twaalf mensen bij elkaar zet, dan is er altijd wel iemand die weet hoe de hazen lopen in het sociaal domein. Mensen horen nu van elkaar hoe ze met hun beperking omgaan. En zo leren ze van elkaar. Twee gespreksbegeleiders begeleiden deze eerste dialogen, die minimaal anderhalf uur duren, maar liever nog twee uur.

Zorg Verandert garandeert dat de deelnemers zich veilig kunnen voelen, en dat ze ervan op aan kunnen dat ze allemaal in gelijke mate aan bod komen. En het allerbelangrijkste: iedereen kan ervan verzekerd zijn dat er naar hem of haar geluisterd wordt. Zorg Verandert faciliteert dat mensen naar elkaars perspectief luisteren, dat ze zich verdiepen in de beleving van de ander.

Deze zorgvuldige aanpak levert vaak mooie gesprekken op. Zo leren jongeren met niet-aangeboren hersenletsel (NAH) en professionals dankzij de dialoog van elkaar waar ze mee worstelen. Dat is de schoonheid van de dialoog: alle deelnemers zitten er met hun rugzakje en hun ervaringen, maar tijdens de dialoog mag alles worden gedeeld én blijft alles vertrouwelijk.

## Op stoom

De dialoog brengt Zorg Verandert in contact met diverse organisaties die op hun beurt contacten onderhouden met allerlei burgers. Zo brengt de reis Zorg Verandert niet alleen tot in de haarvaten van de Nederlandse samenleving; Zorg Verandert raakt nu ook echt goed op stoom. Aan de inspanningsverplichting die Zorg Verandert is aangegaan, kan het dan ook ruimschoots voldoen.

Ook doet Zorg Verandert mee aan een onderzoek naar het ophalen van signalen. Zo'n signaal is bijvoorbeeld dat ouderen meestal het liefst thuis willen blijven wonen zo lang dat fysiek en geestelijk mogelijk is. En juist de wens van

mensen zelf moet centraal staan. Tijdens een van de bijeenkomsten vertelt een deelnemster over haar wens om samen met een aantal andere ouderen een gezamenlijke woonvorm op te starten. Maar ze weet niet hoe ze dat moet aanpakken. Doordat ze tijdens de dialoogbijeenkomst haar wens deelt met de andere deelnemers, realiseert ze zich dat ze haar wens hoognodig eens moet gaan bespreken met haar eigen naasten. Als eerste stap op weg naar vervulling.



Zo slaagt Zorg Verandert erin om de wensen en behoeften van mensen op het gebied van zorg en ondersteuning naar boven te halen. Dat is wat je met een goede dialoog bereikt; door interactie met anderen worden mensen zich ervan bewust dat ze zeggenschap hebben over wat ze willen, gaan ze nadenken over wat het eigenlijk is dat ze zelf willen, en worden ze – zoals dat tegenwoordig heet – eigenaar van hun oplossingen: ‘Wil ik eigenlijk wel een scootmobiel? Of kan ik iets anders bedenken waar ik méér aan heb?’ De dialoog zet aan tot creatief denken. Het verklaart waarom Zorg Verandert succesvol was, het verklaart ook waarom dialogen de laatste jaren overal in het land en in co-creatie werden ingezet.

## **Aantrekkelijke reispartner**

De werkwijze met een dialoog maakte Zorg Verandert steeds meer tot een aantrekkelijke reispartner; voor mensen met een (potentiële) zorg en ondersteuningsvraag, maar ook voor organisaties, instellingen en gemeenten. In de loop van 2017 geven ambtenaren en vertegenwoordigers van zorgaanbieders te kennen dat ze zich graag willen voegen bij het reisgezelschap van Zorg Verandert, dat ze deelnemen tijdens een dialoog die Zorg Verandert heeft georganiseerd. Blijkbaar zijn gemeenten en zorgorganisaties wat minder dan voorheen gericht op de gevolgen van de transitie en de decentralisaties voor hun eigen bedrijfsvoering. De tijd is rijp om de luiken open te zetten en zich te gaan verdiepen in de wensen van de burgers.

‘Reizen is een manier om vragen te stellen die je thuis niet stelt,’ woorden van de Vlaamse dichter en journalist Herman de Koninck. ‘Niet per se over het land in kwestie zelf, maar over jezelf.’ Ook Zorg Verandert stelt zichzelf gedurende de reis vragen over zichzelf: Liggen we nog op koers? Doen we nog steeds de goede dingen? De toegenomen populariteit van zijn aanpak en de verbreding van de deelnemersgroepen inspireert Zorg Verandert opnieuw tot een koersaanpassing. De tijd is rijp om de dialoog verder te vernieuwen. De dialoog is tenslotte geen doel op zich, maar ‘slechts’ een instrument om mensen op een gelijkwaardige manier met elkaar te laten praten en naar elkaar te laten luisteren.



Bij de bijgestelde koers hoort ook dat er vanaf 2017 met ‘scripts’ wordt gewerkt: een document waarin de gespreksbegeleiders vooraf de kernwaarden van Zorg Verandert vertalen naar de werkwijze tijdens de dialoog. Een script blijkt een handig hulpmiddel te zijn om een helder beeld te krijgen van de aanleiding voor de betreffende dialoog, het doel, een situatieschets, het thema én de wederzijdse verwachtingen. Vanaf dit moment betekent het begeleiden van de dialoog dan ook dat je als gespreksbegeleiders het toepassen van de kernwaarden begeleidt. Alle deelnemers kunnen dan de vragen in het script beantwoorden. Denk aan een vraag als: ‘Wat is jouw ervaring met mantelzorg?’ De burgers beantwoorden die vraag vanuit hun persoonlijke ervaringen met mantelzorg; de wethouder of ambtenaar mag kiezen voor een persoonlijke ervaring óf voor een beroepsmatige invalshoek. Zo zorgen de gespreksbegeleiders ervoor dat alle belangen van de dialoogdeelnemers worden meegenomen.



## ‘Men reist om te reizen’

Zorg Verandert is trots op de resultaten die sinds 2014 zijn bereikt, de duizenden dialogen die zijn georganiseerd, de talloze mensen die eraan deelnamen, de inspiratie die mensen opdeden en de oplossingen die uit de dialogen voortkwamen. ‘Men reist niet om aan te komen, maar om te reizen,’ beweerde de Duitse dichter en schrijver Johann Wolfgang von Goethe. Zo heeft Zorg Verandert het ook ervaren. Het was een fantastische reis die telkens nieuwe inzichten opleverde, nieuwe perspectieven, nieuwe invalshoeken. Aanvankelijk verliep die reis hobbelig, maar na de belangrijkste ontdekking (de dialoog als dankbaar instrument om mensen werkelijk met elkaar in gesprek te laten gaan) werd rustiger vaarwater bereikt en kreeg Zorg Verandert de wind in de zeilen. Vanaf dat moment verliep de reis alleen maar voorspoedig en vormde een inspiratiebron voor vele mensen. Wat niet betekende dat de mensen van Zorg Verandert achterover leunden: ze bleven de dialoog aanpassen en verfijnen, steeds met een schuin oog kijkend naar de wensen van de mensen in het land en de samenstelling van de groepen deelnemers. Dankzij de dialoog raakten steeds meer mensen geïnspireerd om de regie in eigen hand te nemen, om zelf te bepalen bij welke zorg en ondersteuning zij zich het prettigst voelen.

## Appelboompje

Helaas komt aan elke reis een einde. Als dat einde in de loop van 2018 steeds meer in zicht komt, wordt het tijd om te gaan nadenken over het borgen en doorgeven van de werkwijze van Zorg Verandert: ‘Hoe kunnen we dat op een aantrekkelijke manier doen?’

Zo ontstaat het symbool van het appelboompje. Aan het appelboompje van Zorg Verandert hangen vijf bladeren die ieder een kernwaarde vertegenwoordigen: het zijn dé voorwaarden voor een succesvolle dialoog. Vanuit **gelijkwaardigheid** en **nieuwsgierigheid** delen de deelnemers aan de dialoog elkaars wensen en verlangens. Er wordt **met elkaar** gepraat, niet over elkaar. De gespreksbegeleiders **faciliteren** dat deelnemers naar elkaar **luisteren** en dat iedereen de ruimte krijgt om eigen ervaringen te delen. Dit stimuleert **eigen regie** en maakt helder hoe passende zorg en ondersteuning tot stand kan komen.

Kortom: samenspraak en co-creatie leiden tot passende oplossingen die iemands kwaliteit van leven vergroten. Daarom is het belangrijk dat de reis van Zorg Verandert wordt voortgezet, dat de aanpak en het gedachtengoed van Zorg Verandert worden doorgegeven aan zorg- en welzijnsorganisaties, gemeenten, cliëntenorganisaties en burgerinitiatieven die de dialoog willen inzetten om samen met betrokkenen tot passende oplossingen te komen. Voor een goede overdracht biedt Zorg Verandert training, coaching en begeleiding. Want alleen als het appelboompje duurzaam wordt verzorgd, zullen deze partijen zelf hun appels oogsten. De dialoog van Zorg Verandert heeft bewezen dat alleen

in samenspraak passende oplossingen in zorg en ondersteuning tot stand kunnen komen. De reis van Zorg Verandert heeft zijn vruchten afgeworpen; het gedachtegoed zal zijn weg blijven vinden.



De mier kroop terug en ging naast de eekhoorn staan.

Hij sloeg de aarde van zich af.

***“En toch moet er een andere kant zijn,”*** zei hij. ***“Dat moet!”***

***“Waarom moet dat?,”*** vroeg de eekhoorn.

***“Dat moet!,”*** schreeuwde de mier. ***“Dat moet!”*** Hij stampte op de grond en liep woedend heen en weer. ***“Er moet iets zijn!”***

***“Wat dan?,”*** vroeg de eekhoorn.

***“Iets!!”*** De stem van de mier sloeg over en leek wel omhoog te vliegen. Zijn gezicht zag er rood en verwilderd uit en zijn voelsprietten zaten in de war.

***“Niets is verschrikkelijk,”*** schreeuwde hij. Toen kneep hij zijn ogen dicht en zei: ***“Nee. Niets is niet verschrikkelijk. Niets is niets.”***

***“Dat is dus nóg erger,”*** zei de eekhoorn voorzichtig.

***“Nee!!,”*** gilde de mier. ***“Dat is niets!!”***

De eekhoorn zweeg en keek naar de grond. Hij drukte het puntje van zijn staart tegen zijn neus.

Als daar niets is, dacht hij, dan is hier dus alles. Hij keek naar de lucht en de vlakte en het bos in de verte en de mier naast hem. Dat is dus alles, dacht hij. Meer is er niet. Hij knikte en was tevreden over wat er was. Meer hoeft er ook niet te zijn, dacht hij.

Uit: Toon Tellegen 'Misschien wisten zij alles'