

Het grote participatiespel



Titel	Het grote participatiespel
Versie	april 2024
Auteurs	IPW, Pluut & Partners en Significant
In opdracht van	Ministerie van VWS

Inleiding

In het kader van de opdracht 'Leren van casus complexe casuïstiek' is door middel van een actieonderzoek 'Het Grote Participatiespel' ontwikkeld. Dit actieonderzoek was onderdeel van een opdracht van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Deze opdracht had als doel om met lerende netwerken meer te leren over hoe je tot passende zorg komt bij complexe casuïstiek. Samenwerking tussen zorgprofessionals en ouders bij complexe casuïstiek was daarin een van de onderwerpen. We besloten op basis van interviews dat het ontwikkelen van een serious game de beste manier was om professionals en ouders te helpen in hun samenwerking. Ook kan het beleidsmedewerkers helpen om het thema ouderbetrokkenheid goed vorm te geven. Het belangrijkste doel van het Participatiespel is dus om ouderbetrokkenheid en informele zorg binnen zorg en welzijn te stimuleren.

Het Grote Participatiespel is ontwikkeld door Harry Kruijer (IPW), Wesley Mensah (Pluut & Partners) en Maaïke Jongerius (Significant). Na de eerste praktijktest in maart 2024 is het spel verder ontwikkeld tot de huidige versie. Het is bedoeld voor iedereen die actief ouderbetrokkenheid wil bevorderen. Een ervaren moderator is essentieel voor het leiden van het spel. Voor specifieke vragen voorafgaand aan of na het spelen van het spel, kunt u contact opnemen met een van de makers via wesley@pluutpartners.nl, vicky@significant.nl of harry@publiekewaarden.nl. Vermeld in het onderwerp even dat je vraag gaat over Het Grote Participatiespel.

Dit document begint met het instructiedocument voor de spelleider, waarin u een korte uitleg vindt over het doel van het spel, de benodigde voorbereidingen en de spelwijze. Het tweede deel van het document bevat het volledige spel, inclusief een introductie, spelregels, inhoudelijke content, rollen en opdrachten.

We wensen u veel plezier met deze serieuze game en vooral veel waardevolle ervaringen en inzichten!

Hartelijke groeten,

Maaïke Jongerius (Significant), Wesley Mensah (Pluut & Partners) en Harry Kruijer (Instituut Publieke Waarden)

Instructiedocument spelleider

Doel van deze Serious game

Het doel van "Het Grote Participatiespel" is om spelers inzicht te geven in de complexiteit en uitdagingen van ouderbetrokkenheid bij zorg en welzijn. Door middel van een spelsimulatie leren spelers over het belang van samenwerking, communicatie en strategisch denken. Dit binnen een divers speelveld van partijen die allemaal hetzelfde doel nastreven, maar verschillende meningen hebben over hoe je daar moet komen.

Vorbereiding

1. Deelnemers rollen geven: Verdeel de deelnemers over de verschillende rollen en teams zoals beschreven in de documenten.
2. Materialen klaarzetten: Zorg dat alle spelmaterialen, inclusief rolbeschrijvingen, teamopdrachten en spelelementen, voor iedereen uitgeprint zijn. Deelnemers mogen de inhoud van elkaars opdracht niet inzien.
3. Speloverzicht: Geef een korte introductie van het spel, de doelstellingen en het belang van de verschillende rollen en teams.

Opdrachten per team

Hieronder staan de opdrachten per team beschreven. Lees deze goed door en pas het spel aan waar nodig om het leerproces te optimaliseren.

Team Zorginstelling Stichting Panhoeve:

Opdracht: Ontwikkel een pilot waarbij ouders actief betrokken worden bij het zorgproces. Jullie zijn verantwoordelijk voor het leiden van de pilot in samenwerking met de partners van jullie instelling. De pilot heeft als doel:

1. Het verkrijgen van breed draagvlak bij zoveel mogelijk partners, zowel in termen van deelname als middelen.
2. Het bieden van een oplossing voor het toenemende personeelstekort binnen de zorginstelling.
3. Het vaststellen van duidelijke leerdoelen met betrekking tot ouderbetrokkenheid, waarbij de samenwerkingspartners kunnen leren en begrijpen wat zij momenteel nog niet goed kunnen, kennen of begrijpen.

Doel: Ontwikkel een pilot die effectief ouderbetrokkenheid bevordert en bijdraagt aan het oplossen van het personeelstekort in de zorginstelling. Streef hierbij naar het creëren van draagvlak, betrokkenheid en samenwerking tussen ouders, zorgprofessionals en andere betrokken partijen. Om de pilot te laten slagen is zoveel mogelijk externe financiering nodig.

Team Gemeente Ankerdam:

Opdracht: Ontwikkel zo groot mogelijke ouderbetrokkenheid bij zorginstellingen in Ankerdam. De gemeente is formeel niet verantwoordelijk voor de VG-instellingen. Toch vindt de gemeente het buitengewoon belangrijk dat ouders uit de gemeente Ankerdam goed bij de zorg van hun kinderen worden betrokken. Vooral omdat deze groep ouders altijd voor een deel van de zorg en ondersteuning van de gemeente afhankelijk is. Zeker als er

conflicten tussen ouder en instelling ontstaan en kinderen daardoor tijdelijk thuis komen te zitten. De gemeente heeft €10.000 innovatiebudget beschikbaar voor een positieve ontwikkelingen.

Doel: Betrokkenheid van ouders te vergroten en de kwaliteit van de zorg te verbeteren. Houd rekening met de specifieke behoeften en uitdagingen van de gemeente en streef naar een breed draagvlak en effectieve samenwerking tussen alle betrokken stakeholders.

Team VWS:

Opdracht: Ontwikkel 1 of 2 pilots die ouderbetrokkenheid in de zorgsector versterken. Presenteer aan het einde van het spel op welke manier het ministerie haar middelen inzet in Ankerdam.

Doel: Samenhangend en effectief actieplan te creëren dat de ouderbetrokkenheid in de zorgsector versterkt en een duurzame impact heeft. Werk nauw samen met alle betrokken stakeholders, zoals zorginstellingen, gemeente en zorgkantoor om tot gedragen oplossingen te komen die bijdragen aan de verbetering van de zorg voor kinderen en hun ouders.

Team Ouders:

Opdracht: Zorg dat jullie kennis en ervaring wordt gebruikt bij het ontwikkelen van de pilots. Jullie zijn je er als geen ander van bewust dat organisaties wel graag roepen dat ze ouders betrekken, maar als puntje bij paaltje komt toch vooral hun eigen ding gaan doen. Bedenk een effectieve strategie om dit proces toch zoveel mogelijk gehoord te worden.

Doel: Als een van de weinige partijen in dit spel is het voor jullie niet heel belangrijk dat de te ontwikkelen pilot breed gedragen wordt. Jullie willen vooral dat het in de toekomst door andere ouders gedragen wordt.

Spelverloop

1. Ronde 1 - Teamoverleg: Laat teams hun strategie bepalen en zorg dat ze hun rol en teamopdracht begrijpen.
2. Ronde 2 - Samenwerken: Faciliteer de verschillende overleggen en zorg voor interactie tussen de partijen. Let op, in deze ronde vinden verschillende overleggen plaats tussen verschillende partijen op hetzelfde tijdstip. Zorg voor voldoende gesprekruimtes.
3. Ronde 3 - Miniconferentie: Organiseer een platform waar teams hun tussentijdse bevindingen kunnen delen en van elkaar kunnen leren.
4. Reflectieronde: Moedig spelers aan om te reflecteren op het spelproces en geef ruimte voor feedback en tips.
5. Ronde 4 & 5 - Verdieping en Afsluiting: Zorg voor verdieping van de samenwerking en bereid de teams voor op de Grande Finale.
6. Grande Finale: Begeleid de presentatie van de pilots en faciliteer de reflectie op het spel en de resultaten

Duur (minuten)	Activiteit
30	Inloop + speluitleg
15	Ronde 1: Teamoverleg
15	Ronde 2: Bestuurlijk overleg
15	Ronde 2: Uitvoerend overleg de IJsvogel
15	Ronde 2: Uitvoerend overleg Groener Gras
15	Ronde 2: Overleg ouders
15	Pauze
30	Ronde 3: Miniconferentie
15	Ronde 4: Teamoverleg
15	Ronde 5: Bestuurlijk overleg
15	Ronde 5: Uitvoerend overleg de IJsvogel
15	Ronde 5: Uitvoerend overleg Groener Gras
15	Ronde 5: Overleg ouders
30	Grande finale
-	Reflectie op spel

Opmerkingen

- De duur van de reflectie op het spel is niet gespecificeerd omdat deze direct volgt na de "Grande finale" en afhankelijk kan zijn van de discussie en feedback van de deelnemers.
- Voor de activiteiten waar dezelfde ronde staat genoteerd, wordt ervan uitgegaan dat deze gelijktijdig plaatsvinden. Vandaar dat ze dezelfde duur hebben toegewezen gekregen.
- De pauze is duidelijk aangegeven als 15 minuten.

Rol van de spelleider

- Begeleiding: Bied ondersteuning en begeleiding aan de spelers gedurende het spel.
- Tijdbewaking: Zorg dat het spel volgens de geplande tijd verloopt.
- Conflictbeheersing: Grijp in bij conflicten of misverstanden en zorg voor een constructieve sfeer.
- Aanpassingen: Wees flexibel en pas het spel aan waar nodig om het leerproces te optimaliseren.
- Feedback: Geef constructieve feedback en moedig reflectie aan.

Afsluiting

Sluit het spel af door de belangrijkste leerpunten samen te vatten en de bijdragen van de deelnemers te erkennen. Moedig deelnemers aan om de inzichten die ze hebben opgedaan mee te nemen in hun professionele praktijk.

Aandachtspunten

- Zorg voor een inclusieve sfeer waarin iedereen zich gehoord en gewaardeerd voelt.
- Stimuleer creativiteit en out-of-the-box denken.
- Benadruk het belang van ouderbetrokkenheid en de impact ervan op de kwaliteit van zorg.

Succes en plezier met "Het Grote Participatiespel"!

Speldocumenten

Introductiebrief

Het Grote Participatiespel

Beste deelnemer,

Welkom bij "Het grote participatiespel"! Een simulatiespel waarin deelnemers leren samenwerken binnen ons zorgstelsel. Jullie gaan samen met andere spelers aan de slag met een vrij eenvoudig probleem: *het betrekken van ouders bij de zorg voor hun kinderen*. Maar wees gewaarschuwd, je gaat dit doen binnen een behoorlijk complex systeem, namelijk de *Nederlandse verzorgingsstaat*. In dit spel, net als in het echte leven, hebben alle deelnemers verschillende kennis, ervaring, macht, meningen en middelen. Dit creëert een realistische en uitdagende omgeving waarin spelers moeten opereren en samenwerken.

De deelnemers zijn verdeeld over 6 verschillende partijen die allemaal hetzelfde doel nastreven. Toch verschillen ze ook allemaal van mening over de precieze invulling van dit doel. Daarom is het nodig om in dit spel overleggen, brainstormen, puzzelen, bondjes smeden, samenwerken, nog een keer overleggen en ook strategisch handelen.

Om dit spel te spelen, heb je de volgende documenten nodig:

1. De spelopdracht: Hierin wordt het doel voor alle deelnemers beschreven.
2. De rolbeschrijving: Hierin wordt jouw persoonlijke rol in dit spel beschreven.
3. De teambeschrijving: Hierin wordt de organisatie beschreven waarvoor jij in dit spel werkt, inclusief haar visie, missie en doelstellingen in dit spel.

Lees alles goed door en ga dan snel aan de slag met je eerste teamoverleg.

We wensen je heel veel plezier, succes en wijsheid in "Het grote participatiespel"!

Spelopdracht

Het ministerie wil wat!

De Directeur Langdurige Zorg, Elja Eiders, heeft aangegeven dat het vergroten van ouderbetrokkenheid bij de zorg één van haar belangrijkste doelen voor de komende vier jaar is. In een lang Interview in Krant.nl legt ze uit waarom:

"Ouders beschikken over essentiële kennis over hun eigen kinderen, deze kennis gaat niet verloren wanneer zij niet meer in staat zijn om voor hun kinderen te zorgen. Hoewel dit logisch mag klinken, ervaren hulpverleners, zorgverleners en toegangsmedewerkers moeilijkheden bij het benutten van alle kennis, wensen, tips en trucs die ouders te bieden hebben. Ze voelen zich beperkt door regels, procedures, protocollen en werkrouines, waardoor het hen niet goed lukt om de specifieke details die ouders naar voren brengen in hun werk te integreren. Dit heeft negatieve gevolgen voor de kwaliteit van de zorg en leidt maar al te vaak tot frustratie en conflicten. Het is hoog tijd dat we hier serieus iets aan gaan doen."

Elja Eiders heeft besloten om haar ambitie kracht bij te zetten door in het hele land pilots te starten die onderzoeken hoe ouderbetrokkenheid vergroot kan worden. Ze daagt gemeenten, zorgkantoren, zorginstellingen, cliëntondersteuners en ouders uit om gezamenlijk pilots te ontwerpen die specifiek gericht zijn op het verbeteren van ouderbetrokkenheid in de zorg. De minister benadrukt het belang van integrale pilots die de grenzen oprekken om ouders en hun waardevolle kennis beter te betrekken.

"Voor ouders moet het hele plaatje kloppen. Frustratie en gedoe bij één loket of zorginstelling hebben invloed op de manier waarop ze met andere partijen in gesprek gaan of moeten." benadrukt Eiders.

We gaan pilots ontwerpen voor Ankerdam

Annemiek van Kalmthout, projectleider ouderparticipatie van het ministerie van VWS, heeft 6 maanden de tijd om minimaal 10 pilots te starten. Ze voert gesprekken in 10 zorgregio's om tot deze pilots te komen. Dit spel speelt zich af in 1 van die tien regio's namelijk de regio rond de grote stad Ankerdam. In regio zijn twee zorginstellingen die een pilot willen starten. Van Kalmthout hanteert een vast proces om alle betrokken partijen samen te laten werken aan een gezamenlijk plan. Ze brengt alle partijen in verschillende gespreksronden samen om zo snel mogelijk tot breed gedragen pilots te komen. Ze beseft dat dit een uitdaging kan zijn gezien de verschillende partijen en het belang van aandacht voor details in deze pilots. Hoewel ouderbetrokkenheid een ogenschijnlijk eenvoudig concept lijkt, zijn er nog maar weinig organisaties die er echt goed in zijn.

Annemiek van Kalmthout heeft alle betrokken partijen in dit spel uitgenodigd om gezamenlijk twee pilots te ontwerpen. Deze pilots dienen te voldoen aan de volgende criteria:

1. Breed gedragen: Ze moeten samengesteld worden door alle relevante partijen.
2. Rekening houden met personele werkdruk.
3. Binnen de wettelijke kaders blijven.
4. Maximaal de mogelijkheid bieden om ouderbetrokkenheid te vergroten.

5. Streven naar budgetneutraliteit. Er is een kleine opstart subsidie beschikbaar, daarna moeten partijen de kosten uit eigen middelen kunnen halen.
6. Het ministerie heeft een budget van 500.000 euro voor tien regio's beschikbaar gesteld. Dat is omgerekend maar 50.000 voor de organisatie van de pilots in Ankerdam.
7. De projectleider mag eventueel, als er uitmuntend goede pilots worden ontwikkeld budget uit andere regio's in Ankerdam inzetten.

Daarnaast heeft Van Kalmthout nog twee extra aandachtspunten gegeven:

1. Pilots dienen als leermomenten en hoeven niet vanaf het begin perfect te werken.
2. De focus ligt niet zozeer op buitengewone innovatie, maar vooral op een goed doordachte aanpak.

Interview met Directeur langdurige zorg Elja Eiders: Ouders als waardevolle bron van kennis in de zorg

Elja Eiders van Langdurige Zorg, benadrukt het belang van ouderbetrokkenheid in de zorg en pleit voor verandering in de huidige aanpak. "Ouders beschikken over essentiële kennis over hun eigen kinderen, deze kennis gaat niet verloren wanneer zij niet meer in staat zijn om voor hun kinderen te zorgen." Ze legt uit dat het in eerste instantie logisch lijkt, maar dat hulpverleners, zorgverleners en toegangsmedewerkers in de praktijk moeilijkheden ervaren bij het benutten van deze waardevolle kennis, wensen, tips en trucs die ouders te bieden hebben.

De minister deelt een aangrijpende casus die haar diep heeft geraakt en haar heeft geïnspireerd om zich in te zetten voor verandering. Ze vertelt over een moeder genaamd Sophie, wiens kind complexe zorg en begeleiding nodig had. Sophie had een schat aan informatie over de specifieke behoeften en reacties van haar kind, maar merkte dat haar inzichten vaak werden genegeerd door de professionals die betrokken waren bij de zorg. Eiders vertelt: "Sophie voelde zich machteloos omdat haar waardevolle kennis niet werd erkend. Dit had niet alleen een negatieve impact op de kwaliteit van de zorg, maar ook op haar relatie met de zorgverleners."

Deze casus heeft Elja Eiders diep geraakt en heeft haar aangemoedigd om zich in te zetten voor een systeembrede verandering. Ze benadrukt dat het tijd is om de rigide structuren te doorbreken en ruimte te creëren voor een actieve betrokkenheid van ouders bij de zorg voor hun kinderen. "Het verhaal van Sophie laat zien hoe waardevol de kennis en ervaring van ouders kunnen zijn. Het is onze verantwoordelijkheid om naar hen te luisteren en samen te werken voor betere zorgresultaten," aldus Eiders.

Ze erkent dat het bevorderen van ouderbetrokkenheid niet gemakkelijk zal zijn en dat het een collectieve inspanning vereist. Ze pleit voor een cultuurverandering binnen de zorgsector, waarbij de stem van ouders serieus wordt genomen en waarin samenwerking en open communicatie centraal staan. "Voor ouders moet het hele plaatje kloppen. Frustratie en gedoe bij één loket of zorginstelling werkt door naar de manier waarop ze met andere partijen in gesprek gaan of moeten," voegt Eiders toe.

Ze eindigt het interview met een krachtige boodschap: "Door ouders actief te betrekken en hun kennis te benutten, kunnen we de kwaliteit van de zorg verbeteren en een betere toekomst creëren voor onze kinderen. Laten we samenwerken en serieus werk maken van deze verandering, zodat ouders en zorgverleners samen het beste kunnen bieden aan de meest kwetsbare groep: onze kinderen."

Spelronden

Het spel wordt gespeeld in 5 overlegonden. Halverwege leggen we het spel even stil voor een gezamenlijke reflectieronde. Dat ziet er als volgt uit:

Ronde 1: Teamoverleggen (15 min)

In deze eerste ronde komen alle deelnemers samen met collega's van hun eigen organisatie. Voordat het overleg begint, nemen de deelnemers de tijd om alle speldocumenten door te lezen en zich voor te bereiden. Het doel van dit overleg is om gezamenlijk een duidelijk doel en strategie voor het spel te ontwikkelen.

Tijdens het teamoverleg bespreken de deelnemers de uitdagingen, doelstellingen en mogelijkheden die relevant zijn voor hun specifieke rol in het spel. Ze delen informatie, wisselen ideeën uit en werken samen om een gemeenschappelijke visie en aanpak te formuleren.

Ronde 2: Samenwerken (15 min)

In deze ronde vinden er drie overleggen plaats waar verschillende organisaties samenkomen:

1. **Bestuurlijk overleg deelnemende organisaties:** Onder leiding van de Projectleider van het ministerie komen alle bestuurders voor de eerste keer samen. Het doel van dit overleg is om gezamenlijk de hoofdlijnen af te stemmen met betrekking tot de inhoud van de pilots en de manier waarop ze gaan samenwerken.
2. **Uitvoerend overleg rond instelling Certicom:** Onder leiding van de zorginstelling komen deelnemers samen om de details van de pilot in te vullen. De opdracht is om een gedetailleerd plan te ontwikkelen voor de pilot dat voldoet aan alle punten uit de opdrachtbeschrijving.
3. **Uitvoerend overleg rond Stichting Panhoeve:** Onder leiding van de zorginstelling komen deelnemers samen om de details van de pilot in te vullen. De opdracht is om een gedetailleerd plan te ontwikkelen voor de pilot dat voldoet aan alle punten uit de opdrachtbeschrijving.

Tijdens deze overleggen zullen de deelnemers intensief met elkaar samenwerken om de benodigde afspraken te maken, ideeën te delen en beslissingen te nemen. Het doel is om gezamenlijk tot concrete plannen te komen die de basis vormen voor de verdere uitvoering van de pilots.

Ronde 3: miniconferentie (30 min)

In deze ronde krijgen de voorzitters van de drie overleggen uit de vorige ronde de gelegenheid om kort de stand van zaken te presenteren (binnenring). De voorzitters kunnen elkaar vragen stellen en hun ervaringen delen. Vervolgens is er ruimte voor de deelnemers in de buitenring om te reageren.

Tijdens deze miniconferentie krijgen alle deelnemers de mogelijkheid om inzicht te krijgen in de voortgang van de verschillende overleggen en om te leren van elkaars ervaringen. Het is

een moment van uitwisseling en interactie, waarbij zowel de binnenring als de buitenring de gelegenheid krijgen om te reageren, vragen te stellen en feedback te geven.

Deze miniconferentie is een belangrijk onderdeel van het spel, omdat het de gelegenheid biedt om gezamenlijk te reflecteren op de tot nu toe behaalde resultaten en om inzichten en ideeën uit te wisselen. Het doel is om van elkaar te leren en de samenwerking verder te versterken, zodat de verdere ontwikkeling en uitvoering van de pilots optimaal kunnen worden vormgegeven.

Tussenronde: reflecteerronde. Tijdens deze ronde stappen alle deelnemers even uit het spel. Ze reflecteren op wat ze bij zichzelf elkaar zien gebeuren. Ook geven ze elkaar tips en tricks over mogelijk betere samenwerking, strategie, of inhoud.

Ronde 4: Teamoverleggen (15 min)

Na de miniconferentie keren de spelers terug naar hun teams om de doelen en strategie voor het vervolg van het spel te bepalen. In deze teamoverleggen krijgen de deelnemers de kans om de inzichten en ideeën die ze hebben opgedaan tijdens de miniconferentie te bespreken en te integreren in hun eigen organisatiecontext.

Het doel van deze teamoverleggen is om de bevindingen en lessen van de vorige rondes te vertalen naar concrete acties en beslissingen binnen elke organisatie. Deze ronde is cruciaal in het spel, waarbij de focus ligt op het omzetten van ideeën en inzichten naar concrete acties en beslissingen.

Ronde 5: Samenwerken (15 min)

Tijdens deze een na laatste ronde komen de deelnemers opnieuw samen in drie verschillende overleggen, waarin verschillende organisaties vertegenwoordigd zijn:

1. **Bestuurlijk overleg deelnemende organisaties:** Onder leiding van de Projectleider van het ministerie komen alle bestuurders voor de tweede keer samen. Het doel van dit overleg is om tot een akkoord te komen over de pilots op hoofdlijnen. De bestuurders moeten afspraken maken over de samenwerkingsvorm, de verdeling van middelen, de afbakening van verantwoordelijkheden en andere relevante aspecten. Hierbij worden ook de punten besproken waarop ze niet zullen samenwerken.
2. **Uitvoerend overleg rond instelling Certicom:** Onder leiding van de zorginstelling komen de deelnemers voor een laatste keer samen om het ontwerp van de pilot af te ronden. De opdracht is om onderling af te stemmen en een presentatie van 2 minuten voor te bereiden waarin de pilot wordt gepresenteerd. Hierbij worden de laatste details besproken en eventuele aanpassingen doorgevoerd.
3. **Uitvoerend overleg rond instelling Stichting Panhoeve:** Onder leiding van de zorginstelling komen de deelnemers ook voor een laatste keer samen om het ontwerp van de pilot af te ronden. De opdracht is om onderling af te stemmen en een presentatie van 2 minuten voor te bereiden waarin de pilot wordt gepresenteerd. In dit overleg worden de laatste punten besproken en worden eventuele laatste wijzigingen aangebracht.

Tijdens deze ronde staat de samenwerking centraal. De deelnemers werken nauw samen binnen hun overleggen om de pilots op een effectieve manier vorm te geven en af te

stemmen op de gestelde doelen. Het is een laatste kans om alle details en presentaties te finetunen, zodat ze klaar zijn om te worden gepresenteerd aan de andere deelnemers en belanghebbenden.

Deze laatste ronde is van essentieel belang om de pilots af te ronden en de resultaten te presenteren. Het is het sluitstuk van het spel, waarin de inspanningen van alle deelnemers samenkomen en uitmonden in een heldere en overtuigende presentatie van de pilots die zijn ontwikkeld om de ouderbetrokkenheid in de zorg te verbeteren.

Slotronde: Grande Finale! (30 min)

In deze laatste rondes van het spel staat de presentatie van de pilots centraal, gevolgd door een gezamenlijke reflectie op het spel en het behaalde resultaat.

1. Presentatie van de pilots: De zorginstellingen en de projectleider van het ministerie presenteren trots hun pilots aan de andere deelnemers en belanghebbenden. Ze delen de resultaten, de opzet van de pilots en de beoogde impact op ouderbetrokkenheid in de zorg.
2. Reflectie op het spel en het resultaat: Na de presentaties is er een moment van gezamenlijke reflectie. De deelnemers komen samen met de spelleiding om kort te reflecteren op het spelverloop, de ervaringen en de behaalde resultaten.

Met de presentaties en de reflectie sluit het spel af, met een gevoel van trots, voldoening en nieuwe perspectieven op het vergroten van ouderbetrokkenheid in de zorg.

Overzicht deelnemers aan alle overleggen

Tijden ¹	Overleg	Deelnemers
	Inloop + speluitleg.	
	Ronde 1: teamoverleg:	Alle deelnemers overleggen met hun teamgenoot(en)
	Ronde 2: Bestuurlijk overleg	Kwartiermaker VWS, directeur bestuurder Certicom, Directeur bestuurder Panhoeve, directeur zorgkantoor Midden-Nederland, Directeur Jeugd Gemeente Ankerdam.
	Ronde 2: Uitvoerend overleg de IJsvogel	Manager, locatie IJsvogel, Projectleider innovatie Zorgkantoor, Ouder, Cliëntondersteuner en zorgprofessional
	Ronde 2: Uitvoerend overleg Groener Gras	Manager locatie Groener Gras, Beleidsmedewerker gemeente Ankerdam, Cliëntondersteuner, voorzitter cliëntenraad en zorgprofessional
	Ronde 2 overig	Vrije rol: projectmedewerker VWS. (Schuift aan bij beide uitvoerende overleggen)
	Pauze	
	Ronde 3:	Alle speler gezamenlijk
	Ronde 4: teamoverleg:	Alle deelnemers overleggen met hun teamgenoot(en)
	Ronde 5: Bestuurlijk overleg	Kwartiermaker VWS, directeur bestuurder Certicom, Directeur bestuurder Panhoeve, directeur zorgkantoor midden-Nederland, Directeur Jeugd Gemeente Ankerdam.
	Ronde 5: Uitvoerend overleg de IJsvogel	Manager, Projectleider innovatie Zorgkantoor, Ouder, Cliëntondersteuner en zorgprofessional
	Ronde 5: Uitvoerend overleg Groener Gras	Manager, Beleidsmedewerker gemeente Ankerdam, Cliëntondersteuner, voorzitter cliëntenraad en zorgprofessional
	Ronde 5: overig	Sluiten aan bij uitvoerend overleg naar keuze: Projectleider innovatie Zorgkantoor, Beleidsmedewerker gemeente Ankerdam, Projectmedewerker VWS.
	Grande finale	Alle speler gezamenlijk
	Reflectie op spel...	

¹ Tijden kunnen ingevuld worden afhankelijk van de totale speeltijd. Iedere ronde moet minimaal 15 minuten duren om voldoende tijd te hebben.

Overzicht rolbeschrijvingen

1. VWS-kwartiermaker ouderbetrokkenheid
2. VWS-projectmedewerker ouder betrokkenheid
3. Zorgkantoor midden Nederland: Projectleider innovatie VG-sector
4. Zorgkantoor midden Nederland: Directeur zorg kantoor
5. Gemeente Ankerdam: Directeur Jeugd en maatschappelijke ondersteuning
6. Gemeente Ankerdam: Beleidsmedewerker Kind en Jeugd
7. Zorginstelling Panhoeve: Directeur-bestuurder
8. Zorginstelling Panhoeve: Manager
9. Zorginstelling Panhoeve: Zorgprofessional
10. Zorginstelling Certicom: Directeur Bestuurder
11. Zorginstelling Certicom: Manager
12. Zorginstelling Certicom: Zorgprofessional
13. Zorgprofessional: Cliënt
14. Ouder 1: Ashley Fraser
15. Ouder 2: Voorzitter cliëntenraad
16. Client ondersteuner 1: Emir Habib
17. Client ondersteuner 2: Henrieke Zeeuw

1: VWS-kwartiermaker ouderbetrokkenheid

Je bent Annemiek van Kalmthout, kwartiermaker ouderparticipatie van het ministerie van VWS. Je bent verantwoordelijk voor het initiëren en coördineren van minimaal 10 pilots binnen een tijdsbestek van 6 maanden. Je bent actief in gesprek met 10 zorgregio's om geschikte pilotgebieden te identificeren. In dit spel draait alles om de gesprekken in 1 van deze 10 regio's. In dit spel heb je als doel om 1 of 2 pilots te ontwikkelen samen met alle andere deelnemers.

Je werkt nauw samen met je projectteam binnen VWS en hebt een gestructureerd proces ontwikkeld om gezamenlijk met alle betrokken partijen tot een plan te komen. Je gelooft sterk in daadkracht en actie, maar je bent je bewust van de uitdagingen die voortkomen uit de diverse partijen en de complexiteit van de pilots.

De lat ligt hoog, vooral door het recente alarmerende rapport over jeugdzorginstanties binnen de VG-sector en de vragen die vanuit de Tweede Kamer zijn gesteld. De DG Langdurige Zorg heeft je opgedragen merkbare verbeteringen in ouderbetrokkenheid te realiseren en je voelt persoonlijk gedreven om dit te bereiken. Je hebt via je zus de frustraties en uitdagingen rondom de zorg voor haar zieke dochter ervaren. Je vindt het persoonlijk verschrikkelijk dat het in zo'n rijk land bijna onmogelijk is om passende zorg voor kinderen met meerdere beperkingen te vinden. En als er dan een plek is gevonden is het maar de vraag of de instelling voldoende capaciteit heeft om echt 24 uur passende zorg te bieden.

Je doel in dit spel is zowel de DG langdurige zorg tevreden te stellen als daadwerkelijk positieve veranderingen in gang te zetten op het gebied van ouderbetrokkenheid. Je wilt de spelers enthousiasmeren en samenbrengen om zich volledig in te zetten voor het succes van de pilots.

Opdracht:

Ontwikkel een strategie om ouderbetrokkenheid te vergroten en zorg voor een goede afstemming tussen de verschillende spelers. Faciliteer de samenwerking en zorg voor het verzamelen van relevante informatie en feedback van ouders.

2: VWS Projectmedewerker Ouderbetrokkenheid

U bent Stan van Haren, projectmedewerker ouderbetrokkenheid bij het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Samen met kwartiermaker Annemiek van Kalmthout sta je aan de lat om 10 pilots ouder betrokkenheid te organiseren. In dit spel moeten jullie samen vanuit het ministerie alle betrokken partijen in 1 regio aanjagen om tot innovatie pilots te komen. Waart Annemiek vooral 'hoog over' met bestuurders zit af te stemmen duik jij echt de praktijk in. Daar zit ook echt jouw meerwaarde. Hoe dichter op de praktijk hoe meer jij je als vis in het water voelt. Je vindt dat je collega's op het ministerie vaak veel te abstract en vanuit het systeem denken. Wat de minister wil is op het ministerie vaak belangrijk dan het eindresultaat voor de burger.

Je vindt het dan ook belangrijk dat de pilots zo concreet mogelijk geformuleerd worden. Je wilt geen abstracte beleidstaal horen, maar goed uitgewerkte plannen waar mensen wat mee kunnen. Je wilt kortom horen wie, wat, waarom gaat doen en wat het gewenste resultaat is. Daarbij vind je het vooral belangrijk dat er naar burgers wordt geluisterd. In jouw ogen kunnen pilots over ouderbetrokkenheid niet ontwikkeld worden zonder uitgebreide inbreng van ouders zelf.

Annemiek van Kalmthout heeft jou gevraagd de beste ideeën uit de praktijk op te halen en de ontwikkeling ervan aan te jagen. Om dit te doen mag je aansluiten bij alle gesprekken die de twee instellingen voeren om de pilot te ontwikkelen. Tijdens deze gesprekken help je ze om echt vanuit praktijkkennis pilots te ontwikkelen die het verschil maken. Een beetje ouderbetrokkenheid vind je niet voldoende. Je wilt dat instellingen echt ver gaan om ouders in deze pilots te leren betrekken bij de zorg.

3: Projectleider innovatie Zorgkantoor Midden Nederland

Jij bent Geertje van Dijk. Jij vervult al twee jaar de rol van projectleider innovatie in de VG-sector bij Zorgkantoor Midden Nederland. Het afgelopen jaar heb je samen met andere zorgkantoren hard gewerkt aan een innovatieagenda om de aanzienlijke uitdagingen van de langdurige zorg aan te pakken. Hierbij gaat het om vraagstukken zoals vergrijzing, personeelstekort en toenemende kosten. Jouw focus is om de langdurige zorg van goede kwaliteit, toegankelijk en betaalbaar te houden.

Binnen de innovatieagenda vormt ouderbetrokkenheid een belangrijke pijler. Jij begrijpt maar al te goed dat opname in een zorginstelling zowel voor ouders als voor het kind een emotioneel beladen situatie kan zijn. Ouders voelen zich verantwoordelijk, maar bij opname neemt de professional een groot deel - of zelfs alle - zorg voor het kind over. Professionals voelen eveneens verantwoordelijkheid, maar hun handelen komt voort uit hun professionele rol en achtergrond, gericht op het begeleiden van het kind binnen de context van het instellingsbeleid en -protocol. Dit kan ertoe leiden dat professionals soms te beschermend zijn naar ouders toe en te veel taken naar zichzelf toe trekken.

Persoonlijk geloof jij dat ouders een grotere rol moeten hebben in de zorg voor hun kind. Hierdoor kunnen zowel ouders als professionals profiteren. Ouders krijgen meer regie en professionals kunnen een deel van hun taken overdragen. Dit zou vervolgens kostenverlagend kunnen werken binnen de langdurige zorg. Tegelijkertijd is het vooral aan de instellingen om dit te ontwikkelen. Vanuit het zorgkantoor kun je kennis en ervaring delen, maar je wil en kunt niet direct betrokken raken bij de pilots.

4: Directeur zorgkantoor

Jij bent Alex de Vries, sinds drie jaar directeur van Zorgkantoor Regio West. In jouw rol ben je verantwoordelijk voor de coördinatie en financiering van langdurige zorg binnen jouw regio. De uitdagingen in de zorgsector zijn je niet onbekend; een vergrijzende bevolking, toenemende zorgvraag en krappe budgetten zijn dagelijkse kost. Onder jouw leiding heeft Zorgkantoor Regio West zich vooral gefocust op het verbeteren van de efficiëntie en kwaliteit van de zorgverlening, met bijzondere aandacht voor innovatieve zorgoplossingen. Een speerpunt in jouw beleid is het stimuleren van samenwerking tussen verschillende zorgaanbieders om een geïntegreerd zorgaanbod te creëren dat beter aansluit bij de behoeften van de cliënt. Je gelooft sterk in de kracht van technologie en digitale oplossingen om de zorg toegankelijker en efficiënter te maken. Daarnaast zet je je in voor het vergroten van de betrokkenheid van cliënten en hun naasten in het zorgproces, ervan overtuigd dat dit leidt tot betere zorguitkomsten en meer tevredenheid.

Recentelijk heb je een innovatiefonds opgericht om kleinschalige projecten die de zorg verbeteren financieel te ondersteunen. Dit fonds richt zich vooral op projecten die de zelfredzaamheid van cliënten bevorderen, de inzet van mantelzorgers optimaliseren en de samenwerking tussen zorgprofessionals en technologiebedrijven stimuleren. Met een budget van €15.000 ben je op zoek naar projecten die echt het verschil kunnen maken. Tegelijkertijd sta je kritisch tegenover zorgaanbieders die vasthouden aan traditionele werkwijzen en niet bereid zijn om te innoveren. Je vindt dat zij meer risico moeten durven nemen en buiten de gebaande paden moeten treden om de zorg toekomstbestendig te maken. Jouw visie is dat door het bundelen van krachten en het delen van kennis, de langdurige zorg in jouw regio een voorbeeld kan worden van hoe zorginnovatie succesvol kan worden geïmplementeerd.

In dit spel neem jij als Alex de leiding in het navigeren van het complexe zorglandschap, waarbij je moet balanceren tussen financiële haalbaarheid, kwaliteit van zorg en innovatie. Jouw beslissingen hebben directe impact op de toegankelijkheid en kwaliteit van de zorg in jouw regio. Je staat voor de uitdaging om alle partijen mee te krijgen in jouw visie en samen te werken aan een duurzame, toekomstbestendige zorgsector.

5: Directeur Jeugd gemeente Ankerdam

U bent Marjoke Bakker directeur jeugd en maatschappelijke ondersteuning van de gemeente Ankerdam. In die functie bent onder andere verantwoordelijk voor het uitvoeren van de jeugdwet. In die functie gaat u niet direct over de VG-instellingen in Ankerdam maar wel over het opvoedkundig klimaat en alle andere vormen van jeugdzorg in de gemeente. U ziet de pilots dan ook als goede kans om samen op te trekken met de vg-sector. Want veel ouders met kinderen met meervoudige beperkingen maken op verschillende momenten ook vele gebruik van vormen van jeugdzorg en ondersteuning. Als de VG-sector onvoldoende passende zorg kan leveren groeit de vraag naar gemeentelijke zorg en ondersteuning. U maakt zich al een tijd lang druk over een klein groepje ouders die maar geen passende plek voor hun kinderen kan vinden. En vaak als ze dan ene plek hebben gevonden loopt er binnen de kortste keren iets mis waardoor de kinderen weer thuis komen ze zitten. Met alle gevolgen voor de inzet van zorg en ondersteuning vanuit de gemeente tot gevolg.

U snapt heel goed dat zorginstellingen te maken hebben met krappe budgetten en beperkte capaciteit. U bent zelf in u vorige functie bestuurder van een kleine zorginstelling geweest. Maar in die functie wist u toch altijd het maximale te bereiken met weinig middelen. Over het algemene vindt u dat instellingen die klagen over te weinig middelen nogal lui. Ze zouden vooral wat beter hun best moeten doen. Niet vanuit beperkingen denken maar vanuit mogelijkheden. Dat wil u vooral overbrengen in het denken over deze pilots. Er zoveel moois mogelijk, als we maar met zijn alleen onze schouders er onder zetten.

Om dit proces wat extra energie mee te geven heeft u een klein innovatiebudgetje vrijgemaakt van €10.000. U weet alleen nog niet zeker of u dit budget wel gaat uitgeven. U heeft het achter de hand omdat u niet met lege handen aan tafel wilt zitten. Maar u zet het alleen in als er een instelling is die het aandurft om echt goede stappen te zetten in het realiseren van een goede relatie met ouders.

6: Beleidsmaker Kind en Jeugd gemeente Ankerdam

Je bent Diederik van der Molen, beleidsmedewerker Jeugd bij de gemeente Ankerdam. Je vervult deze functie al een jaar, na eerder te hebben gewerkt op de afdeling participatie en burgerschap. In die rol heb je geleerd dat professionals bij de gemeente nooit uit het oog mogen verliezen voor wie zij uiteindelijk werken: de burgers. Alhoewel regels, protocollen en procedures belangrijk zijn om ordelijk te kunnen werken, draait het uiteindelijk om maatwerk leveren aan ouders en kinderen.

In je vorige functie voelde je je helemaal in je element. Het draaide daar allemaal om burgers met ideeën en plannen die aanklopten bij de gemeente. Samen kon je onderzoeken hoe de gemeente deze burgers en hun plannen kon ondersteunen. Maar in je huidige rol is dat net even anders. Als beleidsmedewerker Jeugd richt je je vooral op externe zorgpartijen die jeugdzorg aanbieden en op het jeugdteam dat deels de toegang tot jeugdzorg organiseert. Je staat dus iets meer op afstand van direct contact met ouders en jongeren.

Je beschouwt het als je taak om bij externe partijen te blijven benadrukken hoe belangrijk een goede relatie tussen burgers en overheden is. Je ergert je aan collega's die zich telkens verschuilen achter wetten, regels en andere excuses als het gaat om het verbeteren van het contact, juist daar waar het contact al moeizaam verloopt. Vooral in situaties waar dingen fout lopen, zoals behandelingen die niet aanslaan, gebrek aan klik tussen jongeren en begeleiders, of instellingen die het te druk hebben om aan belangrijke zaken toe te komen, vind je het cruciaal dat professionals actief investeren in de relatie en niet achter regels, protocollen, capaciteit of andere excuses schuilen.

Binnen de pilot wil je deze boodschap graag overbrengen. Als gemeente heb je feitelijk geen zeggenschap over hoe VG-instellingen werken. Echter, het gaat wel om ouders die vaak ook gebruikmaken van vormen van gemeentelijke jeugdzorg. Daarom wil je als gemeente graag betrokken zijn bij de pilot. Door gezamenlijk te leren, ontwikkelen en ontwerpen op dit thema, kan er mogelijk een gezamenlijke aanpak ontstaan voor de omgang met ouders van kinderen die veel hulp en zorg nodig hebben.

Opdracht: Zorg voor een goede afstemming tussen het lokale jeugdbeleid en de pilots rond ouderbetrokkenheid. Zorg ervoor dat de belangen van ouders en kinderen worden meegenomen in het beleid en ondersteun de gemeentelijke deelnemers bij het ontwerpen van de pilots.

7: Bestuurder Stichting Panhoeve (zorginstelling)

Jij bent Alfred Damen, de eindverantwoordelijke en leidinggevende van Stichting Panhoeve, een organisatie die zich inzet om mensen met een beperking het gewone leven te laten ervaren. De stichting worstelt al jaren met krappe budgetten en tekort aan capaciteit. De laatste jaren is de stichting op verschillende plekken begonnen ouders meer te betrekken bij de zorg. Oorspronkelijk wilde je hier niet aan, omdat kinderen van een professionele organisatie mogen verwachten dat er gewoon meer dan voldoende doende medewerkers om 24 uur perfecte zorg te leveren.

Maar de eerste experimenten met het betrekken van ouders lijken best goed uit te pakken. Ouders kunnen allerlei taken in en om de instelling doen, zoals de tuin onderhouden, het pand onderhouden of koken en schoonmaken. Hierdoor raken ouders vele meer betrokken bij het reilen en zeilen van de instellingen en bekend met alle professionals die er rondlopen. Daarnaast is de instelling minder geld kwijt aan personeel om die taken uit te voeren. Er zijn ook voorbeelden van ouders die meer zorg-gerelateerde zaken oppakken. Maar daar zijn ervaringen niet allemaal even positief mee. Als ouders te veel betrokken worden bij de zorg van hun eigen kind lijdt dat al snel tot spanning binnen het zorgteam. Hoe transparant kunnen ze zijn als er iets niet helemaal goed is gegaan? Blijft de betrokken ouder dan wel rustig en professioneel? Of wordt ze boos en contraproductief? En voorkom je bijvoorbeeld het kind van de ouder die meehelpt in de zorg voor wordt getrokken? OP zich spanningen die overwonnen moeten kunnen worden, maar onder de huidige tijdsdruk en spanning waar professionals al mee worstelen geen gemakkelijke opgave.

Je wilt je er dus hard voor maken dat het ontwikkelen van ouderbetrokkenheid veel tijd, energie en geld. Je wilt graag van alle partijen horen waar volgens hun 'de grootste winst' valt te behalen. Bij het inzetten van ouders op zorg gerelateerde zaken of juist op niet zorg gerelateerde zaken. En 'de grootste winst' is voor jou een oplossing voor je personeelsprobleem.

8: Manager Stichting Panhoeve (zorginstelling)

Je bent Karim Achaabi, manager bij Stichting Panhoeve. Binnen deze functie geef je leiding aan maar liefst vijf verschillende afdelingen, waaronder de afdeling waar Pablo Visser verblijft. Je begrijpt als geen ander de uitdagingen van het zorglandschap, waarbij begeleiders en professionals te maken hebben met tijdsdruk en intensieve afstemming met ouders.

Eén van de uitdagingen waar je tegenaan loopt, is het vinden van de juiste balans tussen alle taken en verantwoordelijkheden. Je weet dat je medewerkers eigenlijk structureel op hun laatste benen lopen. De werkdruk is te hoog en het verloop te groot om echt goede zorg te leveren. Toch slaag je er iedere dag weer in om je mensen te inspireren en samen alles te doen om de best mogelijke zorg te leveren. Je medewerkers gaan voor jou door het vuur en jij voor hen.

Je wilt heel graag meer ouderbetrokkenheid ontwikkelen. Zeker als dit enigszins de werkdruk kan verlagen. Aan de andere hebben je collega's het veel te druk om nu iets nieuws op te zetten. Ook vind je dat ze eigenlijk ouders al goed betrekken en bijna altijd in goed contact staan met ouders. Oké, er zijn altijd ouders die ge woon moeilijk zijn en moeilijk doen. Dan kost het soms wat meer moeite om goed contact te onderhouden. Maar dat is nu eenmaal zo. Dus het liefst ontwikkel je vormen van ouderbetrokkenheid die niet te veel ingrijpen in het preciaire dagelijkse zorgproces. Want dat gaat eigenlijk best wel goed.

9: Zorgprofessional Stichting Panhoeven

Je bent Miriam Elzinga, een ervaren Verzorgende IG en persoonlijk begeleider bij locatie IJsvogel van Stichting Panhoeve. Je werkt al jaren met hart en ziel voor kinderen met een verstandelijke beperking. In je rol heb je een nauwe band opgebouwd met je cliënten, iets wat essentieel is voor het bieden van goede zorg. Echter, je hebt gemengde gevoelens over de toegenomen ouderbetrokkenheid bij de zorg.

Je hebt ervaren dat een aantal ouders hun rol te ver doorvoeren, waardoor ze constant over de schouders van je collega's en jou kijken. Dit heeft een verstikkend effect; je voelt je minder vrij in je handelen en besluitvorming, omdat elke actie onder een vergrootglas wordt gelegd. Je begrijpt dat ouders het beste voor hun kind willen, maar de constante monitoring en het in twijfel trekken van professionele beslissingen maakt je werk moeilijker.

Daarnaast vind je het frustrerend wanneer ouders, zonder professionele achtergrond in de zorg, in discussie gaan over zorgplannen of behandelmethodes. Het leidt vaak tot langdurige gesprekken en soms zelfs conflicten, terwijl je weet dat jij en je collega's de expertise hebben om te weten wat het beste is voor het kind.

Het afstemmen met ouders vergt ook veel van je tijd, tijd die je liever besteedt aan directe zorg voor de kinderen. Hoewel je het belang van ouderbetrokkenheid erkent, merk je dat de huidige aanpak ten koste gaat van de zorgkwaliteit en de werkbelasting verhoogt. Je hoopt op een strategie die de betrokkenheid van ouders bevordert op een manier die ondersteunend is, zonder in te grijpen in de professionele autonomie van het zorgpersoneel.

10: Bestuurder zorginstelling Certicom

U bent Agna van Schepdaal, directeur-bestuurder bij Certicom het moederbedrijf van VG-instelling Groener Gras. U hebt zich hard gemaakt om mee te gaan doen met de pilot. U vindt goed contact met ouders een van de belangrijkste facetten van de zorg. Daar stuurt u al drie jaar hard op. Bij iedere afdeling en instelling waar u komt hamert u op het belang van goede ouderbetrokkenheid. "Ouders kennen hun kinderen beter, dan wij dat ooit gaan kunnen," is uw gevleugelde uitspraak.

Over het algemeen gaat het bijzonder goed met de ouderbetrokkenheid bij Certicom. Er is veel aandacht voor het thema en de professionals omarmen het thema als u ze ernaar vraagt. Natuurlijk zijn er incidenten waar het niet goed gaat, maar dat zijn slechts incidenten. Uw reden om toch mee te doen aan de pilot terwijl het god gaat, was vrij specifiek. U las een onderzoek naar de intake-procedures in de sector vanuit het ouderperspectief. Uit dat onderzoek kwam het volgende beeld naar voren:

Ouders gaven aan tijdens de intake het meest kwetsbaar te zijn. Op dat moment waren ze alle zelfvertrouwen in hun eigen opvoedcapaciteit vaak verloren. Maar een paar maanden na de intake zaten ze er vaak heel anders in. Na een paar maanden van relatieve rol willen en durven ze zich weer actiever met hun zoon of dochter te bemoeien. Ze realiseren zich dat zij toch best over een boel belangrijke detail-kennis beschikken die nodig is voor goede hulp en zorg. En...ze zien langzaam dat de instelling nu ook niet per se de allerbeste plek is om op te groeien. Thuis ging het niet meer, maar na verloop van tijd zien ouders ook de beperkingen in en binnen de instelling. Maar vanaf dan is het heel moeilijk om je weer met de zorg te bemoeien en om het zorgplan aan te passen.

Toen u dit las, dacht u direct: "daar moeten wij wat mee!" Daarom heeft u zich hard gemaakt voor de pilot en wil onderzoeken hoe ze bij Groene Gras een nieuwe intakeprocedure kunnen ontwerpen waar met ouders op hun kwetsbaarste moment gelijk een goede relatie wordt opgebouwd.

Uw doel in het spel is vooral om voldoende middelen voor de pilot te zoeken. "Uit eigen budget" klinkt leuk. En u vindt ook dat dit in de toekomst standaard bij het werk moet gaan horen. Maar iets ontwikkelen kost nu eenmaal geld. Daar kun je niet zomaar binnen de huidige bezetting ruimte voor maken.

Opdracht: Identificeer de mogelijkheden en uitdagingen van ouderbetrokkenheid binnen uw zorginstelling. Zorg voor draagvlak en betrokkenheid van het personeel bij het ontwikkelen en uitvoeren van de pilot. Werk samen met andere bestuurders om gemeenschappelijke doelen te formuleren en ouderbetrokkenheid echt op en top te ontwikkelen in de gemeente Ankerdam.

11: Certicom: Manager

U bent Harm Hellevoort. Locatiemanager bij Groener Gras, onderdeel van Certicom. U vindt ouderbetrokkenheid buitengewoon belangrijk. Toch twijfelt u wel wat over de nut en noodzaak van een pilot. Want hoeveel tijd gaat dat wel niet kosten? En wie moet het werk doen? Op Groener Gras wordt er nu al een jaar gewerkt met een gat van 1,5 fte aan persoonlijk begeleiders. Dat gaat om er zo'n fantastisch team staat. Maar om in dat team nu ook nog tijd vrij te maken voor een pilot. U weet het zo net nog niet.

Aan de andere kant, ziet u wel echt het nut ervan in. Er staan toch geregeld jonge medewerkers met de tranen in de ogen aan uw bureau omdat ze een moeilijk gesprek met ouders hebben gehad. Vooral als ouders het niet eens zijn met de manier waarop gewerkt wordt en begeleiders beschuldigen van fouten kan het er heftig aan toe gaan. Vaak met u zelf of een van de meer ervaren collega's dan inspringen om het conflict te managen. Maar daar is ook niet altijd direct tijd voor. Bovendien lukt het lang niet altijd om ouders die al gefrustreerd zijn nog weer rustig te krijgen. Dus op zich is iedere ontwikkeling om dit proces te verbeteren welkom. Maar of dat nu een pilot rond de intake moet zijn...u weet het zo net nog niet.

Sommige ouders lijken wel haast met alles ontevreden. En dan vooral over allerlei zaken waar Groener Gras helemaal niets mee te maken heeft. Fouten uit het verleden. Soms nog met instellingen waar jongeren meer dan 5 jaar geleden gezeten hebben. Of ze hebben gedoe met het de gemeente over het vervoer. U zou niet weten hoe de intakeprocedure bij Groener Gras daar een antwoord op kan vinden. En laten we wel zijn, als het wel over Groener Gras gaat, zijn het echt incidenten. De meeste dingen gaan hartstikke goed.

Bij het ontwikkelen van de pilot zijn voor u 2 dingen van belang. In de eerste plaats heeft u gewoon handjes nodig. Een projectleider die de pilot kan managen en een procesbegeleider die inhoudelijk kan bijdragen aan zoiets als een andere intake. Beide zouden zeker 5 uur per week nodig zijn. Daarnaast wil u vooral weten wat alle andere betrokken partijen eigenlijk gaan doen aan leren. Hoe gaan zij hun eigen processen verbeteren? U zit er niet op te wachten dat er allerlei partijen meekijken hoe Groener Gras de intakeprocedure verbetert. Want u weet uit eerdere projecten dat mensen nooit alleen meekijken. Iedereen die betrokken is, gaat er wat van vinden, en vaak nog erger, zich er mee bemoeien. Als dat gebeurt gaat u liever op eigen houtje, zonder pilotstatus aan de slag.

Opdracht: Coördineer de interne processen en zorg ervoor dat de zorgprofessionals worden betrokken bij de ontwikkeling en uitvoering van de pilot. Zorg voor de benodigde middelen en ondersteuning en evalueer de impact van de pilot op de kwaliteit van de zorg.

12: Zorgprofessional Certicom

Je bent Tom de Vries, een verpleegkundige bij Certicom. Je werkt met kinderen met een verstandelijke beperking en bent een groot voorstander van ouderbetrokkenheid in de zorg. Je hebt gezien hoe de inzet van ouders een positief effect heeft op zowel de kinderen als het zorgteam.

Je waardeert de jarenlange ervaring die ouders met hun kinderen hebben. Je ziet dat zij vaak precies weten hoe hun kind het beste begeleid en gesteund kan worden. Deze kennis is onmisbaar voor jou en je collega's en je staat dan ook altijd open voor hun input. Je hebt ervaren dat deze samenwerking leidt tot een meer gepersonaliseerde en effectieve zorg.

Ook ben je onder de indruk van hoe sommige ouders actief deel uitmaken van het zorgteam door hun kennis en ervaring te delen. Je hebt gemerkt dat zij, door het coachen van teamleden, bijdragen aan een hogere zorgkwaliteit. Hun praktische tips over omgaan met bepaalde gedragingen of het toepassen van specifieke zorgtechnieken hebben jou en je collega's echt geholpen om de zorg te verbeteren.

Dankzij de actieve betrokkenheid van ouders heb je ook een duidelijke verlichting van de werkdruk binnen het team ervaren. Ouders die taken op zich nemen of meedenken over de zorgplannen zorgen ervoor dat het team zich kan focussen op hun kerntaken. Dit heeft geleid tot een betere werksfeer en meer tijd voor persoonlijke aandacht voor elk kind.

Je bent enthousiast over de mogelijkheden van ouderbetrokkenheid en ziet het als een essentieel onderdeel van de zorg. Je gelooft dat deze aanpak niet alleen de kwaliteit van de zorg voor de kinderen verhoogt, maar ook een positieve invloed heeft op het welzijn van het hele zorgteam. Je hoopt dat deze visie door meer collega's en andere zorginstellingen wordt omarmd, om samen te werken aan de beste zorg voor kinderen met een verstandelijke beperking.

13: Cliënt, Certicom

Je bent Emma van Leeuwen, een 16-jarige jongedame met een lichtverstandelijke beperking, wonend bij locatie Groener Gras van Certicom. De afgelopen jaren heb je onder de begeleiding van een toegewijd team en met de liefdevolle ondersteuning van je ouders, aanzienlijke groei doorgemaakt. Nu ben je samen met je begeleiders en ouders aan het toewerken naar een spannende nieuwe fase in je leven: begeleid wonen.

Je reis was niet altijd gemakkelijk. Aanvankelijk vonden je ouders het moeilijk om je los te laten, bang dat de wereld je zou overweldigen zonder hun constante toezicht. Het was dankzij de inspanningen van je begeleiders bij Groener Gras dat ze begonnen in te zien hoeveel je eigenlijk kon. Jouw begeleiders werkten nauw samen met hen, deelden inzichten en strategieën die jouw zelfstandigheid zouden bevorderen. Ze benadrukten je sterke punten en kleine overwinningen, wat je ouders hielp om meer vertrouwen in je te krijgen en jou meer ruimte gaf om te groeien.

Het is deze synergie tussen de professionele begeleiding en de intieme kennis die je ouders van jou hebben, die cruciaal is geweest voor je ontwikkeling. Je begeleiders hebben altijd gewaardeerd wat je ouders over jou konden vertellen; kleine details die je helpen in je dagelijks leven, voorkeuren en aversies, die allemaal hebben bijgedragen aan een zorgplan dat echt bij jou past.

Nu sta je op een punt waar je trots kunt zijn op jezelf en je vooruitgang. Je bent zelfstandiger geworden, kunt beter omgaan met nieuwe situaties en hebt geleerd hoe je je gevoelens en behoeften kunt uiten. Dit alles was mogelijk door de brug die jouw begeleiders en ouders samen hebben gebouwd, een brug die je heeft geholpen om over te steken naar meer onafhankelijkheid.

Jouw rol in dit verhaal toont aan andere jongeren en hun ouders wat mogelijk is met de juiste ondersteuning en samenwerking. Het is een bewijs van de kracht van gedeelde inspanningen en het belang van ieders bijdrage in het groeiproces naar zelfstandigheid.

14: Ouder Ashley Fraser

U bent Ashley van Daalen en moeder van de 14-jarige Jessie. Jessie heeft een verstandelijke beperking en een ontwikkelleeftijd van 3 jaar. Jessie kan goed lopen maar is slechtziend en doof aan één. Dit maakt het voor haar, naast haar verstandelijke beperking extra lastig om te communiceren met mensen. Daarom wordt zij soms gefrustreerd en kan het voorkomen dat zij agressief wordt. Wanneer mensen haar verkeerd benaderen kan ze uit een onverwachte hoek uithalen of een duw geven.

U heeft een lange geschiedenis met uw dochter. U verzorgde de eerste 8 levensjaren van Jessie de zorg. 5 jaar geleden werd het u en uw man te veel. Jessie kon niet meer thuis wonen. Jessie had zoveel energie en aandacht nodig waardoor haar broer (16) en zusje (11) er onder gingen lijden. Daarom bent u en uw man opzoek gegaan naar een zorginstelling die de tijd en aandacht had om Jessie goede zorg te geven. Dit was voor u een heel moeilijk moment. Het voelde als falen dat u de zorg zelf niet meer kon dragen.

Uiteindelijk bent u uitgekomen bij de IJsvogel van stichting Panhoeve. Toen Jessie verhuisde naar deze locatie was u zwaar oververmoeid. Het was voor u een enorme ontlasting dat de zorginstelling de zorg rol eindelijk overnam. Mentaal ging het ook niet goed met u waardoor het extra fijn was dat de begeleiders de zorg gingen dragen.

2 jaar later was u maar ook uw hele gezin weer op kracht. Ze zijn goed uitgerust en goed op kracht om een deel van de zorg terug over te nemen. Tenminste dat is uw wens. Echter is het voor u een hele worsteling om een deel van de zorg terug in handen te krijgen. Het team rondom uw dochter is zo geïnstalleerd dat het voor hen lastig is om dingen uit handen te geven. Daarnaast wordt u in veel situaties niet of te laat betrokken. Recent heeft zich een situatie voorgedaan waar Jessie was gevallen omdat zij de trap niet goed zag. Hier heeft Jessie een gekneusde pols aan overgehouden. U bent hier pas over geïnformeerd toen u bij Jessie op bezoek was. Hierdoor krijgt u nog meer het gevoel dat u geen onderdeel bent van de opvoeding en zorg van uw dochter. U bent bang om uw kind te 'verliezen'.

U wilt meer gehoord worden, u wilt ertoe doen en onderdeel zijn van het zorgteam. U heeft een sterke behoefte om de zorg op een andere manier in te richten die past bij u en uw dochter. Daarnaast wilt u gehoord worden en niet aan de zijlijn staan zoals nu.

15. Rolbeschrijving Marga Wiers, voorzitter cliëntenraad

U bent Marga Wiers, een 60-jarige moeder van de 30-jarige Steffan. Steffan woont al 20 jaar in de zorginstelling **Groener Gras**. Steffan is ernstig meervoudig beperkt en heeft 24/7 hulp nodig. U heeft veel meegemaakt met Steffan. Jarenlang is het een zoektocht geweest om een goede balans te vinden in de zorg rondom hem. Nu heeft Steffan al een aantal jaar een heel goed team die met hem werkt. Zijn persoonlijk begeleider kent u goed en daar heeft u ook een goede band mee. Hiervoor had Steffan een persoonlijk begeleider waar u het minder goed mee kon vinden. Daarnaast had u in die tijd veel moeite om uw moederrol goed te vervullen. Doordat u veel heeft meegemaakt, heeft u een goede blik op hoe de zorg rondom kinderen met een ernstig meervoudige beperking moet worden ingericht. U bent van mening dat het een team effort is. Ouders en begeleiders moeten op één lijn liggen, daar heeft het kind het meeste profijt van.

Door deze ervaring heeft u 4 jaar geleden ervoor gekozen om aan te sluiten bij de cliëntenraad. 2 jaar geleden bent u hier de voorzitter van geworden. Ook in deze rol wilt u de zorg beter maken. U probeert ook ouders informeel te adviseren over hoe zij goed om kunnen gaan met frustraties en moeilijkheden. U bent heel erg blij dat **Groener Gras** pilots gaat starten om de samenwerking met ouders te verbeteren. U wilt in dit traject de stem van de ouder zo goed mogelijk naar voren brengen. Want u heeft nog steeds het idee dat deze te vaak vergeten wordt.

16: Cliëntondersteuner Emir Habib

U bent Emir Habib, een onafhankelijk cliëntondersteuner voor cliënten in de Wet Langdurige Zorg (WLZ). Voorheen werkte u bij het zorgkantoor als zorginkoper. U heeft dit een geruime tijd gedaan, maar vond het minder leuk omdat u veel achter de schermen werkzaam was. U wilde in contact zijn met de cliënt en bent daarom begonnen met een opleiding Social Work. Nadat u die opleiding heeft afgerond bent u meteen aan de slag gegaan als onafhankelijk cliëntondersteuner bij Stichting VOOR West Brabant.

U heeft heel veel plezier in u werk. U vindt het leuk om mensen te helpen en om samen met hen opzoek te gaan naar passende zorg. Soms vindt u het werk wel zwaar. Dit komt door de aangrijpende en heftige verhalen die u dagelijks hoort. Daarnaast merkt u dat het steeds lastiger wordt om een goede plek te vinden voor cliënten waar zij, maar ook de naasten, zich gehoord voelen. Ook u merkt dat de druk op de zorg steeds groter wordt. U heeft veel zorgaanbieders gezien waar pilots of nieuwe werkwijzen zijn geïmplementeerd om de samenwerking tussen ouders en zorgaanbieder te verbeteren. Echter ziet u dat dit niet altijd het gewilde effect heeft gehad. Het blijft mensenwerk en dus aanpassen op de ouders waarmee je te maken hebt. Dit merkt u ook in de gesprekken die u voert met ouders. Iedere ouder is anders en heeft ook andere verwachtingen bij de inhoud van de zorg. U heeft een heel goed inlevingsvermogen waardoor u goed kunt meebewegen met de ouders. Echter ziet u in gesprekken met zorgaanbieders dat dit vaak fout gaat. Zowel ouder als aanbieder vinden het moeilijk om elkaar goed te begrijpen.

U ziet graag dat de zorg en ook de samenwerking tussen zorgaanbieders en naasten verbeterd. U denkt dat een pilot niet de enige oplossing is. Dit strookt volgens u niet voldoende met de complexe werkelijkheid van de verschillende soorten ouders. Iedereen is anders. U bent dus een groot voorstander van de persoonsgerichte aanpak. Dit is dus een onderdeel waar u goed op let wanneer een zorgaanbieder een nieuwe aanpak implementeert of uitprobeert.

17: Cliëntondersteuner Henrieke de Zeeuw

U bent Henrieke de Zeeuw, een zeer gedreven onafhankelijk cliëntondersteuner voor cliënten in de WLZ. Zelf heeft u een kind met een verstandelijke beperking, waardoor u veel persoonlijke ervaring heeft met het soms ingewikkelde zorgsysteem. Doordat in de situatie van uw kind veel is fout gegaan bent u zeer gemotiveerd om de zorg voor de volgende generatie een stukje beter te maken. Nu probeert u dat te doen vanuit de rol als cliëntondersteuner.

U heeft mede door uw achtergrond een heel goed inlevingsvermogen in de ouders die het moeilijk vinden om passende zorg te vinden voor hun kind. Dit begrip zit u vaak weinig terug bij andere zorgverleners. Die zijn voornamelijk bezig met de zorg voor het kind, maar vergeten de zorg en aandacht voor de ouders. Dit onbegrip frustreert u soms, want u weet dat het ten goede komt van de zorg wanneer je goed luistert naar de ouders en hun verhaal. Zij kennen het kind namelijk het best. U merkt dat dit in intakegesprekken vaak wordt vergeten.

De komst van nieuwe pilots om de samenwerking tussen ouders en zorgprofessionals te verbeteren vindt u een zeer goed ontwikkeling. Wanneer u hierbij betrokken wordt vindt u het belangrijkste dat er in de opzet van de pilot voldoende ruimte is voor de ouder om zijn of haar verhaal te doen. Hier kijkt u waar mogelijk dus graag kritisch op mee. Als dit goed wordt geïmplementeerd denkt u dat de zorgaanbieder de best passende zorg kan aanbieden.