

## **Projectplan 'Krachtig Cliëntenperspectief 2010 binnen NPO'**

Subsidieaanvraag 60-61900-98-601

N 7427 Bst/WM/HS/27 mei 2010

### **Introductie**

In het Nationale Programma Ouderenzorg (NPO) van ZonMw staat de oudere met de complexe kwetsbare problematiek centraal. Het programma moet leiden tot een verbetering van de ouderenzorg waarin niet alleen medische zorg centraal staat. Het gaat ook om zorg in bredere zin waardoor een kwetsbare oudere betere zelfredzaamheid verkrijgt, meer functiebehoud en minder zorg en behandelbelasting.

Het NPO wil dit bereiken door het realiseren van acht regionale netwerken ouderenzorg. Deze netwerken zijn geconcentreerd rondom de acht universitaire medische centra. Deze centra moeten binnen hun regio samenwerking zoeken met relevante organisaties die bij kunnen dragen aan het verbeteren van de zorg voor kwetsbare ouderen en ook met ouderenorganisaties.

Om deze zorg daadwerkelijk te verbeteren is de inbreng van de oudere en met name de kwetsbare oudere cruciaal. De inbreng van hun eigen ervaringen en kennis moet ervoor zorgen dat projecten en onderzoeken zich daadwerkelijk richten op de behoeften die kwetsbare ouderen hebben.

De Centraal Samenwerkende Ouderenorganisaties (CSO), Unie KBO, PCOB, PCOB, NOOM en Zorgbelang Nederland achten voor het slagen van het NPO de inbreng van de kwetsbare ouderen essentieel. CSO is in december 2008 begonnen om met name die ouderen die in de acht netwerken actief zijn, te ondersteunen. CSO wil samen met de andere organisaties in de verdere looptijd van het NPO deze ouderenparticipatie ondersteunen en versterken en een eerste aanzet doen voor het borgen van de resultaten van het NPO na afloop van het programma.

In dit voorstel leggen wij voor welke doelstellingen wij hiervoor ogen hebben en welke activiteiten wij hiervoor willen ondernemen.

### **Terugblik 2009**

Het eerste jaar was vooral gewijd aan het opstarten van het project. Het project kent een complexe structuur door de deelname van verschillende groepen, die ook verschillende behoeftes en verwachtingen hebben. Er was tijd voor nodig om de verschillende verwachtingen en behoeftes op tafel te krijgen en deze te onderkennen en te erkennen. Daarnaast moest ook erkend worden dat participatie een maatschappelijk proces is, in de zin dat er langzaam consensus moet ontstaan over wat participatie nu eigenlijk is en wat we binnen het NPO ermee willen bereiken. Dit is een continu proces. Op allerlei momenten in het participatie proces komen deze vragen weer aan de orde en moet hiermee geworsteld worden door alle partijen die hierbij betrokken zijn.

Er is voor gekozen om aan een aantal basisbehoeften te voldoen voor de ouderen die participeren in de netwerken, zoals een training, de productie van een handboek en een boek met ervaringsverhalen als een soort knelpuntenboek. Dit laatste moet gezien worden als een soort onderzoeksagenda nu en voor de toekomst.

Daarnaast is er ook geconstateerd dat het profiel voor de participerende oudere moeilijk was in te vullen. Vooral ouderen die kwetsbaar zijn en kunnen participeren in bijvoorbeeld een commissie zijn moeilijk te vinden. Dit betekent dat mensen die minder kwetsbaar zijn en deze plekken in commissie, klankbordgroepen etc. invullen, zich ervan bewust moeten zijn dat zij contacten moeten hebben en onderhouden met kwetsbare ouderen om goed te weten wat hun behoeften zijn.

### **Doelstellingen**

De algemene doelstelling van het project is:

Ouderen en vooral kwetsbare ouderen, doen op verschillende manieren mee in de acht regionale netwerken zoals gevormd in het NPO. Zij hebben een stem in de voorbereiding, uitvoering en implementatie van ingediende projecten. Door de inbreng van ouderen worden de resultaten van het NPO versterkt. De zorg voor kwetsbare ouderen sluit beter aan op hun behoeften, wat tot een algehele verbetering van de ouderenzorg leidt.

### **Specifieke doelstellingen**

- a. In elk netwerk participeren ten minste tien ouderen die of zelf kwetsbaar zijn of middelen hebben waarmee zij de behoeften van kwetsbare ouderen kunnen peilen en ook die van mantelzorgers.
- b. De ouderen die participeren in de acht netwerken zijn toegerust om hun inbreng vanuit het perspectief van kwetsbare ouderen en hun mantelzorgers te geven in de ontwikkeling van projecten en onderzoeken, de uitvoering en de implementatie.
- c. De ouderen in de acht netwerken zijn in staat om informatie vanuit de netwerken naar hun achterban te verspreiden; en signalen vanuit hun achterban in te brengen in de netwerken.
- d. De participerende ouderen en hun organisaties hebben concrete voornemens voor het borgen van de verbeteringen in de zorg voor kwetsbare ouderen die binnen het NPO programma gerealiseerd zijn.

### **Doelgroep**

De specifieke doelgroep van dit project zijn de ouderen die participeren in de acht netwerken en die in de verschillende fasen van het NPO project betrokken zijn. Maar daarnaast zijn er meer groepen die gebruik kunnen maken van zowel de opbrengsten als de activiteiten van het project 'Krachtig Cliëntenperspectief'. Het gaat hierbij om de mensen en organisaties die de participatie van de ouderen binnen de acht netwerken mogelijk maken. Dit zijn bijvoorbeeld de netwerkcoördinatoren of de coördinatoren van Zorgbelang. Maar ook valt te denken aan onderzoekers die samenwerken met ouderen in de uitvoering van de experimenten en projecten.

Zo wordt er aan gedacht dat de trainingen die we voor deze ouderen organiseren ook enigszins aangepast, van nut kunnen zijn voor onderzoekers of andere groepen die participeren binnen de netwerken.

### **Plan van aanpak**

Om bovenstaande doelstellingen te realiseren zullen we een aantal activiteiten ontplooiën. Deze zijn onder te brengen in drie categorieën:

1. Kennis delen en informatie geven.
2. Ondersteunen bij implementatie en borging van de resultaten van het NPO.
3. Ervaringsverhalen van ouderen en ervaringen met ouderenparticipatie verspreiden.

### **Kennis delen en informatie geven**

In elk van de acht netwerken krijgt de ouderenparticipatie op een andere manier vorm en inhoud. Door hierover ervaringen uit te wisselen valt hier veel van te leren. Tegelijkertijd wordt in de netwerken ook duidelijk dat participatie niet vanzelf gaat. Ouderen hebben behoefte aan ondersteuning bij het invulling geven aan hun rol in de netwerken. Daarnaast is het nodig dat zij binnen de netwerken ook in staat gesteld worden om te kunnen participeren. Dit vraagt om inzet van zowel de ouderenvertegenwoordigers als de netwerken. Om de participatie van de ouderen te ondersteunen ontplooiën we een aantal verschillende activiteiten die allen gericht zijn op het delen van kennis, het uitwisselen van ervaringen en het aanbieden van informatie. Tussen deze verschillende activiteiten bestaat er overlap in de thema's die aan bod komen, maar door informatie en ervaringen op verschillende manieren te delen bieden we hen de individuele keuzevrijheid om een manier te kiezen die het beste bij hen past. Daarbij bekijft informatie beter wanneer deze meerdere keren wordt aangeboden.

### *Productie Handboek voor ouderenparticipatie*

In de verschillende netwerken hebben de ouderen op een heel aantal terreinen dezelfde informatiebehoefte. Deze informatie wordt gebundeld in een handboek voor ouderenparticipatie. Het boek wordt in een druk van 2000 exemplaren uitgegeven. Ervaring leert dat er veel belangstelling is voor een dergelijk handboek, niet alleen vanuit de ouderen die participeren maar ook medewerkers die de participatie mogelijk moeten maken. Het handboek zal tevens te downloaden zijn via de websites van de verschillende organisaties die bij het NPO betrokken zijn. Zo is de toegang tot dit document zo groot mogelijk.

### *Nieuwsbrief*

Om snel en laagdrempelig informatie te kunnen delen brengen we het komende jaar 6 nieuwsbrieven uit. In deze nieuwsbrieven worden interessante ontwikkelingen in de netwerken gedeeld, komt een agenda waarin de activiteiten binnen het project 'Krachtig Cliëntenperspectief' worden aangekondigd en worden tips gegeven over interessante publicaties, bijeenkomsten en dergelijke.

De nieuwsbrieven worden ook digitaal verspreid via de websites van betrokken organisaties.

### *Factsheets*

De ouderen geven aan dat zij behoefte hebben aan concrete handreikingen over verschillende thema's zoals 'Hoe beoordeel je een projectvoorstel?' 'Hoe monitor je een project?' 'Hoe kun je erachter komen of de beoogde doelgroep van een project ook daadwerkelijk bereikt wordt?' 'Hoe kun je meedenken over borging en implementatie van een project?' 'Hoe bereik je kwetsbare ouderen?'

In sommige gevallen ontwikkelen de ouderen zelf handleidingen over hoe ze met bepaalde onderwerpen omgaan, maar blijft deze informatie binnen het eigen netwerk. In andere gevallen ontbreekt de tijd of mankracht om een visie op een bepaald onderwerp te ontwikkelen. Zowel bij het ontwikkelen als verspreiden van deze handreikingen ligt een taak voor de projectgroep. Hierbij zal er nadrukkelijk aandacht zijn voor in andere programma's ontwikkelde handreikingen en opgedane kennis.

### *Trainingen*

In 2009 heeft de eerste training plaatsgevonden voor ouderen die participeren in de netwerken. Hiervoor was grote belangstelling. Deze was groter dan het aantal beschikbare plaatsen. Daarnaast is er een groot verloop onder de ouderen die participeren. Daarom willen we in de komende jaren deze training blijven geven. Per training kunnen 16 deelnemers meedoen. De trainingen worden georganiseerd door Stichting Tools in opdracht van en in samenwerking met het project "Krachtig Cliëntenperspectief in het NPO" van de CSO.

De inhoud van de training wordt steeds aangepast aan de behoeften van de ouderen. In de eerste training was ruime aandacht voor toetsingscriteria vanuit het ouderenperspectief voor onderzoeksvoorstellen. Nu binnen het NPO steeds meer projecten gestart zijn, ligt de nadruk meer op monitoring van projecten vanuit ouderenperspectief en op mogelijkheden tot het borgen van de kennis die er opgedaan wordt in de onderzoeken. Andere thema's, zoals achterban vertegenwoordiging of het profiel van de ouderenvertegenwoordiger zijn onderwerpen die in alle fases van het NPO relevant blijven. Deze onderwerpen maken dan ook een vast onderdeel uit van de training.

De inhoud van de training is niet alleen relevant voor de participerende ouderen, maar ook voor mensen die vanuit de netwerken de participatie moeten opzetten en ondersteunen of onderzoekers die met de ouderen samen werken in de onderzoeksprojecten. Voor hen bestaat de mogelijkheid om een training op maat aan te bieden. Ook kunnen bepaalde onderdelen van de training die voor een specifiek netwerk actueel zijn in een workshop in de regio aangeboden worden. Dit maatwerk zal door Stichting Tools in samenwerking met de projectgroep van 'Krachtig Cliëntenperspectief' ontwikkeld worden. De begroting van dit project voorziet niet in de kosten voor deelname. Deze zullen door de deelnemers zelf gedragen moeten worden.

### *Uitwisselingsbijeenkomsten*

Voor het welslagen van het NPO is de participatie van de kwetsbare ouderen noodzakelijk. Uitwisseling tussen de ouderen uit de acht netwerken is daarbij erg belangrijk. Door het uitwisselen van hun ervaringen en kennis doen zij ideeën op uit de andere netwerken die zij kunnen inzetten in het eigen netwerk. Ook ervaren zij steun aan elkaar in de zoektocht naar een positie voor het ouderenperspectief in de acht netwerken. Om deze uitwisseling te stimuleren organiseren we in de projectperiode drie bijeenkomsten waar door middel van lezingen, workshops en presentaties kennis en informatie uitgewisseld wordt. Tijdens de bijeenkomsten komen onderwerpen aan de orde die aansluiten bij de vragen die er op dat moment leven bij de ouderen. Ook is er ruimte voor ontmoeting. Voor de bijeenkomsten worden ook andere partijen uitgenodigd die betrokken zijn bij het NPO, zoals netwerkcoördinatoren, beroepsmatige ondersteuners van de participatie in de netwerken en geïnteresseerde onderzoekers. Bij de keuze voor tijdstip en vergaderlocatie van deze landelijke bijeenkomsten wordt gelet op benodigde reistijd en goede bereikbaarheid.

### *Uitwisseling via de website [www.deeljezorg.nl](http://www.deeljezorg.nl)*

Zorgbelang Nederland heeft in het najaar 2009 de site [www.deeljezorg.nl](http://www.deeljezorg.nl) ontwikkeld. De site is een sociaal netwerk voor iedereen met een hart voor goede zorg in Nederland. Deeljezorg.nl draait om het delen van ervaringen. Er kunnen meningen worden gegeven, oproepen worden geplaatst, informatie worden verzameld en deelnemers kunnen in contact komen met anderen. Binnen deze website kan er een deelsite (een eenvoudige website gekoppeld aan de hoofdwebsite van deeljezorg) ontwikkeld worden voor de ouderen die participeren in het NPO. Zo hebben de ouderen een plek waar ze elkaar kunnen treffen en informatie kunnen uitwisselen zonder dat ze elkaar fysiek op hoeven te zoeken. De ervaring met de bestaande deeljezorg-site leert dat ouderen steeds actiever zijn op internet. De oudste deelnemer van deeljezorg is 86 jaar. Daarnaast verloopt een groot deel van de communicatie met de ouderen in de netwerken inmiddels per email. Dit maakt dat het ontwikkelen van deze deelsite inmiddels een goede manier is om de uitwisseling tussen de ouderen te stimuleren. De projectmedewerker van Zorgbelang zal deze deelsite opzetten en onderhouden, maar vooral, in samenwerking met de projectleider, een rol spelen bij het stimuleren van discussie en uitwisseling op de website, bijvoorbeeld door het opzetten van fora rondom thema's die actueel zijn voor de ouderen in de netwerken. Daarnaast kunnen de eerder genoemde factsheets er gedeeld worden en kunnen voorbeelden van 'best practices' in de netwerken uitgewisseld worden. Ook zal de deelsite onder de aandacht van de ouderen gebracht moeten worden. Dit zal gebeuren via onze eigen kanalen zoals de nieuwsbrief, maar ook via de netwerkcoördinatoren en de regionale Zorgbelang medewerkers die bij de netwerken betrokken zijn.

### *Individueel advies*

Naast deze activiteiten die op de hele groep van ouderenvertegenwoordigers zijn gericht is het ook van belang om in specifieke situaties ondersteuning te kunnen bieden bij het vormgeven van de ouderenparticipatie. Wij willen binnen het project “krachtig cliëntenperspectief binnen NPO” een ambassadeursrol op het terrein van ouderenparticipatie vervullen die alle betrokkenen bij ouderenparticipatie in het NPO met raad op maat bij kan staan. Deze ambassadeursrol wordt ingevuld vanuit een coachende en pragmatische invalshoek. In de eerste plaats zijn dit de ouderen die zelf participeren en hun organisaties ( de Zorgbelangorganisaties en de ouderenorganisaties). In de tweede plaats de vertegenwoordigers van de acht netwerken die participatie mogelijk moeten maken. Dit zijn de netwerkcoördinatoren die de voorwaarden voor participatie moeten scheppen binnen elk deelnemend netwerk binnen het NPO. De projectleider van het CSO zal daarom ook contact zoeken met de netwerken door het regelmatig bezoeken van de netwerken en de bijeenkomsten die er plaatsvinden. Hierdoor kan zij direct bijstaan wanneer er vragen zijn met betrekking tot de invulling of uitwerking van participatie of verwijzen naar andere bronnen of materialen. Ook kan zij waar nodig hulp bieden bij het uitbreiden van het aantal ouderen dat participeert.

### **Ondersteunen bij implementatie en borging van resultaten**

Het onderwerp implementatie en borging van de resultaten komt al op verschillende manieren aan bod in de hierboven beschreven activiteiten. Onder het kopje kennis delen en informatie uitwisselen richten we ons op het bieden van verschillende handvatten aan de ouderen in de netwerken om een visie te ontwikkelen op hoe zij een rol kunnen spelen bij de implementatie en borging van de resultaten van de verschillende projecten die binnen het NPO uitgevoerd worden. Daarnaast is het van belang dat, naast de concrete resultaten uit de projecten, ook de ervaringen met ouderenparticipatie geborgd worden. Na afloop van het NPO is het van belang dat de ouderen een rol blijven spelen bij het signaleren en oplossen van knelpunten in de ouderenzorg.

Dit project beschikt door de inbedding in het CSO en de inzet van een projectmedewerker van Zorgbelang Nederland over een brede achterban op het terrein van de ouderenzorg. Dit jaar willen we een start maken met het mobiliseren van deze achterban om via hen de resultaten van het NPO te kunnen verspreiden.

### *Mobiliseren Zorgbelang achterban*

Op dit moment zijn bij 4 van 8 netwerken Zorgbelang organisaties direct betrokken bij de facilitering en/of ondersteuning van de ouderenparticipatie. Bij de overige Zorgbelangorganisaties volgen de betrokken beleidsmedewerkers de ontwikkelingen binnen het NPO. Om de binding met alle 13 Zorgbelangorganisaties met betrekking tot het NPO, en de ouderenparticipatie daarbinnen, te versterken worden er 2 landelijke bijeenkomsten voor medewerkers van de 13 Zorgbelangorganisaties die direct betrokken zijn bij NPO of het NPO volgen georganiseerd. In de bijeenkomsten worden ervaringen gewisseld, de belangrijkste ontwikkelingen met betrekking tot het NPO en de borging van de resultaten besproken en goede voorbeelden van participatie uitgewisseld;

Daarnaast wordt het intranet van Zorgbelang Nederland ingezet bij het uitwisselen van beschikbare informatie over de resultaten van het NPO en de ervaringen met ouderenparticipatie. Via dit intranet hebben alle medewerkers van de Zorgbelang organisaties toegang tot deze informatie. Door dit uitwisselen te stimuleren ontstaat er een extra weg om kennis te vermeerderen en goede voorbeelden te verspreiden. Voor de medewerkers van de 13 Zorgbelangorganisaties is de projectmedewerker van Zorgbelang Nederland het eerste aanspreekpunt op het bureau. Via deze helpdesk-functie kunnen vragen via telefoon en/of mail snel beantwoord worden en desgewenst kunnen medewerkers geadviseerd worden.

#### *Mobiliseren CSO achterban*

De Unie KBO, de PCOB en de ANBO hebben samen 610.000 leden. Deze leden zijn georganiseerd in meer dan 1000 afdelingen. Deze afdelingen organiseren op lokaal niveau activiteiten voor de leden. Op het terrein van de lokale belangenbehartiging werken de afdelingen van de verschillende bonden samen in Centrale Organen Samenwerkende Bonden Ouderen (COSBO's). Op provinciaal niveau werken zij samen in Samenwerkende Bonden Ouderen (SBO's). Deze SBO's maken in een aantal provincies deel uit van Zorgbelangorganisaties en werken in andere provincies zelfstandig. Via de de landelijke Ouderenorganisaties en de SBO's informeren we de lokale afdelingen en COSBO's over de resultaten uit het NPO en de ervaringen met ouderenparticipatie binnen het NPO. Dit zal voornamelijk gebeuren door middel van artikelen in nieuwsbrieven en kaderbladen van de ouderenbonden en SBO's. De SBO's die bij Zorgbelangorganisaties zijn aangesloten worden daarnaast ook via de uitwisselingsbijeenkomsten van Zorgbelang bij het NPO betrokken.

#### *Borging resultaten NPO*

Op basis van de activiteiten/ werkzaamheden die CSO, en Zorgbelang Nederland in het kader van dit project uitvoeren, worden bouwstenen ontwikkeld voor het borgen van de ouderenparticipatie na afloop van het NPO-programma. Deze bouwstenen kunnen de basis vormen van een borgingsprogramma 'ouderenparticipatie NPO' dat nog ontwikkeld moet worden en dat na afloop van dit project in de laatste 9 maanden van het NPO-programma uitgevoerd zou kunnen worden. Voor de ontwikkeling en implementatie van een dergelijk borgingsprogramma zijn aparte financiële middelen nodig. Dit borgingsprogramma zal deel uitmaken van het toekomstige projectplan 'Krachtig Cliëntenperspectief 2011'.

### **Ervaringsverhalen van ouderen en ervaringen met ouderenparticipatie verspreiden**

De concrete ervaring van ouderen met de gezondheidszorg maken uitdagingen waar het NPO voor staat inzichtelijk. Deze voorbeelden leggen bloot waar de zorg nog niet optimaal is en hoe het beter kan. Dit is ook de reden dat de ouderen participeren in de netwerken. Daar laten zij hun stem horen, maar door ervaringen te bundelen krijgen deze individuele ervaringen een extra functie als onderzoeksagenda die beleidsmakers en onderzoekers kunnen gebruiken om projecten op te baseren. Daarnaast biedt het bundelen van de ervaringen van de ouderen met participeren in de netwerken een schat aan kennis over hoe cliëntenparticipatie vorm gegeven kan worden. Dit is relevant voor de ouderen zelf maar ook voor de andere deelnemers in de netwerken: wat kunnen zij doen om ouderen in staat te stellen om volwaardig te participeren. Individuele knelpunten blijken wellicht niet individueel en bepaalde vormen van participatie kunnen beter blijken te werken dan andere. Door ook deze ervaringen te bundelen kan nog tijdens de looptijd van het NPO en kwaliteitsslag met betrekking tot ouderenparticipatie gemaakt worden.

#### *Ontwikkeling ervaringsboek*

In samenwerking met ZonMw/NPO wordt een boekje gemaakt dat laat zien waar de oudere en met name de kwetsbare oudere tegenaan loopt in de zorg- en welzijnketen. Daarnaast wil het ook laten zien welke projecten er vanuit het NPO al lopen om de problemen aan te pakken. Het idee achter dit boek is dat het laat zien op welke manier de participatie van ouderen ook bijdraagt bij de verbetering van de zorg en het verbreden van het denkkader van medisch naar welzijn. Het boekje wordt uitgereikt aan de ex-staatssecretaris in april 2010. Daarnaast is het een actiemiddel voor de participerende oudere die het in zijn of haar netwerk kan gebruiken om te laten zien waar participatie toe kan leiden maar ook voor nieuwe ouderen die willen deelnemen. Het is ook bruikbaar om aan de achterban te laten zien waar het in het NPO om draait en wat de waarde is van ouderen die hier actief een bijdrage aan kunnen leveren.

#### *Publicaties over het participatieproces*

Ouderenparticipatie is van belang binnen de netwerken maar is niet het uiteindelijke doel van het NPO. Ouderenparticipatie is een belangrijk middel en voorwaarde om tot verbeteringen in de ouderenzorg te komen. De kern van de activiteiten in de netwerken ligt bij het indienen en uitvoeren van projecten. Daardoor bestaat de kans dat participatie vaak alleen instrumenteel bekeken wordt. Hierdoor ontbreekt soms een visie op participatie. Tussen de netwerken worden hier verschillende antwoorden op gevonden. Voor alle netwerken is het relevant om van elkaar te weten welke verschillende vormen er gekozen zijn en wat het oplevert. Door het participatieproces in de verschillende netwerken te beschrijven ontstaan er mogelijkheden om de ouderenparticipatie naar een hoger niveau te tillen. In deze beschrijving en uitwisseling komen verschillende vragen aan de orde. Bijvoorbeeld, wat betekent het als je ouderen wilt laten participeren? Of, welke methode kunnen we gebruiken om ouderen te laten participeren? En hoe kunnen we ouderen ook echt in staat stellen om volwaardig te participeren? Welke randvoorwaarden zijn hiervoor nodig? De ervaringen die binnen het NPO opgedaan worden kunnen daarbij ook een belangrijke informatie opleveren in andere settings waar men vorm wil geven aan cliëntenparticipatie. De ervaringen uit het NPO worden breed verspreid en zullen worden ingezet bij toekomstige nieuwe projecten.

## **Projectstructuur**

In het project zijn de volgende partners betrokken:

- **Centraal Samenwerkende Ouderenorganisaties**

De CSO, de koepel van ouderenorganisaties, behartigt de collectieve belangen van ruim 550.000 ouderen georganiseerd bij de lidverenigingen van de Centrale Samenwerkende Ouderenorganisaties.

- **Zorgbelang Nederland**

Zorgbelang Nederland is de brancheorganisaties van de 13 Zorgbelangorganisaties. De organisatie zet zich op landelijk en regionaal niveau in voor de belangen van zorgvragers door het verzamelen van ervaringen en standpunten over onderwerpen die met zorg en welzijn te maken hebben. Via de Zorgbelangorganisaties zijn veel ouderen actief in allerlei regionale netwerken, waaronder de NPO-netwerken.

## **Afstemming**

### *Stuurgroep*

De afstemming vindt plaats door middel van een stuurgroep die als doelen heeft:

- het waarborgen van de samenhang en de cohesie van het onderdeel “Krachtig Cliëntenperspectief” met ZonMw
- het bevorderen op bestuurlijk niveau de samenhang tussen de verschillende partners binnen “krachtig Cliëntenperspectief”.

In deze stuurgroep hebben zitting:

- Mw. R. Greweldinger,
- Mw. H. van Leeuwen,
- Mw. Van Aalst, afgevaardigde van ZonMw
- een afgevaardigde van Zorgbelang Nederland,
- Dhr. W. van Minnen, de directeur van de CSO (hij vertegenwoordigt de ouderenbonden en de CSO als projectpartner voor ZonMw).

De projectleider van het project “krachtig Cliëntenperspectief neemt deel aan de stuurgroepvergaderingen en is verantwoordelijk voor de voorbereiding.

### *Projectgroep*

Tevens is er een *projectgroep* waarin op medewerkers-niveau afstemming tussen de partners plaatsvindt en werkafspraken worden gemaakt. De projectleider, en de projectmedewerker van Zorgbelang Nederland vormen samen het projectteam. De projectleider is eindverantwoordelijk voor het project. Zij vormt het eerste aanspreekpunt in het project met name naar de netwerkcoördinatoren. De taken van de projectmedewerker van Zorgbelang richten zich vooral op het opzetten en beheren van de deelwebsite van [deeljezorg.nl](http://deeljezorg.nl) en het ondersteunen bij de implementatie en borging van de resultaten van het NPO via de Zorgbelang organisaties. Daarnaast brengt de projectmedewerker specifieke kennis uit eerdere projecten van Zorgbelang op het gebied van cliëntenparticipatie in die via de in dit plan beschreven activiteiten met de ouderen gedeeld wordt. De projectleider en projectmedewerker stemmen hun werkzaamheden op elkaar af en kunnen elkaar indien nodig vervangen.

### *Afstemming met ZonMW*

Dit project richt zich op de NPO brede ondersteuning van de ouderenparticipatie. Een goede communicatie en afstemming met ZonMW, die verantwoordelijk is voor de begeleiding van het gehele NPO, is daarbij van groot belang. Door een afgevaardigde van ZonMW in de stuurgroep van dit project op te nemen is een goede communicatie over dit project tussen CSO en ZonMW gewaarborgd. Vanuit de eigen projectverantwoordelijkheid draagt de projectleider zorg voor een goede informatievoorziening en afstemming met het stuurgroeplid van ZonMW, met name wanneer er naar buiten toe over het project gecommuniceerd wordt of als er activiteiten georganiseerd worden voor andere doelgroepen binnen het NPO dan de ouderen of de mensen die de ouderenparticipatie ondersteunen. Anderzijds betreft het stuurgroeplid de projectleider bij activiteiten binnen het NPO die een link hebben met/ of van belang zijn voor het project en helpt mee om randvoorwaarden te creëren binnen het NPO om het project tot een succes te maken.

### **Projectduur**

Het project Krachtig Cliëntenperspectief fase 2 loopt van 1 april 2010 tot 1 april 2011.

## Bijlage I

### **Achtergrondinformatie over Zorgbelang Nederland en de meerwaarde van Zorgbelang in dit project.**

*‘Zorgbelang verbindt met als doel een zo hoog mogelijke kwaliteit van leven voor mensen met een zorgbehoefte’*

#### **Zorgbelang Nederland en Zorgbelangorganisaties**

Zorgbelang Nederland is de brancheorganisatie van de dertien Zorgbelangorganisaties. Ze ondersteunt hen bij de belangenbehartiging en dienstverlening, stimuleert vernieuwing en bevordert onderlinge samenwerking en samenhang. Zorgbelang Nederland vormt hierbij de brug naar landelijke organisaties. Ook verbindt Zorgbelang Nederland haar leden rondom thema's, is initiatiefnemer rondom projecten en financieringsaanvragen en stimuleert de slagvaardigheid binnen het collectief van Zorgbelangorganisaties.

Zorgbelang Nederland heeft van 2003- 2006 samen met UnieKBO, PCOB, ANBO en LOC het programma ‘Versterking van positie van de patiënt in de regio in de verpleging & verzorging’ uitgevoerd. In de periode 2006 – 2009 heeft Zorgbelang Nederland het programma ‘Lokaal Centraal’ gecoördineerd. In dit programma stimuleerde de 13 Zorgbelangorganisaties de lokale cliëntenparticipatie in het kader van de Wet Maatschappelijk Ondersteuning. Hierbij is samengewerkt met de programma's ‘Lokale versterking’ van Platform GGz en het VCP-programma van de CG-raad.

De 13 Zorgbelangorganisaties zijn actief in hun eigen regio (de 12 provincies en de stad Amsterdam). Zij werken aan optimale zorg- en welzijnsvoorzieningen en geven informatie. Ze laten de stem van de burgers in de regio horen. In de Zorgbelangorganisaties komen lokale en regionale organisaties samen van ouderen, chronisch zieken en mensen met bijvoorbeeld een psychische, lichamelijke of verstandelijke beperking. De activiteiten richten zich op het verbeteren van zorg en dienstverlening, het toerusten van burgers door het bevorderen van regie en de versterking van cliëntenorganisaties door netwerkvorming en samenwerking op het regionale en lokale niveau.

Meer informatie over de Zorgbelangorganisaties is te vinden op [www.zorgbelang-nederland.nl](http://www.zorgbelang-nederland.nl).

#### **Rol van Zorgbelang Nederland in het NPO**

In het Nationale Programma Ouderenzorg (NPO) van ZonMw staat de oudere met de complexe kwetsbare problematiek centraal. Het programma moet leiden tot een verbetering van de ouderen zorg waarin niet alleen medische zorg centraal staat. Het gaat ook om zorg in bredere zin waardoor een kwetsbare oudere betere zelfredzaamheid verkrijgt, meer functiebehoud en minder zorg en behandelbelasting.

In het kader van het programma zijn 8 regionale netwerken ouderen zorg gerealiseerd geconcentreerd rondom de acht universitaire medische centra. Om deze netwerken tot een succes te maken is de inbreng van kwetsbare ouderen van groot belang.

Zorgbelang Nederland heeft een verbindende en stimulerende taak richting haar lidorganisaties. In dit project richt deze taak zich op het stimuleren, versterken, continueren en borgen van de participatie van kwetsbare ouderen in het NPO. Het toekomstbeeld dat Zorgbelang Nederland samen met de CSO voor ogen heeft is dat na afloop van het NPO ouderen nog steeds actief zijn in het aanspreken van zorg- en welzijnsaanbieders en gemeenten om de resultaten van het NPO vast te houden.

Het stimuleren en versterken van participatie doet Zorgbelang Nederland direct en indirect via de 13 Zorgbelang organisaties.

In het projectvoorstel 'Krachtig Cliëntenperspectief 2010 binnen NPO' zijn een aantal doelstellingen geformuleerd die gericht zijn op versterking van de ouderenparticipatie. De projectmedewerker van Zorgbelang Nederland gaat werkzaamheden verrichten gericht op het realiseren van de doelstellingen zoals deze in het projectplan zijn geformuleerd. De inzet van de projectmedewerker van Zorgbelang Nederland heeft een meerwaarde doordat:

- *gebruik wordt gemaakt van bestaande relaties in de regio*

Bij 4 van de 8 netwerken zijn de Zorgbelangorganisaties op basis van hun kennis van de regio, door de netwerkcoördinator gevraagd de inbreng van ouderen te stimuleren en te faciliteren. Daarnaast heeft iedere Zorgbelangorganisatie relaties met participerende ouderen en ouderenorganisaties. Om in de korte looptijd van dit project zo veel mogelijk te realiseren is het verstandig om gebruik te maken van de bestaande contacten tussen de Zorgbelangorganisaties en de projectmedewerker van Zorgbelang Nederland.

- *ervaringen kunnen worden gedeeld*

Een van de taken binnen dit project is dat de kwetsbare ouderen actief in de netwerken in staat gesteld worden om kennis en ervaringen te delen om zo van elkaar te kunnen leren. Zorgbelang Nederland heeft in het najaar 2009 de site [www.deeljezorg.nl](http://www.deeljezorg.nl) ontwikkeld. Via deze site kunnen de ouderen ervaringen delen. Er kan via Zorgbelang Nederland een deelsite voor deelnemers aan de netwerken gecreëerd worden. Hierdoor ontstaan er extra mogelijkheden om de uitwisseling tussen netwerken te faciliteren.

- *draagvlak wordt ontwikkeld voor borging*

Na afloop van het project is het van belang dat zowel de resultaten van de diverse projecten binnen het NPO als de ervaringen met participatie gedeeld en geïmplementeerd worden. CSO doet dit via haar netwerk van ouderenorganisaties. Zorgbelang Nederland kan hieraan bijdragen via haar 13 lidorganisaties. Door alle Zorgbelang organisaties in deze fase bij dit project te betrekken wordt nu al geïnvesteerd in een groot draagvlak voor de borging van de resultaten van het NPO.

- *een bijdrage wordt geleverd aan de ontwikkeling van een kenniscentrum*

Zorgbelang Nederland heeft in eerdere programma's ervaring opgedaan met en kennis verzameld over cliëntenparticipatie in de ouderenzorg. Dit project heeft de ambitie om breed opgedane kennis m.b.t. participatie beschikbaar te maken voor alle betrokkenen in het NPO. De kennis die de projectmedewerker van Zorgbelang Nederland hierbij kan inbrengen is van grote waarde bij het waarmaken van deze ambitie.