



Eerste hulp bij onafhankelijkheid

Marktwerking in de zorg, een veranderende maatschappij, veranderende en verminderde subsidiestromen: regionale cliëntenorganisaties in de GGZ krijgen er allemaal mee te maken. De traditionele 'patiënt' is 'cliënt' of 'zorgvrager' geworden, en cliëntenorganisaties moeten steeds meer resultaatgericht en 'productgericht' gaan werken. Maar dit 'maatschappelijk ondernemen': hoe doe je dat eigenlijk? En wat zijn de gevolgen voor een regionale cliëntenorganisatie?

Voice, een landelijke bundeling van regionale cliëntenorganisaties, heeft in april 2007 het programma 'Eerste hulp bij onafhankelijkheid' opgestart, om regionale cliëntenorganisaties (RCO's) te ondersteunen bij hun ontwikkeling tot professionalisering en (financiële) onafhankelijkheid. Op 1 juni vond in Utrecht de startconferentie plaats, met als centrale vraag: wat zijn de mogelijkheden

van RCO's rond maatschappelijk ondernemen? En wat zijn de gevolgen?

Ruim veertig vertegenwoordigers van RCO's uit het hele land kwamen bijeen. In de ochtend een plenair gedeelte, en na de lunch een drietal workshops. "Ervaringsdeskundigheid is goud waard," zo trapt Marry Mos af, fractievoorzitter van Groen Links in Utrecht. Mos is al geruime tijd werkzaam binnen de cliëntenbeweging, en heeft verschillende cliëntenorganisaties van binnenuit meegemaakt. Nu werkt ze, naast haar werkzaamheden voor de gemeente, als consultant crisiskaart in Amersfoort. Cliëntenorganisaties hebben verschillende producten die ze op de markt kunnen zetten, zoals de crisiskaart, cursussen en maaltijdprojecten voor daklozen. "Ervaringsdeskundigheid is een belangrijke eigenheid van een cliëntenorganisatie, en een kernproduct. De vraag is echter of externe partijen zich dit voldoende realiseren." Ervaringsdeskundigheid kan bijdragen tot empowerment (versterking van de positie van de cliënt), maar ook tot een laagdrempelige zorg, die beter is afgestemd op de wensen van de cliënt. "Sociaal ondernemen is belangrijk, om de kennis van de cliëntenbeweging op de kaart te zetten en elkaar te inspireren", zo concludeert Mos, "Het is ook

moeilijk, er zijn valkuilen. Een dag als vandaag is belangrijk. Je kan als RCO's van elkaar leren. Inspireer elkaar!”

“Wat doet een ondernemer in de cliëntbeweging? Ondernemers zijn toch alleen maar ‘cashers’?”, aldus Bert Euser, (maatschappelijk) ondernemer, maar ook actief in de politiek, en op bestuurlijk niveau betrokken bij Voice en Basisberaad Rijnmond. Euser laat zien dat er vooroordelen zijn rond ondernemers (alleen maar ‘cashen’ bijvoorbeeld, dure auto en te veel vrije tijd). Zelf draagt hij een duur pak, rijdt in een Jaguar en...heeft van zijn vrouw zijn secretaresse gemaakt. Toch is Bert Euser maatschappelijk betrokken. “In tegenstelling

unieke talenten, en wacht kansen af en grijp deze. Eigenlijk staan RCO's en ondernemen dichterbij elkaar dan we denken!” Bert Euser benadrukt de rol die Voice kan hebben bij het professionaliseringstraject, en hoe RCO's elkaar kunnen ondersteunen.

“Wij zijn een vertegenwoordiger en een gids voor onze klanten en een betrouwbare partner voor de zorgaanbieders met wie wij een relatie hebben in het belang van onze klanten”, zo begint Anouk Mateijssen van Zorgverzekeraar Agis haar voordracht. Voor Agis is de kwaliteit van zorg belangrijk. Zo heeft Agis een cliëntenraad, en is een klanttevredenheidsonderzoek een voorwaarde voor het

In 2000 is Steunpunt GGZ Utrecht ontstaan uit een samenwerkingsverband tussen zorgaanbieders en cliëntenorganisaties. “Een breed draagvlak is onontbeerlijk voor succes. Een breed netwerk en een bekend gezicht zijn ook belangrijke factoren” aldus Marja de Ruiter, coördinator van het Steunpunt. Ook het Steunpunt GGZ is klein begonnen: er is weinig mankracht en er zijn te weinig financiële middelen. “Je moet het in het begin vooral rustig aan doen, en keuzes maken.” Een belangrijke factor is het bestuur van het Steunpunt geweest. “Zorg voor een goed bestuur, mensen met goede competenties en contacten in het veld. Zorg ervoor dat je niet het gevoel hebt dat je er alleen voorstaat, alhoewel je toch veel zelf moet doen.” En grijp ook je kansen als deze zich voordoen. “Toen het PGB (persoonsgebonden Budget) in de GGZ werd geïntroduceerd, waren we er als de kippen bij!” En toen Mikado het Steunpunt benaderde voor een ‘pilot’ rond PGB voor Marokkaanse cliënten: “eigenlijk hadden we helemaal geen ervaring met migranten.” De PGB consulent is na al die jaren nog steeds in dienst, en met behulp van de provincie is het migrantenproject flink uitgebreid. “Let op je kansen, grijp deze”, is de boodschap van Marja de Ruiter. Toch is niet alles altijd koek en ei geweest. Het Steunpunt GGZ heeft wel degelijk financiële problemen gehad in de loop der tijd. En aangezien het Steunpunt geen structurele subsidie ontvangt, is het elk jaar weer de vraag of het Steunpunt GGZ het volgende jaar nog bestaat. Met de intrede van de WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning) is dat voor 2008 extra onzeker. “Het blijft hard werken. Maar let ook op de bijzaken als koekjes bij de koffie, en het contant uitbetalen van vrijwilligers.”

Met een EHBO koffer, een receptenboek voor maatschappelijk ondernemen, en een ballon zorgt Jaap Meeuwssen (Basisberaad Rijnmond) voor een vrolijke noot op de dag. Toch heeft alles een betekenis: een temperatuurmeter om te meten wat er aan de hand is, een stethoscoop om goed te luisteren, en een spuit om de



Congres

tot managers heb je als ondernemer de vrijheid, de zelfstandigheid en de middelen om andere maatschappelijke initiatieven te ondersteunen.” Hij benadrukt dat het bij ondernemen niet altijd om geld draait, geld is een middel, en ondernemers kunnen wel degelijk op anderen gericht zijn. Bert Euser waarschuwt de RCO's dat ze niet de status quo moeten nastreven, maar moeten inzetten op maatschappelijk ondernemen (sociaal ondernemen heeft in sommige kringen een negatieve klank, aldus Euser).

“Marktwerking heeft in de zorg zijn intrede gedaan, de traditionele ‘patiënt’ is klant geworden, en de overheid trekt zich langzaam terug. Als je als RCO niet maatschappelijk gaat ondernemen, bestaat de kans de je minder geld krijgt, waardoor je je maatschappelijke opdracht niet waar kan maken en je klanten weglopen. “Gebruik je kennis en

financieren van projecten en zorgaanbieders. “Door de marktwerking is het belangrijk te weten wat de klant wil. Klantervaringen zijn essentieel bij het meten van de kwaliteit, vandaar het tevredenheidsonderzoek.” Agis onderhoudt ook contact met de ‘Zorgbelangen’. “Maar kunnen RCO's dan ook aankloppen bij Agis?” zo wordt er vanuit de zaal gevraagd. Na even denken antwoordt ze: “Dat is mogelijk. Agis kan direct producten en diensten inkopen bij RCO's, bijvoorbeeld een onafhankelijk consulent Crisiskaart. Zorg dat je als RCO zichtbaar maakt wat je in huis hebt, en hoe je dit wilt implementeren”. Kansen voor RCO's dus, maar ook een kritisch puntje vanuit de zaal: “Het lijkt er in de presentatie op dat de klant niet centraal genoeg staat. In de driehoek van partijen zou de klant in het midden moeten staan.” En daarmee samenhangend: klanten moeten een betaalde partij worden!

juiste injectie te geven. Een ballon is als een goed idee dat wordt 'opgeblazen': een kwestie van lange adem, hou het idee goed vast, bindt het vast, anders gaat het verloren. Het Basisberaad Rijnmond bestaat al 26 jaar, en is uitgegroeid tot een organisatie met circa 30 betaalde medewerkers. "Luister goed naar de personen om wie het gaat. Geld is een middel, de mensen met wie je werkt is je werkelijke kapitaal. Betrek iedereen." Het Basisberaad kent al sinds oudsher de Plenaire Vergadering, een maandelijkse bijeenkomst, waar cliënten, hun familie en direct betrokkenen, en hulpverleners vergaderen, waar ideeën ontstaan die uitgewerkt worden, mogelijk tot projecten. Een van die ideeën is het project Straatadvocaat, belangenbehartiging voor de groep dak- en thuislozen. Nu is het project succesvol, en wilde het Basisberaad geld van de gemeente voor een extra straatadvocaat. Daarop werd nee gezegd door de gemeente. "Accepteer geen nee," aldus Meeuwssen, "vraag dan wat een gemeente of instelling wél wil hebben. Nu bleek dat de gemeente Rotterdam voorzieningen wilde bouwen voor dak- en thuislozen, maar stuitte op weerstand in de buurt. In samenspraak met de gemeente hebben we nu doelgroepambassadeurs aangesteld, die voorlichting gaan geven om bij te dragen aan een positieve beeldvorming." Zo worden projecten geboren. Als een grotere cliëntenorganisatie heeft het Basisberaad een ander probleem: "moeten we doorgroeien, of juist kleiner worden? En wat zijn de gevolgen voor de organisatie?"

Na de lunch, waarbij uitgebreid de mogelijkheid was om te netwerken, gingen de deelnemers uiteen in drie workshops. Centrale vragen waren: "Ik ga sociaal ondernemen met...", "Ik wil wel sociaal ondernemen, maar hoe?", en "Kan mijn RCO wel een maatschappelijk ondernemer worden?". Ideeën voor sociaal ondernemen blijken er genoeg te zijn: een koeriersdienst voor scootmobiel, werkervaringsplekken, betaalde inspraak (medewerkers worden betaald, waarom cliënten niet?), maaltijdvoorzie-

ningen, kringloopwinkels, enzovoorts. De hamvraag is echter: hoe kan je deze 'ondernemersdromen' omzetten in concrete plannen, en hoe krijg je mogelijke subsidiegevers zo ver om deze plannen te financieren? Als tips in de workshops worden meegegeven: maak het zo concreet mogelijk, maak een concrete tijdschema wanneer je iets gedaan wilt hebben (een soort business plan), en vooral ook: leer van elkaar. Er zijn overeenkomsten, maar ook veel verschillen tussen de deelnemende cliëntenorganisaties. Hierdoor kan je veel van elkaar leren, en werk samen. Op de vraag: "kan mijn RCO wel een maatschappelijk ondernemer worden?" antwoorden de meesten wel "ja", of "ja maar...". Belangrijk is wel om te investeren in ervaringsdeskundigen: schep voorwaarden voor vrijwilligers, laat ze ervaring opdoen (emancipatie, empowerment), en zorg voor de erkenning van ervaringsdeskundigheid. Dit

blijft de kern van cliëntenorganisaties. Door de deelnemers werd de conferentie als zeer nuttig ervaren: met name de concrete uitwisseling, dit zou vaker moeten gebeuren. De deelnemende RCO's lijken zich uit te spreken voor sociaal ondernemen, alhoewel de belangenbehartiging (de kritische luis in de pels functie) niet verloren mag gaan: hiervoor zou een structurele subsidie moeten komen. Er zijn genoeg ideeën, maar is hier ook vraag naar, en hoe zet je dit om in een 'product' of 'resultaat'? Genoeg vragen, genoeg werk voor de cliëntenorganisaties om samen met Voice mee aan de slag te gaan.

Meer informatie over dit congres, of over Voice: www.voicenederland.nl of telefonisch via: 010 4665962.

Tekst en fotografie: Bas van Bellen

Kleine vlinder

Donker, in een stille hoek
Zit een klein meisje
Verscholen in haar schaduw
Die zij niet is
Verdronken in haar verdriet
Verscheurd door haar diepe pijn
Versteend door een onbegrijpelijke angst
Diep starende ogen
Een blik die zichzelf niet is
Bang, zoals een kleine vlinder
Vrij in de lucht
Maar nu,
Gevangen in haar vlucht
Gedwongen om daar te blijven
In een lichaam wat zichzelf niet is.
Vechtend met het eigen
In een diepe en angstige strijd
Innerlijke pijn, wachtend op de vlucht
Die haar bevrijd..

Blackwolff

[gedicht]