

## **Versterken van Inspraak & Zeggenschap - werken met de PARTNER benadering**

Binnen zorgorganisaties is toenemende aandacht voor werkwijzen die inspraak, participatie en zeggenschap van cliënten, familie en verwanten versterken. Naast bestaande structuren als cliëntenraden is groeiende behoefte aan werkvormen die de leefwereld centraal stellen en informele en meer rechtstreekse vormen van zeggenschap mogelijk maken.

De PARTNER sluit nauw aan bij nieuwe Wmcs 2018: versterken van de (mede)zeggenschap van cliënten, en cliënten, familie en verwanten in staat stellen inspraak uit te oefenen in aangelegenheden die direct van invloed zijn op het dagelijks leven van cliënten.

### **PARTNER benadering**

De PARTNER benadering is een stapsgewijze werkwijze die cliënten<sup>i</sup> ondersteunt zelf een verbeteragenda op te stellen en vervolgens in samenspraak met medewerkers uit te voeren. Zo ontstaan partnerschapsrelaties tussen cliënten en medewerkers. De leefwereld en ervaringen van cliënten staan daarbij centraal. Cliënten worden ondersteund eerst zelf een stem en agenda te ontwikkelen, voordat zij in dialoog gaan met medewerkers en andere betrokkenen. Een facilitator ondersteunt het proces. De werkwijze bestaat globaal uit vier stappen:

1. Cliënten verkennen de onderwerpen die hen raken
2. Samen maken ze een plan wat ze willen veranderen en verbeteren
3. Medewerkers spreken ook onderling over dit onderwerp
4. Cliënten en medewerkers gaan in dialoog en stellen samen een actieplan op

### **Resultaat**

Werken met de PARTNER benadering draagt bij aan het versterken van zeggenschap van cliënten, en van cliënten en medewerkers onderling. Cliënten ervaren dat hun stem er toe doet (samen sterk), en het onderling uitwisselen van ervaringen leidt tot beter begrip en meer gelijkwaardige verhoudingen tussen cliënten en medewerkers. De verbeteronderwerpen die cliënten en medewerkers in samenspraak oppakken hebben betekenis in de leefwereld van cliënten, zoals bijvoorbeeld veiligheid, bejegening, sociale omgang, het eten, je thuis voelen, gehoord en gezien worden, inclusie.

### **Onderzoek**

De PARTNER benadering is ontwikkeld in samenspraak met de praktijk [[Baur, 2012](#)].

Toepassingsmogelijkheden zijn binnen meerdere contexten geëvalueerd, waaronder de ouderenzorg, revalidatie, ggz/ribw's en gehandicaptenzorg [[Boelsma et al, 2014](#); [Duijs & Heijnsman, 2017](#); [Duijs, Heijnsman & Abma, 2017](#); [Heijnsman, Woelders & Abma, 2018](#); [Woelders & Abma, 2019](#)].

### **Toepassing**

De werkwijze biedt nadrukkelijk geen blauwdruk en vraagt altijd om een op-maat toepassing. Voor facilitators is een handleiding en bijlage met creatieve methoden ontwikkeld die contextuele toepassing mogelijk maakt.

Het Centrum voor Cliëntervaringen ondersteunt uitrol en doorontwikkeling van de PARTNER benadering en biedt naast de basistraining ook coaching en intervisie in een lerend netwerk. Het Fonds Stichting Hofje Codde en Van Beresteyn maakt uitrol van de PARTNER benadering financieel mogelijk.

### **Zelf aan de slag**

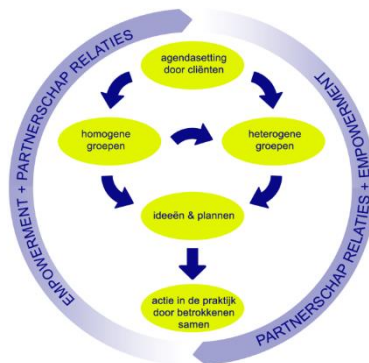
Een basistraining PARTNER bestaat uit twee dagdelen waarin deelnemers kennismaken met de ziens- en werkwijze en op praktische wijze verkennen hoe de PARTNER benadering vorm kan krijgen in de eigen organisatie.

## Voor wie?

Medewerkers en cliënten die betrokken zijn bij vernieuwingen en verbeteringen in cliëntenparticipatie en versterken van (mede)zeggenschap door cliënten, familie en verwanten. Dit kunnen bijvoorbeeld cliëntenraadsleden, cliëntenraadondersteuners, kwaliteitsmedewerkers en teamcoaches zijn.

## Belangstelling voor een basistraining? Meer informatie?

- Alice Makkinga [info@alicemakkinga.nl](mailto:info@alicemakkinga.nl) M. 06 20106464 [www.alicemakkinga.nl](http://www.alicemakkinga.nl)
- Anke Heijnsman [a.heijnsman@amsterdamumc.nl](mailto:a.heijnsman@amsterdamumc.nl) M. 06 44832906
- Tineke Abma [t.abma@amsterdamumc.nl](mailto:t.abma@amsterdamumc.nl)



---

<sup>i</sup> Cliënten, familie, verwanten