



Aandacht voor levensvragen op de agenda

Handreiking voor cliëntenraden om bij te dragen aan
goede geestelijke zorg



Expertisenetwerk Levensvragen en Ouderen



Expertisenetwerk
LEVENSVRAGEN
en **OUDEREN**

Colofon

Auteurs

Mariëlle Cuijpers (Vilans) en Marije Vermaas (Vilans)

De handreiking is geproduceerd door het Expertisenetwerk Levensvragen en Ouderen in samenwerking met LOC Zeggenschap in zorg en met dank aan het Humanistisch Verbond en Reliëf.

ISBN

978-90-8839-088-3

Foto's: met dank aan LOC Zeggenschap in zorg en Zorg voor Beter, pagina 17

©2010 Vilans / Expertisenetwerk Levensvragen en Ouderen

Expertisenetwerk Levensvragen en Ouderen

Aandacht voor levensvragen hoort bij een goede kwaliteit van welzijn en zorg voor ouderen.

Het Expertisenetwerk Levensvragen en Ouderen is een samenwerking van ActiZ, Agora, Humanistisch Verbond, MOgroep, PCOB en Unie KBO, PTHU, Reliëf, Vereniging Het Zonnehuis en Vilans.

De activiteiten van het Expertisenetwerk worden mede mogelijk gemaakt door: Brentano, de gezamenlijke religieuzen in Nederland via de commissie PIN, Ministerie van VWS, Ouderenfonds, Porticus, R.C. Maagdenhuis, RCOAK, Skanfonds, Sluyterman van Loo, Vereniging Het Zonnehuis en VSBfonds.

Deze publicatie is te downloaden via:

www.netwerklevensvragen.nl/producten

Postbus 8228

3503 RE Utrecht

T. 030 789 2306

F. 030 789 2599

levensvragen@vilans.nl



bezoekadres:

Catharijnesingel 47

3511 GC Utrecht



Inhoud

Inleiding

- 1 Geestelijke zorg en kwaliteit van zorg
- 2 Wettelijke basis
- 3 Adviesrol van de cliëntenraad
- 4 Standpunt LOC Zeggenschap in zorg
- 5 Meer informatie

Bijlage

Inleiding

Deze handreiking voor cliëntenraden in de ouderenzorg gaat over het belang van aandacht voor levensvragen in de zorg en over wat goede geestelijke zorg voor cliënten betekent. Cliëntenraden die willen bijdragen aan goede geestelijke zorg vinden in deze brochure uitgebreide informatie over het onderwerp en praktische tips.



Waarom aandacht voor levensvragen? In de zorg staat steeds nadrukkelijker het welbevinden van de cliënt centraal. LOC Zeggenschap in zorg formuleert het als volgt: 'Mensen moeten ondersteuning krijgen om zo veel mogelijk het leven te kunnen leiden zoals ze dat willen en gewend zijn. En om dingen te doen die ze, gelet op hun mogelijkheden en beperkingen, zelf belangrijk en zinvol vinden. Dit vraagt om een integrale benadering van de zorg.'

Bij deze manier van werken besteden werkers in de zorg aandacht aan alle gebieden van het leven van cliënten, zowel aan gezondheid als aan mentaal welbevinden. Bij dat laatste hoort ook zorg voor de levensvragen van cliënten. We noemen dat in deze handreiking ook wel 'geestelijke zorg'.

Leidinggevend van (thuis)zorginstellingen ontbreekt het vaak aan kennis over de behoefte van ouderen aan geestelijke zorg. Veelal hebben zij er ook geen zicht op dat personeel behoefte heeft aan scholing op dit gebied. Medewerkers ervaren soms dat er in de zorg onvoldoende tijd is om aandacht te besteden aan mentaal welbevinden.

De cliëntenraad kan een belangrijke bijdrage leveren aan het bevorderen van het mentaal welbevinden van cliënten door geestelijke zorg op de agenda te zetten. Deze handreiking helpt de cliëntenraad daarbij.

In deze handreiking leest u eerst wat het belang is van aandacht voor levensvragen voor cliënten en wie de zorg hiervoor kan bieden (hoofdstuk 1 [pagina 6](#)). Vervolgens krijgt u informatie over de (wettelijke) basis van de cliëntenraad om geestelijke zorg te bevorderen (hoofdstuk 2 [pagina 9](#)). Daarna biedt de handreiking praktische aanknopingspunten voor cliëntenraden om het onderwerp te agenderen (hoofdstuk 3 [pagina 13](#)). Ten slotte kunt u lezen wat het standpunt is van LOC inzake geestelijke zorg (hoofdstuk 4 [pagina 17](#)) en krijgt u tips voor meer informatie en om verder te lezen (hoofdstuk 5 [pagina 18](#)).

Geestelijke zorg en geestelijke verzorging

In deze tekst maken we onderscheid tussen geestelijke zorg en geestelijke verzorging. De term 'geestelijke verzorging' wordt vaak uitsluitend in verband gebracht met de taak en de rol van geestelijk verzorgers. We gebruiken de term 'geestelijke zorg' om aan te geven dat deze zorg een taak is voor iedereen in de zorg en niet alleen is voorbehouden aan geestelijk verzorgers. Verdere uitleg hierover vindt u in hoofdstuk 1.

Praktische informatie

Deze handreiking is een digitaal document waarin links zijn opgenomen. Wanneer u de handreiking digitaal leest, kunt u doorklikken op de links voor verdere informatie over bepaalde onderwerpen.

Tegelijk met deze handreiking verschijnen er twee publicaties, *Wat doe je daar nu eigenlijk?* en *Littekens en lachrimpels*, die u uitgebreid laten kennismaken met het werk van de geestelijk verzorger en de betekenis daarvan voor cliënten.

Deze handreiking is geschreven door het Expertisenetwerk Levensvragen en Ouderen in samenwerking met LOC. De publicaties zijn uitgegeven door het Humanistisch Verbond en Reliëf. Het Humanistisch Verbond is een open, levensbeschouwelijke organisatie die een humanistische visie biedt op een zinvolle invulling van het leven en Reliëf is een christelijke vereniging van zorgaanbieders die zich inzet voor menswaardige en menslievende zorg. Beide zijn partners in het Expertisenetwerk.

Werken aan mentaal welbevinden van brancheorganisatie ActiZ vormt een waardevolle aanvulling op deze producten. In deze brochure staat hoe de zorginstelling invulling kan geven aan mentaal welbevinden. U kunt de brochure downloaden of bestellen (zie hoofdstuk 5 [pagina 18](#)).

Waar *zij* staat, bedoelen we ook *hij*, en waar *cliënt* staat, kunt u ook *bewoner* lezen.

Daar waar *mentaal* welbevinden staat, kunt u ook *geestelijk* welbevinden lezen.

In plaats van *geestelijke verzorging* kunt u ook *geestelijke begeleiding* lezen.

In de palliatieve zorg spreekt men over *spirituele zorg* in plaats van over *geestelijke zorg*.

1 Geestelijke zorg en kwaliteit van zorg

Waarom is het belangrijk dat een zorgorganisatie niet alleen werk maakt van zorg voor de lichamelijke gezondheid, maar ook van geestelijke zorg? Over deze vraag gaat dit hoofdstuk. Eerst leest u wat we bedoelen met levensvragen en hoe geestelijke zorg deel uitmaakt van de totale zorg. Hierbij besteden we ook speciale aandacht aan cliënten die buiten de instelling zorg krijgen en aan dementerende ouderen. Daarna leest u wie geestelijke zorg kan bieden.



Wat zijn levensvragen?

Door de vele veranderingen in het leven van de vrouw in dit voorbeeld rijzen er allerlei vragen. Dat zijn geen vragen waar je zomaar een antwoord op vindt. Het zijn levensvragen. Kort gezegd gaan levensvragen over de zin van het leven.

Andere gangbare termen zijn: zinvragen, bestaansvragen, trage vragen en existentiële vragen. Levensvragen kent ieder mens. De vragen gaan zowel over dagelijkse zaken als over geloofsvragen. Mensen stellen levensvragen zelden op een directe manier. Vaak leeft een vraag onder de oppervlakte. Iemand komt er pas mee als er ruimte en tijd voor is, in vertrouwelijk contact met een ander. Mensen stellen vooral levensvragen bij ingrijpende ervaringen. Bijvoorbeeld wanneer opname in een verpleeghuis nodig is: 'Hoe kan ik daar zinvol de dag doorkomen?' of 'Kan ik in het verpleeghuis ook gelukkig zijn?'

Op levensvragen zijn geen pasklare antwoorden te geven, het zijn vragen waar iedereen een eigen weg mee gaat. Door naar iemand te luisteren en vragen te stellen, krijgt de ander ruimte te verwoorden en (opnieuw) te ontdekken wat zijn of haar leven op dit moment zin geeft.

Leden van cliëntenraden bieden met zekere regelmaat een luisterend oor aan cliënten die over hun zorgen of problemen willen spreken. Soms zijn dit signalen dat iemand behoefte heeft aan een gesprek over levensvragen.

Geestelijke zorg als onderdeel van zorg

Geestelijke zorg bieden, aandacht voor levensvragen, hoort bij goede zorg. Zorg is immers meer dan 'handen aan het bed'.

Ouderen die in een verzorgingshuis of verpleeghuis wonen, willen zich daar thuis voelen. Goede woonomstandigheden, lichamelijke verzorging en een

Ze was al oud. Ver in de 90. Had geen familie meer. Nooit getrouwd geweest, geen kinderen.

Een hersenbloeding maakte haar afhankelijk van de zorg van anderen. Ze vocht daartegen met alle kracht die ze nog in zich had. En werd boos, verontwaardigd, als ze vond dat ze niet menswaardig behandeld werd.

Waarom moet ik hier nog blijven? Wat heeft mijn leven nog voor zin? Voor wie ben ik er nog?

(uit: *Lachrimpels en littekens*)

Opgenomen worden in een verpleeghuis betekent meestal dat het leven ingrijpend verandert. Gesprekken met bewoners gaan dikwijls over vragen als:

- Wat was de betekenis van mijn leven tot nu toe?
- Doe ik er nog toe nu ik hier verder moet leven?
- Wat betekenen ik nu nog – voor mijn partner, mijn kinderen?

(uit: *Wat doe je daar nu eigenlijk?*)

passende dagbesteding zijn belangrijke zaken die een zorgorganisatie op orde dient te hebben. Cliëntenraden spannen zich vaak in om ervoor te zorgen dat de organisatie cliënten stimuleert zo lang mogelijk alles zelf te doen en midden in het leven te staan. Dat is een goede zaak voor tal van cliënten. Daarbij is aandacht voor mogelijke levensvragen echter ook steeds van belang. Bijvoorbeeld door een verzorgende die even tijd neemt wanneer een cliënt zegt geen zin te hebben om op te staan. Of door een medewerker van de huishoudelijke dienst die de foto's van het pasgeboren kleinkind bewondert. Of een geestelijk verzorger die op bezoek komt wanneer er een dierbare van de cliënt is overleden. Deze vormen en momenten van aandacht maken mede of een cliënt zich gezien en gewaardeerd voelt en tevreden is met de geboden zorg.

In het zorg-leefplan staat hoe de cliënt haar zorg wil ontvangen. Daarbij gaat het ook om afspraken over de vraag hoe er aandacht is voor het mentaal welbevinden van iemand. Meer uitleg hierover vindt u in hoofdstuk 2 pagina 9.

Cliënten buiten de instelling

Ouderen die thuis zorg krijgen, leven in een vertrouwde woonomgeving. Toch behoeven ook in deze situatie levensvragen aandacht van zorgverleners. Zorg nodig hebben, afhankelijk zijn, de deur niet meer uit kunnen – dit zijn voorbeelden van situaties die mensen verdrietig, angstig of boos maken en die levensvragen kunnen oproepen. Dat is niet altijd bespreekbaar met mensen in de nabije omgeving. Het sociale netwerk van ouderen is soms ook heel beperkt. Door aandacht te hebben voor levensvragen, kunnen thuiszorgmedewerkers mede zorg dragen voor het mentaal welbevinden van hun cliënten.

Dementerende ouderen

Bij dementie blijven de vroegste herinneringen, dus ook die van geloof en tradities, het langst bewaard. Liedjes van vroeger bijvoorbeeld dringen vaak nog door bij dementerende bewoners, ook als zij nauwelijks meer contact lijken te hebben met de buitenwereld. Vertrouwde (geloofs)tradities bieden hun een gevoel van veiligheid en contact. Kennis van het levensverhaal van de dementerende oudere maakt het mogelijk in de zorg aan te sluiten op wat voor hem of haar betekenisvol is. Bij zorg met aandacht voor mentaal welbevinden is er oog voor deze mogelijkheden om ook in dit opzicht contact te maken met ouderen in deze groep.

Wie biedt geestelijke zorg?

Het is niet alleen de geestelijk verzorger, pastoor, dominee, imam, pandit of humanistisch geestelijk begeleider die levensvragen bij cliënten tegenkomt. Dat geldt ook voor de verzorgenden, medewerkers van de huishoudelijke dienst, activiteitenbegeleiders, artsen, psychologen, maatschappelijk werkers, fysiotherapeuten, pedicures, vrijwilligers, leden van de cliëntenraad – iedereen krijgt ongetwijfeld te maken met de levensvragen die ouderen zichzelf stellen. En iedereen heeft een taak in het bieden van geestelijke zorg. Maar niet iedereen vervult daarin dezelfde rol. Voor de meeste zorgverleners gaat het erom dat zij dagelijks aandacht geven aan het mentaal welbevinden van een cliënt. Dat zij bijvoorbeeld een luisterend oor bieden of weten bij wie ze ernstiger situaties kunnen verwachten en naar wie ze dan eventueel kunnen doorverwijzen.

Uit onderzoek blijkt dat 'extra' of spontane contacten tussen cliënten en medewerkers bijdragen aan een betere levenskwaliteit van mensen. Cliënten met wie 'zomaar' een praatje wordt gemaakt, voelen zich bijvoorbeeld gezonder, veiliger en vervelen zich minder.

(uit: *Werken aan mentaal welbevinden*)

Praten over levensvragen gaat niet op afspraak, is de ervaring van veel helpenden en verzorgenden. 'Het gaat gewoon tussendoor, het is niet zo dat je gaat zitten en dan vraagt waar iemand over wil praten' volgens Babette, werkzaam op een somatische afdeling in een verpleeghuis. 'Ik reageer op lichaamstaal. Of een cliënt laat tussendoor heel even iets merken, daar speel je op in. Cliënten willen vaak praten net als je op het punt staat om naar de volgende te gaan.'

(uit: *'Er zijn voor de cliënt, met al je voelsprietten'*)

Op de website van het Expertisenetwerk Levensvragen en Ouderen staat meer informatie over de rol van overige zorgverleners en over samenwerken aan zorg voor levensvragen.

De geestelijk verzorger is binnen de organisatie de persoon met een spilfunctie bij aandacht voor levensvragen. Daarbij biedt hij of zij extra ondersteuning aan cliënten die dat nodig hebben.

In de bijlage [pagina 20](#) van deze handreiking staat meer informatie over de rol van de geestelijk verzorger binnen de organisatie in de praktijk. In de publicaties *Wat doe je daar nu eigenlijk?* en *Littekens en lachrimpels* staat het werk van de geestelijk verzorger uitgebreid beschreven. In de brochure [Werken aan mentaal welbevinden](#) staat meer informatie over de manier waarop organisaties kunnen werken aan een brede rol van geestelijk verzorgers.

2 Wettelijke basis

Aan welke regels dient een zorginstelling zich te houden op het gebied van geestelijke zorg? Welke rechten geeft de Wet medezeggenschap cliëntenraden zorginstellingen (Wmcz) aan de cliëntenraad? Hoe maakt geestelijke zorg deel uit van de opdracht aan de cliëntenraad?

In dit hoofdstuk leest u eerst meer over de Kwaliteitswet Zorginstellingen en het Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg. Daarna krijgt u uitleg over het verzaamd adviesrecht van de cliëntenraad. Ten slotte krijgt u meer informatie over het verband tussen de algemene opdracht van de cliëntenraad en aandacht voor levensvragen.



Verplichtingen voor zorginstellingen

Kwaliteitswet Zorginstellingen

De [Kwaliteitswet Zorginstellingen](#) (Kwaliteitswet) regelt het recht op geestelijke verzorging. De Kwaliteitswet stelt de zorginstelling in het algemeen verantwoordelijk voor het leveren van de beste kwaliteit zorg. Dat is zorg die zo veel mogelijk aansluit bij wensen en behoeften van de cliënt en haar naasten.

In artikel 3 van de Kwaliteitswet staat dat er voor de cliënt geestelijke verzorging beschikbaar moet zijn. De eisen van beschikbaarheid en toegankelijkheid die genoemd worden in artikel 3, zijn expliciet genoemd uitgaande van artikel 6 van de Grondwet. In dit artikel staat dat ieder het recht heeft zijn godsdienst of levensovertuiging, individueel of in gemeenschap met anderen, vrij te belijden, behoudens ieders verantwoordelijkheid volgens de wet. De zorginstelling mag zelf bepalen hoe geestelijke verzorging vorm krijgt. De organisatie kan aan de geestelijk verzorger een brede taakopdracht geven, die behalve een-op-eencontacten met cliënten bijvoorbeeld ook inhoudt dat deze andere medewerkers ondersteunt. En de organisatie kan bepalen dat naast het inschakelen van een geestelijk verzorger als eigenstandige discipline ook de medewerkers van de organisatie een bijdrage leveren aan het mentaal welbevinden van cliënten.

De cliëntenraad mag hierover (ongevraagd) adviseren. Hierover staat meer in de volgende paragraaf 'rechten van de cliëntenraad'.

De wet verplicht de zorginstelling tevens om jaarlijks een verslag te maken over de geboden geestelijke verzorging (artikel 5 Kwaliteitswet).

De wet stelt hier dus geestelijke verzorging verplicht, en niet geestelijke zorg. De laatste term gebruiken we in deze handreiking om aan te geven dat deze vorm van zorg een aspect binnen de totale zorg is waar alle medewerkers oog en oor voor moeten hebben.

De Kwaliteitswet Zorginstellingen is voor de cliëntenraad de basis om een ongevraagd verzaamd advies te geven over geestelijke verzorging en dus om het thema op de agenda te krijgen.

Sommige zorginstellingen werken aan de hand van een beleidsnotitie waarin staat hoe de instelling invulling geeft aan geestelijke verzorging in een bredere context. De [notitie van Zorggroep Wilgaerden](#) is hiervan een goed voorbeeld. In de betreffende instelling is gekozen voor een brede inzet van geestelijke verzorging, zowel voor cliënten als voor medewerkers. Het standpunt van de cliëntenraad over geestelijke verzorging was mede aanleiding voor de notitie. Tevens heeft de cliëntenraad advies uitgebracht over (conceptversies van) de notitie.

Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg

Mentaal welbevinden (geestelijke zorg) is een van de levensgebieden van het [Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg](#). De zorg werkt sinds 2005 met dit kader, met als uitgangspunt dat de zorg zich richt op de kwaliteit van leven van de cliënt. In het Kwaliteitskader staan kwaliteitsnormen voor verschillende levensgebieden. Deze normen maken duidelijk wat een cliënt op elk levensgebied aan zorg mag verwachten. De normen zijn onderverdeeld in thema's. Mentaal welbevinden is er daar een van en vervult een sleutelfunctie in alles wat te maken heeft met cliëntgerichte of vraaggerichte zorg. Zorg kan alleen vraaggericht zijn wanneer hierin steeds aandacht is voor de persoon die de cliënt is. En dus ook voor de levensvragen die mogelijk spelen bij de cliënt.

Een zorginstelling dient zich voor de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) te verantwoorden hoe de organisatie omgaat met de normen in het Kwaliteitskader. Bij mentaal welbevinden betreft het de volgende onderwerpen:

- zorgverleners hebben respect voor de identiteit en levensinvulling van de cliënt;
- zorgverleners bieden ondersteuning aan cliënten bij hun persoonlijke ontwikkeling, levenskeuzen en zingeving;
- er is voldoende aandacht voor cliënten die eenzaam of depressief zijn;
- er is voor bewoners van verpleeg- en verzorgingshuizen voldoende geestelijke verzorging beschikbaar;
- veranderingen in mentaal welbevinden worden tijdig signaleerd en doorgegeven.

Zorg-leefplan

De vragen in het zorg-leefplan komen overeen met de onderwerpen in het Kwaliteitskader. Bij zorg-leefplanbesprekingen horen zorgmedewerkers vragen te stellen over mentaal welbevinden. Het is belangrijk dat medewerkers voldoende scholing en tijd krijgen om in het gesprek het mentaal welbevinden aan bod te laten komen. Hoe beleeft de cliënt haar situatie op dit moment? Welke vragen of zorgen zijn er? In elk zorg-leefplan hoort te staan welke afspraken er met de cliënt zijn gemaakt over het mentaal welbevinden, met respect voor de privacy van de cliënt.

Rechten van de cliëntenraad

Wet medezeggenschap cliëntenraden zorginstellingen (Wmcz) en verzaamd adviesrecht

De [Wmcz](#) geeft de cliëntenraad voor geestelijke verzorging een verzaamd adviesrecht (art. 3 lid 1 sub i. Wmcz) over voorgenomen besluiten. Dit betekent dat de zorginstelling geen besluit kan nemen dat afwijkt van het door de cliëntenraad schriftelijk uitgebrachte advies.

De zorgaanbieder kan dus niet om een verzaamd advies heen. Hij moet daarover in gesprek met de cliëntenraad. Komen

Artikel 3 Kwaliteitswet Zorginstellingen

De zorgaanbieder organiseert de zorgverlening op zodanige wijze, voorziet de instelling zowel kwalitatief als kwantitatief zodanig van personeel en materieel, en draagt zorg voor een zodanige verantwoordelijkheidstoedeling, dat een en ander leidt of redelijkerwijs moet leiden tot een verantwoorde zorg. Hierbij betreft hij de resultaten van overleg tussen zorgaanbieders, zorgverzekeraars en patiënten/consumentenorganisaties. Voor zover het betreft zorgverlening die verblijft van de patiënt of cliënt in de instelling gedurende tenminste het etmaal met zich brengt, draagt de zorgaanbieder er tevens zorg voor dat in de instelling geestelijke verzorging beschikbaar is, die zo veel mogelijk aansluit bij de godsdienst of levensovertuiging van de patiënten of cliënten.

zorgaanbieder en cliëntenraad niet tot een gedeelde visie op het advies en neemt de zorgaanbieder een besluit waar de raad het niet mee eens is, dan kan de cliëntenraad naar de [Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden](#) (LCvV) gaan.

Het verzaamd adviesrecht geldt voor het algemene beleid op het gebied van de geestelijke verzorging. Het geldt bijvoorbeeld voor de algemene invulling van geestelijke verzorging en voor de goedkeuring van het jaarlijkse beleidsplan dat de geestelijk verzorger opstelt.

Ongevraagd adviseren

Naast het verzaamd adviesrecht kan een cliëntenraad ongevraagd adviseren over onderwerpen die voor cliënten van belang zijn. Dat geldt ook voor het onderwerp geestelijke zorg. In hoofdstuk 3 [pagina 13](#) van deze handreiking staat een aantal deelonderwerpen waarover de cliëntenraad de directie ongevraagd kan adviseren.

De cliëntenraad heeft geen bevoegdheid om te adviseren over individuele gevallen. Dit kan wel via de [Wet klachtrecht cliënten zorgsector](#) (Wkcz). Deze wet valt buiten het bestek van deze handreiking.

Opdracht aan de cliëntenraad

Cliëntenraden dienen ervoor te zorgen dat cliënten de zorg ontvangen die ze nodig hebben. In deze paragraaf gaat het over verschillende manieren waarop de cliëntenraad betrokken kan zijn bij cliënten en hun levensvragen.

Opkomen voor alle cliënten

Cliëntenraadsleden die goed weten wat er leeft onder de mensen voor wie zij hun werk doen, kunnen een grote kracht zijn voor individuele cliënten, en zijn soms een steun en toeverlaat voor cliënten (en hun naasten). Het helpt wanneer er iemand is bij wie je je hart kunt luchten. Maar is het ook genoeg?

Er is een grens aan wat een individueel cliëntenraadslid kan betekenen voor een individuele cliënt. Zeker wanneer er in de organisatie sprake is van een algemeen tekort aan aandacht voor levensvragen van cliënten. Bijvoorbeeld wanneer er in de zorginstelling geen geestelijk verzorger is. Of wanneer er te weinig mogelijkheden zijn voor cliënten om eens met iemand te praten over wat hen bezighoudt. Constateert u als cliëntenraadslid in uw gesprekken met cliënten een tekort? Dan is het van belang om dit te bespreken in de cliëntenraad en om te bekijken wat de raad bij de organisatie aan de orde moet stellen.

Oog hebben voor de behoeften van eenieder

Sommige cliëntenraden stellen regelmatig het belang van aandacht voor levensvragen aan de orde. In de thuiszorg vragen cliëntenraden bijvoorbeeld of medewerkers wel voldoende aandacht hebben voor de levensbeschouwelijke achtergrond van cliënten. In verzorgings- en verpleeghuizen, vooral die met een bepaalde identiteit, bewaken cliëntenraden bijvoorbeeld dat cliënten kerkdiensten kunnen bijwonen, dat er aandacht is voor rituelen en vieringen.

De Wmcz geeft de cliëntenraad het recht voorstellen te doen over alle onderwerpen die voor cliënten van belang zijn. De raad mag altijd een advies uitbrengen, gevraagd en ongevraagd. Dit is het adviesrecht. Over bepaalde in de wet vastgelegde onderwerpen moet de zorgaanbieder de cliëntenraad altijd raadplegen. Daarvoor gelden speciale bevoegdheden. Dat is het (verzaamd) adviesrecht. De wet geeft aan wanneer deze rechten gelden en hoe ze moeten worden toegepast.

De cliëntenraad kan veel invloed uitoefenen op de wijze waarop geestelijke zorg is georganiseerd en op de beschikbaarheid van geestelijk verzorging. De raad kan bijvoorbeeld een ongevraagd verzaamd advies geven over dat er geestelijke verzorging moet zijn zoals in de Kwaliteitswet staat omschreven. Vinden cliënten en vindt u als cliëntenraad geestelijke (ver)zorg(ing) van belang? Maak dan (ongevraagd) gebruik van uw verzaamd adviesrecht.

Maar staat de cliëntenraad er wel eens bij stil of er op die manier recht wordt gedaan aan *alle* cliënten? Is er voor cliënten met een andere levensbeschouwing voldoende diversiteit in aanbod? Heeft de cliëntenraad ook oog en oor voor andersdenkenden? De cliëntenraad kan deze vragen onderling bespreken.

Op de hoogte zijn van wat cliënten vinden

Sommige cliëntenraden zijn ervan overtuigd dat alle cliënten tevreden zijn met de huidige gang van zaken. Maar is dat wel altijd zo? Het is raadzaam dit van tijd tot tijd bij cliënten te onderzoeken. Zo geeft de cliëntenraad optimaal vorm aan de wettelijke taak om een representatieve vertegenwoordiger van de cliënten te zijn. Er zijn ook cliëntenraden die alle aandacht hebben voor de kwaliteit van de lichamelijke zorg, het eten en drinken enzovoort, maar die er niet echt bijilstaan dat cliënten ook levensvragen kunnen hebben. Zij zouden onder hun achterban een onderzoekje kunnen doen dat speciaal hierop gericht is. En ze kunnen cliënten vragen of zij graag zouden willen dat er (meer) aandacht is voor wat hen bezighoudt, voor hoe het met hen gaat.

Wat de cliëntenraad moet weten over wetten en regels

Grondwet: artikel 6 geeft ieder het recht zijn godsdienst of levensovertuiging, individueel of in gemeenschap met anderen, vrij te belijden, behoudens ieders verantwoordelijkheid volgens de wet.

Kwaliteitswet: artikel 3 regelt het recht op geestelijke verzorging.

Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg: mentaal welbevinden is één van de thema's waarover de zorgorganisatie zich dient te verantwoorden bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ).

Zorg-leefplan: in het plan horen afspraken te staan over mentaal welbevinden.

De Wet medezeggenschap cliëntenraden zorginstellingen (Wmcz):

- geeft de cliëntenraad een *verzwaard* adviesrecht over voorgenomen besluiten over geestelijke verzorging.
- geeft de cliëntenraad het recht gevraagd en ongevraagd te adviseren over geestelijke verzorging.

3 Adviesrol van de cliëntenraad

In het vorige hoofdstuk las u over de opdracht van de cliëntenraad om bij te dragen aan goede zorg, over de adviesrol van de cliëntenraad en over de basis voor geestelijke (ver)zorg(ing) in wet- en regelgeving. De cliëntenraad heeft verschillende mogelijkheden om zijn rol in te vullen. Deze lichten we hier nader toe, nadat we eerst twee algemene valkuilen aan de orde hebben gesteld.



Valkuilen

Een eerste valkuil is dat de cliëntenraad bij geestelijke zorg alleen nagaat of er een geestelijk verzorger beschikbaar is die met cliënten individuele of groepsgesprekken voert. Een geestelijk verzorger bereikt slechts een beperkt aantal cliënten en geestelijke zorg is veel breder dan het voeren van gesprekken door een geestelijk verzorger.

Een tweede valkuil is dat de cliëntenraad niet nagaat welke wensen en behoeften er leven bij cliënten. Weet de cliëntenraad bijvoorbeeld of er behoefte is aan meer mogelijkheden voor een individueel gesprek met een geestelijk verzorger? Of dat cliënten juist behoefte hebben aan verzorgenden die aandacht hebben voor hun levensvragen?

Wat vindt de cliëntenraad zelf?

Voordat de cliëntenraad het onderwerp breder onder de aandacht brengt, is het goed wanneer de leden met elkaar in gesprek gaan over geestelijke zorg. Wat vinden de leden zelf belangrijk? Welke signalen krijgen zij van individuele cliënten? Hoe vindt de raad dat de organisatie omgaat met de normen rond het domein mentaal welbevinden (zie hoofdstuk 2 pagina 9 van deze handreiking)?

De cliëntenraad kan zichzelf vier vragen stellen:

- Weten we of cliënten behoefte hebben aan geestelijke zorg en wat is die behoefte?
- Weten we welk(e) soort(en) geestelijke zorg aansluit(en) bij die behoefte?
- Weten we wat de resultaten van die zorg moeten zijn?
- Weten we wat de organisatie nodig heeft om deze zorg te kunnen bieden?

Behoeften van alle cliënten in kaart brengen

Om op de hoogte te blijven van wat alle cliënten op het gebied van geestelijke zorg wensen, kan de cliëntenraad de behoeften van cliënten in kaart brengen. Dit kan door een vragenlijstje af te nemen of door gesprekken met cliënten te organiseren. Het [spel Scoren op Kwaliteit](#) van LOC is een goed hulpmiddel. Hierbij kunnen cliënten zich spelenderwijs uitspreken over de kwaliteit van de zorg. Geestelijke zorg komt daarbij eveneens aan de orde. Het spel is ook geschikt om met medewerkers te spelen. De cliëntenraad kan over de behoeften van cliënten ook contact zoeken met de geestelijk verzorger als die in dienst is.

Zingeving is immers op vele momenten in de zorgverlening aan de orde, zowel voor cliënten, voor hun naasten alsook voor de medewerkers zelf. Wil er in de zorg werkelijk aandacht zijn voor het mentale welbevinden van ouderen, dan zullen alle medewerkers een 'antenne' moeten hebben om zinvragen te herkennen.

(uit: *Werken aan mentaal welbevinden*)

Advisering van de directie

De cliëntenraad kan zelf onderzoek doen of de organisatie vragen dat te doen.

De cliëntenraad kan de organisatie bijvoorbeeld (ongevraagd) adviseren onderzoek te doen naar de volgende vraagstukken:

- Is de (thuis)zorginstelling voldoende op de hoogte van de wensen en behoeften van cliënten op het gebied van geestelijke zorg?
- Wordt er voldoende tegemoetgekomen aan de uiteenlopende behoeften van cliënten aan geestelijke zorg?

Voordat de zorgorganisatie een aanbod voor cliënten ontwikkelt, is het raadzaam eerst advies in te winnen via de cliëntenraadadviseur van LOC.

Geestelijke zorg heeft vele kanten. Hier volgen enkele onderwerpen waar de cliëntenraad met de organisatie over in gesprek kan gaan of advies over kan uitbrengen.

Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg en zorg-leefplan

Jaarlijks vinden er bij zorgorganisaties kwaliteitsmetingen plaats op grond van het Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg. Kent de cliëntenraad de scores op mentaal welbevinden? Onderneemt de zorgorganisatie actie om zo nodig verbeterplannen te maken?

In het zorg-leefplan horen vragen te staan over het mentaal welbevinden van de cliënt. Mogelijke vragen in dit kader zijn:

- Wat vindt de cliënt belangrijk als het gaat om haar zelfstandigheid?
- Welke omgangsvormen vindt zij prettig?
- Wat baart haar zorgen en wat doet haar plezier?
- Welke herinneringen koestert zij?

Weet de cliëntenraad welke vragen er in het zorg-leefplan staan? En wat zijn de ervaringen van cliënten en medewerkers hiermee?

Sting, landelijke beroepsvereniging verzorging en zorgprojecten, ontwikkelde een [Zorgleefplanwijzer](#) met veel informatie over het werken met het zorg-leefplan.

Geestelijke verzorging en de Kwaliteitswet

In hoofdstuk 2 [pagina 9](#) van deze handreiking staat dat de Kwaliteitswet de basis is van geestelijke verzorging.

- Hoe geeft de directie invulling aan de Kwaliteitswet, de verplichting dat er geestelijke verzorging beschikbaar moet zijn?
- Heeft de organisatie een heldere en brede visie op het takenpakket van de geestelijk verzorger (zie bijlage [pagina 20](#))?
- Zoekt de cliëntenraad contact met de geestelijk verzorger om na te gaan wat er leeft onder cliënten?
- De cliëntenraad kan bij de adviseur van LOC aangeven dat hij graag een bijeenkomst zou willen om meer uitleg te krijgen over geestelijke verzorging.

Bij een behoefteonderzoek onder bewoners is de vraagstelling van belang. Een vraag als 'zou u weleens een geestelijk verzorger willen spreken?' levert weinig informatie op. Beter is een vraag als 'wilt u wel eens een vertrouwelijk gesprek voeren over wat u bezig houdt?'.

Voorbeeld

De cliëntenraad van een zorginstelling in Friesland adviseerde de directie in 2003 het volgende: stel een geestelijk verzorger aan voor de bewoners. De directie raakte overtuigd van het belang van aandacht voor levensvragen en stelde in overleg met een geestelijk verzorger van een verpleeghuis in de buurt een geestelijk verzorger aan voor medewerkers. Zij kreeg als taak medewerkers gevoelig te maken voor levensvragen bij bewoners en hen te ondersteunen daarmee om te gaan. Deze geestelijk verzorger rust sinds die tijd medewerkers toe door met hen projecten uit te voeren over het herkennen van en ingaan op levensvragen. Op deze manier levert zij indirecte geestelijke verzorging, op vijftien verschillende locaties. Elk jaar stelt zij de centrale cliëntenraad op de hoogte van haar projecten. De cliëntenraad benadrukt bij de organisatie het belang van borging van de projecten rond levensvragen.

Toerusting medewerkers en vrijwilligers

Alle zorgmedewerkers en ook vrijwilligers komen met levensvragen van cliënten in aanraking. Zij hebben een bepaalde rol in het omgaan hiermee. Dit vraagt om bewustwording. Door middel van scholing leren medewerkers en vrijwilligers levensvragen op te merken. Zij kunnen daar bij cliënten dan goed op reageren. Is er scholingsbeleid dat hierop is gericht?

Cliëntenraden kunnen de directie (ongevraagd) adviseren ervoor te zorgen dat er scholing voor medewerkers en vrijwilligers komt.

Inrichting

Voldoende aandacht voor geestelijke zorg gaat niet alleen over de inzet van medewerkers. Geestelijke zorg gaat ook over de inrichting van een verzorgings- of verpleeghuis. Is er een stilleruimte aanwezig? Is die ruimte aantrekkelijk voor cliënten met uiteenlopende levensbeschouwingen? Is er ruimte voor ontmoeting, zijn er plekken waar mensen vertrouwelijk met elkaar kunnen praten? Is er aandacht voor sfeer en gezelligheid?

De cliëntenraad kan (ongevraagd) adviseren (meer) aandacht te besteden aan de inrichting van de zorgorganisatie.

Aandacht voor diversiteit

In een zorgorganisatie moet aandacht zijn voor de diversiteit in waarden van mensen, zoals aandacht voor verschillen in seksuele geaardheid en in culturele achtergrond. Sommige cliëntgroepen hebben specifieke wensen en hechten belang aan bepaalde rituelen. Is er ruimte voor dergelijke wensen en rituelen? Hoe speelt de zorginstelling daarop in? Zijn medewerkers toegerust om met cliënten met verschillende levensbeschouwelijke achtergronden om te gaan? Heeft de geestelijk verzorger een adviesfunctie hierin? Kunnen cliënten hun wensen kenbaar maken?

De cliëntenraad kan (ongevraagd) adviseren om bij geestelijke zorg aandacht te besteden aan diversiteit.

Het [spel Even Anders](#) helpt cliëntenraadsleden en zorgmedewerkers om met elkaar in gesprek te komen over diversiteit in levensbeschouwingen.

Aandacht voor levensvragen in de thuiszorg

Geestelijke zorg ontbreekt meestal voor mensen die thuis zorg ontvangen. Vaak blijkt dat juist thuiswonende cliënten behoefte hebben aan geestelijke zorg, vooral wanneer zij weinig (vertrouwde) mensen in de omgeving kennen. Deze cliënten hebben minder mogelijkheden om in contact te komen met geestelijk verzorgers omdat hierin door de regelgeving niet eenduidig is voorzien. Daarom is het des te belangrijker dat andere zorgmedewerkers oog hebben voor levensvragen. Minister Klink van VWS schreef in 2010 een [brief over geestelijke verzorging thuis](#). Cliëntenraden kunnen dit onderwerp aan de orde stellen en met de organisatie in gesprek gaan over mogelijkheden voor geestelijke zorg thuis.

Wat de cliëntenraad kan doen

Cliëntenraadsleden kunnen onderling in gesprek gaan over het belang van geestelijke zorg.

De cliëntenraad kan zich op de hoogte stellen van de behoefte van cliënten aan geestelijke zorg, dan wel de organisatie adviseren een behoefteonderzoek te doen.

De cliëntenraad kan zich op de hoogte stellen van de scores op mentaal welbevinden bij de kwaliteitsmetingen vanwege het Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg.

De cliëntenraad kan zich op de hoogte stellen van vragen die in het zorg-leefplan staan over mentaal welbevinden en bij cliënten en medewerkers informeren wat hun ervaringen hiermee zijn.

De cliëntenraad kan de organisatie adviseren over:

- een brede invulling van de verplichting in de Kwaliteitswet om geestelijke verzorging te bieden;
- deskundigheidsbevordering van medewerkers en vrijwilligers;
- de fysieke inrichting van de organisatie;
- omgaan met diversiteit;
- mogelijkheden om in de thuiszorg aandacht te besteden aan geestelijke zorg.

4 Standpunt LOC Zeggenschap in zorg

Als vertegenwoordiger van 2200 cliëntenraden en 600.000 cliënten in de sectoren geestelijke gezondheidszorg, maatschappelijke opvang, verpleging & verzorging, verslavingszorg, thuiszorg en welzijn staat LOC er steeds weer bij stil hoe cliënten in de zorg, net als ieder ander, een volwaardig leven kunnen leiden. Hoe zij een gevoel van 'zin' kunnen ervaren. In elke fase van hun leven. En hoe draagt geestelijke zorg daaraan bij?



Als we het hebben over 'geestelijke zorg' in de gezondheidszorg, dan gaat het over aandacht voor onze emotionele, geestelijke en spirituele beleving. We zetten daarmee de geestelijke zorg apart van de lichamelijke zorg. 'De zorg' als sector richtte zich van oudsher vooral op dat laatste. Sinds enkele decennia ontdekken en erkennen we dat dat niet genoeg is. Een mens is immers meer dan zijn lichaam. Lange tijd was er *extra* aandacht vereist voor de noodzaak van zorg voor de geest. Maar als LOC vragen we ons nu af: zijn we niet toe aan een volgende stap, vanzelfsprekende aandacht?

Uit onderzoek blijkt dat er in zorginstellingen een tekort is aan geestelijk verzorgers. Alhoewel er geen wettelijke vastgestelde norm is, is in de praktijk onderzocht dat één geestelijk verzorger op 150 cliënten wenselijk is. Die norm halen zorginstellingen al jaren niet.

Is dat een probleem? Dat hoeft niet. LOC denkt namelijk dat de kwaliteit van zorg niet per definitie schuilt in hoeveel geestelijk verzorgers een instelling in dienst heeft. Het gaat vooral om de aandacht die er in het algemeen is voor de emotionele, geestelijke en spirituele beleving van de cliënt. Is die ingebed in de zorg van alledag? Dat is precies de stap waarvan LOC denkt dat we die nu moeten zetten.

De geestelijke zorg moet zich de komende jaren richten op een eigen plek binnen de gezondheidszorg als geheel. Dat is wat je 'integrale zorg' noemt. Dat betekent dat de zorg uitgaat van waarden van mensen. Van wat zij belangrijk vinden. Hoe je dat in de praktijk vormgeeft, is waar LOC over nadenkt. Daarbij nodigt LOC iedereen graag uit om mee te denken.

LOC zet zich in voor 'waarde-volle zorg'. Daarbij gaat het erom dat maximale zorg de gezondheid, eigen-waarde en soevereiniteit van mensen bevordert. Daardoor kan iedereen een bij hem passende verantwoordelijkheid dragen en vanuit eigen-waarde bijdragen aan de samenleving. Zo kan een mens – jong, oud, gezond en minder gezond – steeds optimaal tot zijn recht komen. Dan bouw je wat LOC betreft aan 'gezonde gezondheidszorg' en een gezonde samenleving. Uitgebreide informatie over de visie van LOC staat in de brochure [Waarde-volle zorg. Over de toekomst van de gezondheidszorg 2010-2050](#).

5 Meer informatie

Literatuur

Er zijn voor de cliënt, met al je voelsprietten, (2009), Expertisenetwerk Levensvragen en Ouderen / Sting, Utrecht

Geestelijke verzorging buiten de AWBZ-instellingen, brief van de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, 6 april 2010, A. Klink, Den Haag

Lachrimpels en littekens. Geestelijke verzorging in het verzorgings- en verpleeghuis, (2010), Evelyn Noltus en Mini Jurjens, Reliëf / Deo Volente / VGVZ, Heeswijk

Te bestellen via www.reliëf.nl

Nieuw handboek geestelijke verzorging, (2009), Jaap Doolaard (red.), Kok, Kampen, 2^e herz. druk

Wat doe je daar nu eigenlijk? Fragmenten van humanistische geestelijke verzorging in een verpleeghuis, (herdruk 2010), Sonja 't Hart-Hartog, De Graaff-Humanistisch Verbond, Utrecht

Te bestellen via info@humanistischverbond.nl

Werken aan mentaal welbevinden. Vijf startpunten voor de zorgorganisatie, (2010), ActiZ (eindred.), Bunnik, publicatienummer 10.002

Te bestellen via www.netwerklevensvragen.nl/producten

Zorg in transitie. Rol en positie geestelijke verzorging, *Tijdschrift Geestelijke Verzorging*, A. de Ceuninck van Capelle, 2010, jrg. 13, nr. 56, p. 2-4

Websites

www.actiz.nl

www.stichting-else.nl

www.vilans.nl/communiceren

www.humanistischverbond.nl

www.loc.nl

www.netwerklevensvragen.nl

www.reliëf.nl

www.verzorgendenonline.nl

www.vgvz.nl

www.zlpwijzer.nl

Werkvormen

Aandacht voor levensvragen in de zorgpraktijk. Twee scholingen voor verzorgenden en verpleegkundigen in zorginstellingen

K. Hansen, Truus van Kaam en Marcelle Mulder

Elkaar beter leren kennen, Handleiding voor het opzetten van Gespreksgroepen over levensthema's voor nieuwe bewoners van woon-zorgcentra

Expertisenetwerk Levensvragen en Ouderen en Marcelle Mulder

Even Anders, levensbeschouwelijk kaartspel
Stichting Even Anders

Gesprekken over levensvragen, dvd
Expertisenetwerk Levensvragen en Ouderen

Leren omgaan met levensvragen. *Educatieve spelsituaties over contact met cliënten over levensvragen*, dvd
Expertisenetwerk Levensvragen en Ouderen en Vereniging Het Zonnehuis

Met ouderen in gesprek over levensvragen. *10 lesbrieven over levensvragen en zingeving voor zorgverleners in de ouderenzorg*
Trijntje Scheeres-Feitsma en Marcelle Mulder

Mijn leven in fragmenten. *Met dementerenden in gesprek over hun leven*, methode voor het maken van een levensboek
Wout Huizing en Marie-Elise van den Brandt

Mijn leven in kaart. *In gesprek met ouderen over hun levensverhaal*, methode voor het maken van een levensboek
Wout Huizing en Thijs Tromp

Omgaan met levensvragen. *Een leidraad voor een training voor vrijwilligers*, lesbrieven
Expertisenetwerk Levensvragen en ouderen (download)

Plezierig oud worden, met levenservaring als krachtbron. *Werkboek voor ouderen die willen leren van elkaar*
Vilans (download)

Scoren op Kwaliteit, spel
LOC

Sprekende handen. *Een methodiek voor ontmoetingsgroepen met dementerende mensen*
Paula Irik en Irene Maijer-Kruijssen

Tja, wat zal ik zeggen... *Met cliënten in gesprek over spiritualiteit*, werkboek
Elizabeth Johnston Taylor, Peterjan van der Wal en Janco Wijngaard

Meer (bestel)informatie over deze werkvormen kunt u vinden in de [databank materiaal](#) van de website van het Expertisenetwerk Levensvragen en Ouderen

Bijlage

Taken geestelijk verzorger

De geestelijk verzorger is de deskundige op het gebied van geestelijke zorg. De kerntaken van de geestelijk verzorger liggen op twee gebieden:

1 cliënten en hun naasten

Geestelijk verzorgers bieden cliënten geestelijke zorg: zij luisteren naar hun vragen en ervaringen. Zij helpen mensen om zin te ervaren en betekenis te verlenen aan ingrijpende gebeurtenissen. Geestelijk verzorgers bieden op deze wijze persoonlijke begeleiding en hulpverlening en leveren hierdoor een bijdrage aan het zorg-leefplan.

2 de zorgorganisatie

Geestelijk verzorgers bieden ondersteuning aan andere medewerkers op grond van religie, levensbeschouwing en zingeving. Ook verzorgen geestelijk verzorgers soms trainingen en scholingen om verzorgenden en verpleegkundigen levensvragen te helpen herkennen en hun te leren geestelijke ondersteuning te bieden. Veel geestelijk verzorgers coördineren bovendien vrijwilligers die cliënten ondersteunen bij levensvragen. Ook bij ethische dilemma's en vraagstukken rond het levenseinde kunnen geestelijk verzorgers betrokken worden. Tot slot kan de geestelijk verzorger een rol spelen bij de bepaling en invulling van de identiteit van de zorgorganisatie.

Een uitgebreide taakomschrijving staat in de [Beroepsstandaard geestelijke verzorging](#).