



Handleiding bij

Ruimte – Vragen

Bouwen aan zorginstellingen vanuit cliëntenperspectief

Inhoudsopgave

Inleiding 3

Doel en doelgroep 4

Handleiding 4

Ruimte – Vragen. Bouwen aan zorginstellingen vanuit cliëntenperspectief 4

Randvoorwaarden voor een geslaagde toepassing 5

Het instrument toepassen 7

Vorbereiding 7

Werken met het instrument 9

Vorbereiding van de bijeenkomsten 11

Aandachtspunten tijdens de werkgroepbijeenkomsten 12

Bijlagen

1 Voorbeelden van de niveaus 14

2 Welke vragen in welke fase van het bouwproces 15

Inleiding

Hoe kan bij de bouw en inrichting van zorginstellingen het perspectief van de cliënt centraal staan? Dat was het uitgangspunt voor een groep Stagg-architecten en cliëntenorganisaties bij het ontwikkelen van *Ruimte – Vragen, Bouwen aan zorginstellingen vanuit cliëntenperspectief* in 2004. Hiermee is het mogelijk om bouwplannen van zorginstellingen te toetsen aan de hand van zeven cliëntgerichte thema's, variërend van autonomie en privacy tot sociaal contact.

Door het beantwoorden van de vragen in *Ruimte – Vragen*, komen de wensen van cliënten gestructureerd in beeld. Daarnaast geeft het instrument tips over de relatie tussen de cliënt en de fysieke omgeving.

Bij het gebruik van het instrument in enkele proefprojecten, bleek dat gebruikers een handleiding misten. Daarom deze compacte handleiding; aanvullende informatie kunt u vinden op www.stagg.nl.

Doel en doelgroep

Handleiding

4 Het doel van deze handleiding is het ondersteunen van cliënten en medewerkers van zorginstellingen, die het instrument *Ruimte – Vragen* gaan gebruiken bij (ver)bouwplannen.

De handleiding is bestemd voor enerzijds cliënten, vertegenwoordigers van cliënten en cliëntenraden, maar nadrukkelijk ook voor medewerkers of adviseurs van instellingen.

Ruimte – Vragen

Het instrument *Ruimte – Vragen* is bestemd voor mensen die wonen of verblijven in een intramurale zorginstelling en is minder geschikt voor bewoners van bijvoorbeeld een zorgappartement. Dit neemt niet weg dat het instrument ook nuttig is bij de bouw van woon/zorgcomplexen. In dat geval zijn niet alle vragen en toelichtingen van toepassing.

Het instrument kan in de initiatieffase worden toegepast, bij het maken van het programma van eisen, maar ook in de ontwerpfase en bij de evaluatie.

Toepassingen van het instrument en nadere informatie over de verschillende fasen van het bouwproces staan op pagina 8 en 9 van *Ruimte – Vragen*.

Meer informatie over het bouwtraject en adviesmogelijkheden van cliëntenraden kunt u vinden in het *Handboek bouwbesluiten, medezeggenschap bij bouw en renovatie in de gehandicaptenzorg*, 2006 van de LSR en in de brochure *Bouw en Renovatie* in de map *Bouwen*, december 2006 van het LOC.

Randvoorwaarden voor een geslaagde toepassing

- a** Het is nodig om een breed draagvlak te hebben van betrokkenen binnen en buiten de organisatie, zoals de directie, het bouwmanagement en de cliëntenraad. Zonder expliciete steun van deze partijen is cliëntenparticipatie bij bouwprojecten gedoemd tot mislukken.

Tip:

Betrek alle partijen vanaf het begin bij het bouwproject.

- b** De zorginstelling moet het toepassen van het instrument faciliteren. Denk daarbij aan vergaderruimte, catering, het instrument ter beschikking stellen, secretariaat, vergoeding vrijwilligers etc.

Maak afspraken over de taken en verantwoordelijkheden. Wie doet wat en is waar verantwoordelijk voor? Wie gaat de toepassing van het instrument begeleiden?

Denk aan het ondersteunen van de cliëntenraad, het begeleiden van bijeenkomsten waarin het instrument wordt toegepast, de voorbereiding van bijeenkomsten, het notuleren. Leg in een plan van aanpak de betrokkenheid van de diverse partijen en ieders rol en verantwoordelijkheden vast. Zie ook onder 3: Het instrument toepassen, Voorbereiding. Kijk op www.stagg.nl voor een voorbeeld van een dergelijk plan van aanpak.

Tips:

- Voor een goed gebruik van het instrument is een procesbegeleider belangrijk. Deze moet zich verdiepen in het instrument, in het bouwproces en in de manier waarop het instrument kan worden toegepast. Op pagina 18 staat onder 'Samenstelling werkgroep' het belang van een externe en deskundige gespreksleider: iemand die niet rechtstreeks bij het bouwproject is betrokken. Dergelijke deskundigen kunt u vinden bij landelijke cliëntenorganisaties zoals LOC, LSR of LPR, bij de regionale zorgbelangorganisaties of bij een adviesbureau.
- Denk aan de mogelijkheid van financiering van de eventuele extra kosten door de zorgverzekeraar bij het toepassen van het instrument.
- In de beleidsregels ex artikel 4 van de Wet toelating zorginstellingen staat dat bij complexe adviesaanvragen de instelling desgewenst budget aan de cliëntenraad beschikbaar

moet stellen om externe deskundigen in te schakelen. De gezamenlijke cliëntenorganisaties hebben een database met onder meer deskundigen die cliëntenraden bij een bouwproces als vrijwilliger kunnen ondersteunen. Zie www.namenbank.nl.

- c** Leg vooraf vast in hoeverre het instrument leidend is voor het bouwtraject. Bepaal hoe de directie of het bouwmanagement hierover verantwoording aflegt aan de cliëntenvertegenwoordigers of de cliëntenraad en aan andere betrokkenen. Leg ook vast hoe er gecommuniceerd gaat worden naar cliënten en medewerkers van de instelling.

Tip:

Sluit elke fase van het bouwproject af door vast te leggen welke adviezen uit het instrument komen en wat er met deze adviezen is gedaan.

- d** Welke onderdelen van de huisvesting worden bij de toepassing van het instrument betrokken? Gaat het over het hele complex? Een bepaald gebouw, of onderdelen daarvan? Cliënten hebben immers weinig belang bij de huisvesting van kantoren en ondersteunende diensten.
- e** Neem voldoende tijd voor het gebruik van het instrument; geef ook medewerkers voldoende tijd.

Het instrument toepassen

Vorbereiding

a Bouwtrajecten zijn vaak ingewikkelde processen waarbij veel partijen zijn betrokken. Afstemming met de bouwmanager over de toepassing van het instrument is dan belangrijk. De betrokken partijen bepalen samen met de bouwmanager welke fasen van het bouwtraject zijn afgerond en dus niet meer ter discussie staan. Medewerking van het bouwmanagement is dus essentieel.

Stel een plan van aanpak op met daarin:

- de fasen van het bouwproces waarin het instrument wordt toegepast;
- de manier waarop het instrument wordt toegepast en hoe de cliëntenparticipatie zal verlopen;
- de tijdsplanning.

Laat alle betrokkenen dit plan van aanpak accorderen. Zie www.stagg.nl voor een voorbeeld van een projectplan en informatie over het bouwproces.

Tips:

- Nodig alle betrokkenen uit voor een startbijeenkomst. In deze bijeenkomst kan informatie worden gegeven over het bouwplan, de voorgenomen cliëntenparticipatie (toepassing van het instrument), het doel en de inhoud van het instrument en het belang van de fysieke omgeving voor het welzijn van de cliënt. Op deze bijeenkomst kan het eerder genoemde plan van aanpak worden ondertekend. Nadere informatie over de startbijeenkomst op www.stagg.nl.
- Bij het opstellen van een plan van aanpak is het noodzakelijk om goed op de hoogte te zijn van het bouwproces, de fase waarin het bouwproject zich bevindt en hoe het bouwproject is georganiseerd.
- Laat de bouwmanager bijhouden (bijvoorbeeld in een werkboekje, zie www.stagg.nl) wat reeds is vastgesteld in eerdere fasen van het bouwtraject en daarom niet meer ter discussie staat.
- Het kan nuttig zijn om één of meerdere excursies te organiseren naar geslaagde projecten. De deelnemers aan het bouwproject kunnen daarbij ideeën en inspiratie opdoen en hun blik verruimen.

b De vragen uit het instrument kunnen door verschillende groepen in de organisatie worden beantwoord:

- de bouwgroep van de instelling, die besluiten over de bouw neemt;
- een gebruikersgroep die de bouwgroep adviseert;
- een groep cliënten (cliëntenraad of speciale werkgroep) die de bouwgroep adviseert.

Afhankelijk van de voorkeur van de cliëntenraad en de directie/bouwmanagement wordt een groep gekozen. Bepaal vervolgens de samenstelling van de groep. Zie pagina 18 van *Ruimte – Vragen*.

Tips:

- Het voordeel van het behandelen van de vragen in de bouwgroep, is dat de leden zelf vanuit het cliëntenperspectief moeten denken bij het beantwoorden van de vragen en zich moeten verdiepen in de toelichting op de vragen. Het onderwerp gaat zo meer leven dan wanneer de bouwgroep een notitie bespreekt met de resultaten van de toepassing van het instrument door een andere groep.
- In een werkgroep met alleen cliënten is de kans groter dat er meer vanuit het cliëntenperspectief wordt gedacht.
- Wanneer er vertegenwoordigers van cliënten in een bouwgroep of gebruikersgroep zitten, dan is het verstandig om het instrument samen met de cliëntenraad of een klankbordgroep vooraf te bespreken. Dan wordt ook duidelijk welke punten men belangrijk vindt. De resultaten hiervan zijn dan de leidraad voor de cliëntenvertegenwoordigers in de werkgroep. Ook is het mogelijk om bewoners of cliënten als brede achterbangroep te raadplegen.
- Werkgroepen die het instrument gaan toepassen, moeten niet te groot en niet te klein zijn. Maak groepen van acht tot tien personen. Bij te kleine groepen kan de variatie aan inbreng te gering zijn om goede discussies te krijgen. Bij te grote groepen komen sommige mensen nog maar moeilijk aan het woord. Bij grotere groepen is het handig de groep op te splitsen in twee subgroepen.
- Bij de samenstelling van de medewerkervertegenwoordiging is het belangrijk om daarin ook mensen van de werkvloer op te nemen. Zij hebben vooral praktische ervaring. Zorg voor medewerkers uit verschillende disciplines van de organisatie.

Werken met het instrument

- a** Probeer niet het hele instrument in een keer door te werken. Mogelijkheden zijn:
1. Behandel alleen de vragen op een bepaald niveau (omgeving, gemeenschappelijk of privégebied). De keuze voor een bepaald niveau is afhankelijk van de fase waarin het project zich bevindt. Het niveau van het privégebied is vaak vrij gedetailleerd en komt dus laat in het bouwproces aan de orde.
 2. Maak een selectie van de meest relevante vragen voor een bepaalde fase van het bouwproces. Zie bijlage 2 voor een mogelijke selectie van vragen.
 3. Bespreek per bijeenkomst een beperkt aantal thema's, bijvoorbeeld drie of vier.
 4. Splits de groep in subgroepen en verdeel de thema's over deze subgroepen. Een voorstel tot opdeling van de thema's staat hieronder. Tussen haakjes staat het aantal vragen per thema. Bij deze verdeling zijn er geen thema's binnen een bijeenkomst of subgroep die elkaar overlappen, zoals autonomie en zelfredzaamheid of privacy en territorium.

Autonomie (33)	Privacy (22)
Territorium (13)	Zelfredzaamheid (14)
Sociaal contact (22)	Oriëntatie (9)
	Veiligheid (21)
Totaal aantal vragen: 68	Totaal aantal vragen: 66

- b** In de praktijk blijken doorgaans twee tot drie bijeenkomsten nodig te zijn om de vragen uit het boek te behandelen. Beleg de bijeenkomsten om de twee à drie weken, zodat de deelnemers voldoende tijd hebben om de bijeenkomsten voor te bereiden maar wel in de materie blijven zitten.
- c** In de ontwerpfase worden de plannen van de architect getoetst. Beleg een bijeenkomst met de architect en de bouwmanager, zodat zij de plannen kunnen toelichten. Loop vervolgens de antwoorden op de vragen uit het instrument door die in een eerdere fase zijn opgesteld en laat de architect uitleggen hoe hij de wensen van cliënten in zijn plannen heeft vertaald.

Tips:

- Ga niet zelf oplossingen voor problemen in het ontwerp bedenken, maar bespreek de wensen van cliënten en de achtergronden daarvan met de architect. Laat de architect naar oplossingen zoeken.
- Zorg voor terugkoppeling met cliënten over de manier waarop de knelpunten en wensen van cliënten in het uiteindelijke ontwerp zijn verwerkt.
- Leken vinden het vaak moeilijk om plattegronden te lezen. Vraag de architect om alternatieve presentatiemethoden, zodat ook zij een beeld krijgen van het nieuwe gebouw. Denk hierbij aan een 3d-presentatie of een maquette.

d Bedenk hoe de resultaten van de toepassing van het instrument worden gecommuniceerd aan de betrokkenen. Wanneer mensen vragen uit het instrument hebben beantwoord, is het belangrijk dat ze horen wat er met deze informatie is gedaan. Hoe is deze informatie verwerkt in het programma van eisen, het ontwerp of het bestek? Welke onderdelen zijn niet overgenomen en waarom niet? Dit heeft twee redenen: ten eerste dwingt het de plannenmakers om het cliëntenperspectief stelselmatig bij de planontwikkeling te betrekken (ze moeten immers verantwoording afleggen) en ten tweede vergroot dit het draagvlak voor de bouwplannen onder de cliënten en medewerkers.

e Het instrument is ontwikkeld voor uiteenlopende doelgroepen. Verzamel extra aandachtspunten of checklists die kunnen worden gebruikt bij de huisvesting van de specifieke doelgroep van uw project. Denk daarbij aan toegankelijkheid, beperkingen op het gebied van gezichtsvermogen, gehoor en cognitie.

Tip:

Informeer bij landelijke en regionale cliëntenorganisaties welke checklists voorhanden zijn. Zie bijvoorbeeld op www.woonkeur.nl.

Voorbereiding van de bijeenkomsten

- a** Geef de deelnemers aan de werkgroepbijeenkomsten vooraf duidelijke, schriftelijke instructies over het doel en de inhoud van de bijeenkomst en wat van hen ter voorbereiding van de bijeenkomst wordt verwacht.
- b** Maak een draaiboek en een programma voor de procesbegeleiders. Een voorbeeld van een draaiboek staat op www.stagg.nl.

Tip:

Zorg voor een goede tijdsplanning en -bewaking van de bijeenkomsten. Hiermee voorkom je dat de halve bijeenkomst opgaat aan bijvoorbeeld een toelichting van een directeur of bouwmanager over het bouwproject of een presentatie van het ontwerp door de architect. Er is dan te weinig tijd voor het behandelen van de vragen uit het instrument.

- c** Stel eventueel een werkboek op. Het is belangrijk dat de procesbegeleider de bijeenkomsten goed voorbereidt. Hij weet dan welke vragen eventueel kunnen worden gecombineerd of overgeslagen.

Een werkboek is een opsomming van alle vragen van het instrument met daarachter ruimte om de antwoorden op te schrijven of te noteren wat al in een eerdere fase van het project is vastgelegd. Op www.stagg.nl vindt u een voorbeeld van een werkboek.

Tip:

Definieer voor het specifieke project de begrippen omgeving, gemeenschappelijk gebied en privégebied en zet deze bijvoorbeeld op een kaartje dat de deelnemers aan de bijeenkomst krijgen. Deze begrippen blijken voor verwarring te zorgen. In bijlage 1 staan twee voorbeelden.

- d** Maak afspraken over wie de verslaglegging verzorgt en de wijze waarop.

Tip:

Verslaglegging kan in het hierboven genoemde werkboek.

Aandachtspunten tijdens de werkgroepbijeenkomsten

Probleem

Tips voor oplossing

Te veel aandacht van cliënten voor organisatie, zorgaanbod en bejegening van personeel

Procesbegeleiders moeten deelnemers altijd weer terugleiden naar de huisvesting.

Verschillen in achtergrond en kennis bij deelnemers

Discussies niet te technisch laten worden maar vooral laten gaan over basale menselijke behoeften en woonwensen.

Mensen hebben de gewoonte om in concrete oplossingen te denken

Doel van het instrument is het formuleren van eisen en wensen. Aan de architect de opdracht om daarvoor oplossingen te zoeken.

Deelnemers houden te veel vast aan de bestaande situatie

Mensen erop wijzen dat ze voor de toekomst bouwen, dus ook voor de generatie na hen. Mensen erop wijzen dat ze nu de kans hebben om de ideale voorziening te bouwen. Voorbeelden geven hoe elders vernieuwend is gewerkt. Op excursie gaan zodat deelnemers zien hoe het ook anders kan.

Deelnemers/cliënten durven geen eisen te stellen, omdat ze het al snel te luxe vinden

Deelnemers aan de werkgroep zorgvuldig selecteren. Jongeren hebben over het algemeen minder moeite met het stellen van eisen.

Probleem

Tips voor oplossing

Stokpaardjes van deelnemers

Aan begin van project deelnemers de positieve en negatieve kanten van de huidige huisvesting laten benoemen. Deelnemers kunnen tijdens dit onderdeel veel van hun frustratie kwijt.

Deelnemers verwachten niet dat resultaten worden meegenomen in het bouwproces; twijfel over haalbaarheid van wensen en eisen

Goede afspraken maken met de directie over hoe er met wensen en adviezen zal worden omgegaan.

Tijdgebrek door overladen programma

Een realistisch programma voor de bijeenkomsten opstellen. Zelf de leiding van de bijeenkomsten houden.

Deelnemers kunnen tekeningen niet of moeilijk lezen

Architect vragen om plannen toe te lichten; andere presentatievormen hanteren.

Er komt weinig discussie over de vragen uit het boek

Deel de groep op in kleinere subgroepen, zodat de drempel om aan de discussie deel te nemen lager wordt.

Bijlage 1. Voorbeelden van de niveaus in verschillende situaties

Instelling met verschillende afdelingen in een gebouw:

- Omgeving: de andere woonafdelingen, de behandelafdelingen die door alle cliënten worden gebruikt, het hele gebouw en de omgeving van het gebouw.
- Gemeenschappelijk gebied: de ruimten die de cliënt met andere cliënten deelt binnen de afdeling, zoals een woonkamer, keuken, badkamer en gangen.
- Privégebied: de eigen zit-slaapkamer van de cliënt met bijvoorbeeld eigen sanitair.

Gemeenschappelijk wonen in een huis of appartement:

- Omgeving: de buurt, de straat en de andere woningen wanneer deze zijn geclusterd in groepswooningen. Een eventueel loopcircuit wanneer de woningen op een gemeenschappelijke gang of hal uitkomen.
- Gemeenschappelijk gebied: de ruimten die de cliënt binnen de woning deelt met andere cliënten uit de groep zoals de entree, de gang, de woonkamer, keuken, sanitair, tuin of balkon.
- Privégebied: de eigen zit-slaapkamer van de cliënt met bijvoorbeeld eigen sanitair.

Bijlage 2. Selectie van vragen per fase van het bouwproces

	Initiatief	Globaal pve	Uitgewerkt pve	Ontwerp	Bestek/uitvoering	Inrichting
Autonomie	4,5	1,2,3,6,7,8,9, 11,13,15,17,18	10,14,18,20, 21,22,28	4,8,9,13,14,15, 17,18,21,22, 24,28,32	23,28,29,30,31	10,24,27,28
Privacy		14	1,2,3,4,8,9,14	1,2,4,7,8,9,10, 12,15,16,21	1,3,6,11,16,17, 18,19,21	2,10,11,12, 15,16
Zelfredzaamheid			1,2,4,6,8,12, 13,14	1,2,4,5,6,8,10, 12,13,14	1,2,4,8,10, 12,13,14	2,3,7,8,10
Territorium		1,3	5,6,7,11	5,6,7,11	2,7,10,12	4,5,7,8,9,12
Veiligheid		1	3,4,5,7,10, 11,12,13,14,15, 18,19	1,2,3,4,5,6,7, 10,11,12,13,14, 15,18,19	1,2,3,6,8,9, 10,11,12,14, 15,17,19	1,2,3,4,5,8, 9,12,16,17
Oriëntatie		1	1,3,6,7	1,2,3,6,7,9	6,7,9	4,5,6,7,8
Sociaal contact	1,2,6	1,2,6,17	2,3,4,6,7,9,10, 11,12,13,14,15, 17,18,19,20,21	2,3,4,5,7,9,10, 11,12,13,14,15, 17,18,19,20	4,5,18,21	5,7,8,10,11, 15,18,21

Colofon

Deze uitgave is mede tot stand gekomen dankzij financiële steun van ZonMw



© Stichting Architectenonderzoek Gebouwen Gezondheidszorg / Stagg, 2007

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar worden gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Stagg.

Samenstelling en redactie:

Ed Hoekstra, AKTA onderzoeks- en adviesbureau voor ruimtegebruik

Projectgroepleden:

Arnoud Boerwinkel, Landelijke Organisatie Cliëntenraden

Marieke van den Heuvel, Landelijk Steunpunt cliëntenRaden

Marieke Spanjaard, Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie

Robbert Huijsman, voorzitter Stagg tot april 2007

Luuk Naarding, lid dagelijks bestuur Stagg, N S L Architecten

Cora Dierx, secretaris Stagg

Aan de pilots hebben deelgenomen:

Revalidatiecentrum Amsterdam te Amsterdam

Zorgcentrum Rustenborch te Oegstgeest

Stichting Thabita te Amsterdam

Bij de volgende instellingen zijn interviews afgenomen:

Altrecht te Den Dolder

Landgoed Veldwijk te Ermelo

De Zwolse Poort te Zwolle

Eindredactie:

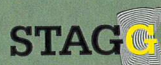
Karien van Dullemen, Tekst en Vorm

Vormgeving:

Studio Hans Lemmens, Amsterdam

Druk:

drukkerij Mart.Spruijt bv, Amsterdam



Stichting Architectenonderzoek
Gebouwen Gezondheidszorg
Postbus 19606
1000 GP Amsterdam
www.stagg.nl

De Stagg is een studiestichting onder
auspiciën van de Koninklijke Maatschappij
tot Bevordering der Bouwkunst Bond van
Nederlandse Architecten BNA.

