

Wat bestuurders in zorg en welzijn kunnen

Leren van

UITGAVE #7
DECEMBER 2015

De Lange Wei
kiest bewust voor
vrijwilligers *pagina 16*

Robotica:
*Bevrijding
of bedreiging?*
pagina 28

SCP-directeur

Kim Putters

Bent u klaar
voor de toekomst?

Curriculum

KIM PUTTERS

1996

Studeert af aan de Erasmus Universiteit Rotterdam in de Bestuurskunde.



Kim Putters wordt op 22 september 1973 geboren in Hardinxveld-Giessendam.

2001

Promoveert aan de Erasmus Universiteit Rotterdam op een proefschrift over management in de Nederlandse ziekenhuiszorg.

2002

Lid van de gemeenteraad van Hardinxveld-Giessendam voor de PvdA.

2006

Lid landelijk bestuur Scouting Nederland.

2008

Is bijzonder Hoogleraar Management van instellingen in de gezondheidszorg (Erasmus Universiteit). Wordt dat jaar erop verkozen tot beste docent van het jaar.



Kim wordt in 2002 Buitengewoon Ambtenaar van de Burgerlijke Stand in Hardinxveld-Giessendam.



Kim wordt in 2003 lid van de Eerste-Kamerfractie van de PvdA. Hij is onder andere woordvoerder Volksgezondheid en Zorg.

2013

Bijzonder Hoogleraar Beleid en Sturing van de zorg in de veranderende Verzorgingsstaat (EUR).

2013

Directeur van het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP).



Kim wordt in 2013 Ridder in de Orde van Oranje Nassau.

2014

Columnist Het Financieele Dagblad.

2014

23^e in de Volkskrant Top 200 van invloedrijkste Nederlanders.

GASTHOOFDREDACTEUR

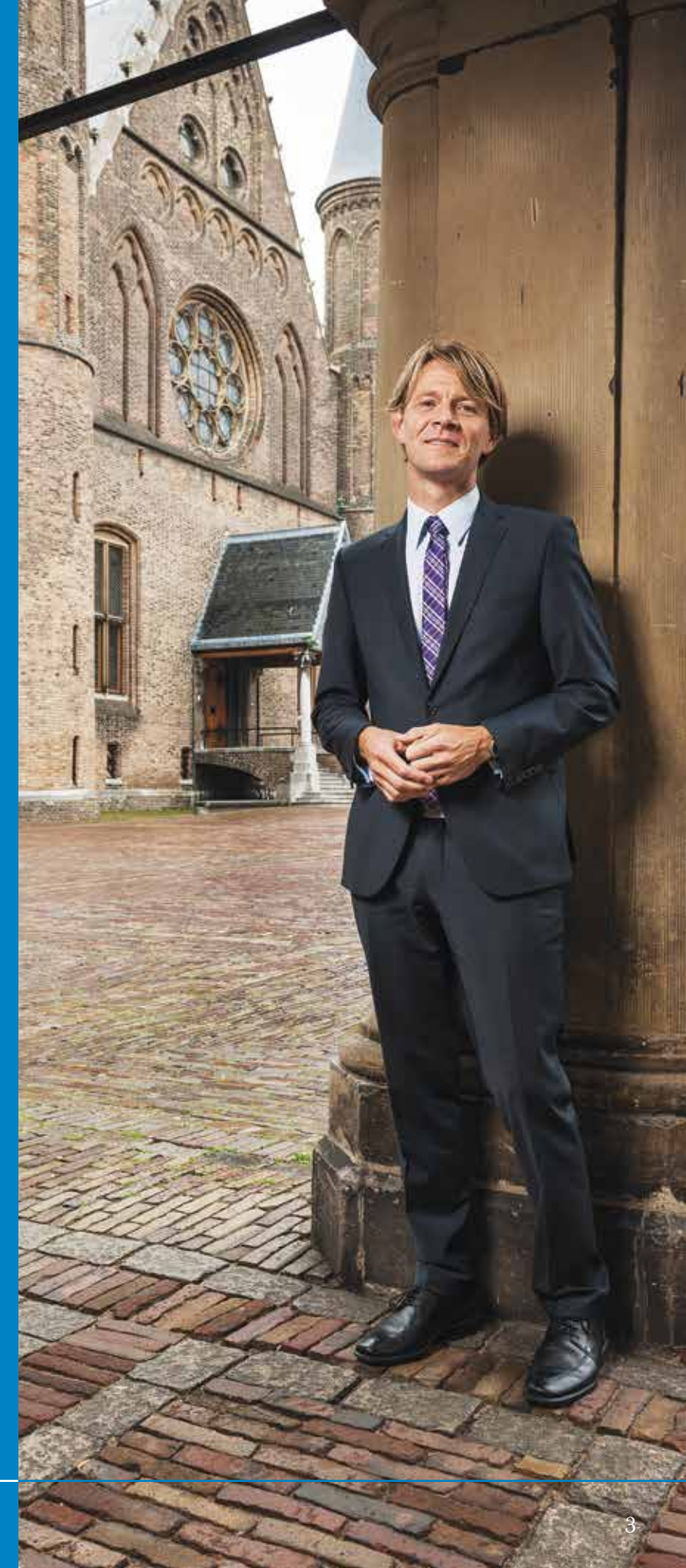
OVER TWINTIG JAAR ziet onze maatschappij er in heel veel opzichten anders uit. Onderzoek van het Sociaal en Cultureel Planbureau laat zien dat onze samenleving steeds multicultureler wordt, maar ook dat de kloof tussen arm en rijk én tussen hoog en laag opgeleid groter wordt.

Maar de meest zichtbare verandering is wel de vergrijzing. Een op de vier Nederlanders is in 2025 ouder dan 65 jaar. Of het nou in de kroeg is, in de winkel of op het werk, overal zullen ouderen veel actiever en meer aanwezig zijn dan nu.

Ik verwacht dat het debat over ouder worden zal verschuiven van het regelen van 'zorg en pensioen' naar het koesteren van 'kwaliteit van leven'. We zullen het niet meer alleen hebben over zorg en thuiszorg, maar ook over de aanwezigheid van winkels in de buurt en hoe vaak iemand bezoek krijgt.

In plaats van dat we iemand van 55+ als afgeschreven en improductief zien, gaan er allerlei combinaties ontstaan van werk, zorg voor anderen en zorg voor onszelf. Ik hoop en verwacht dat jong en oud meer dan nu samen zullen optrekken. Alvast een klein kijkje in de toekomst in deze uitgave van *Leren van*. Ik wens u veel leesplezier!

Met groet,
Kim Putters





Peter Borgdorff
DIRECTEUR PFZW

‘Bent u met uw organisatie klaar voor de toekomst? Deze intrigerende vraag van gasthoofdredacteur Kim Putters is de rode draad in deze uitgave van Leren van.

Onze maatschappij verandert sneller dan we zelf merken. Hoe mensen tien jaar geleden dachten over een vaste baan, ons pensioen en de huizenmarkt is totaal gewijzigd. Wat vandaag vanzelfsprekend is, hoeft volgend jaar niet meer zo te zijn.

“

‘Wat vandaag vanzelfsprekend is, is morgen weer anders’

Het Sociaal en Cultureel Planbureau volgt maatschappelijke ontwikkelingen op de voet. Als directeur deelt Kim Putters de resultaten van zijn onderzoekers graag met de wereld. Ondanks alle maatschappelijke veranderingen, blijkt uit de onderzoeken dat we ons solidair blijven voelen met elkaar. Dat vind ik prachtig.

Ook de technische ontwikkelingen strekken zich uit tot in alle hoeken van de samenleving. Met een tablet of smartphone kunnen we gemakkelijk op afstand contact onderhouden met collega’s, ouders en artsen. Of neem de zorgrobot. Hoewel die nog volop in ontwikkeling is, lijkt die de kwaliteit van het leven van veel mensen in hoge mate te kunnen verbeteren. Had u dit tien jaar geleden kunnen bedenken?

Dit en nog veel meer leest u in dit magazine. Noteert u de datum voor onze thematafel op dinsdag 19 januari in uw agenda?’

INHOUD

06 DE MAATSCHAPPIJ, TOEN EN TOEKOMST
Kim Putters en Hannie van Leeuwen over het belang van een kopje soep

12 DE GLAZEN BOL
Welke veranderingen gaat de toekomst brengen?

16 TWEEGESPREK
Kim Putters in gesprek met Wil Markesteijn, directeur van De Lange Wei waar zijn grootouders woonden

28 ROBOTISERING
Wat is straks nog de rol van de mens?

32 OPINIE
CEO's over de effecten van ouder wordend personeel

BOVENDIEN

- 22 NIEUWS VAN PFZW
- 38 CONTACT
- 39 MEÉR LEREN VAN
- 40 PODIUM



Ook leren van...



Hannie van Leeuwen
OUD-EERSTE EN TWEDE KAMERLID CDA - PAGINA 06



Marja Weijers
VOORZITTER RAAD VAN BESTUUR LAURENTIUS ZIEKENHUIS - PAGINA 09



Wil Markesteijn
DIRECTEUR DE LANGE WEI EN HEALTH MANAGER 2012 - PAGINA 16



Robert Babuska
PROFESSOR INTELLIGENT CONTROL AND ROBOTICS TU DELFT - PAGINA 31



Greet Prins
VOORZITTER RAAD VAN BESTUUR PHILADELPHIA ZORG - PAGINA 31

Het nieuwe oud worden

Ze zaten samen in de Eerste Kamer; Kim Putters namens PvdA (nu 42) als jongste en Hannie van Leeuwen namens CDA (in januari wordt ze 90) als oudste lid. Toch vonden ze elkaar in hun opvattingen over solidariteit en hun ideeën over de participatiesamenleving. In Leren van een gesprek over toen en de toekomst.

TEKST LINDA HUIJSMANS

FOTOGRAFIE GOFFE STRUIKSMA

OP HET EERSTE gezicht lijkt het een broze oude dame als ze met haar rollator de hal van de verzorgingsflat binnen komt wandelen. Maar schijn bedriegt.

Dit is Hannie van Leeuwen, de oud-politica die haar bijnaam Straaljager-Hannie met ere droeg. Haar blik is nog steeds fel en alert en in haar paarse mantelpak is ze bepaald geen onopvallende verschijning.

Ze gaat het bezoek voor in de lift naar haar eigen appartement, waar ze koffie en koekjes presenteert. Sinds een ziekenhuisopname deze zomer, heeft ze dagelijks zorg nodig en merkt aan den lijve welke discrepantie er bestaat tussen het beleid uit Den Haag en de vaak harde dagelijkse realiteit.

Hannie van Leeuwen en Kim Putters blikken terug en kijken naar de toekomst.

'Straaljager Hannie', de bijnaam die ze kreeg vanwege haar pleidooi voor de aanschaf van F16-vliegtuigen.



TIP

Kim: 'Uit recent onderzoek van het SCP blijkt dat steeds meer ouderen voor elkaar gaan zorgen. Dat aantal neemt snel toe en daar ligt een kans voor zorginstellingen. Ga uit van deze groep mensen. Lukt het ze of hebben ze hulp nodig en zo ja; waarmee? Help de ouderen die bijspringen door hen af en toe zelf een steuntje in de rug te geven. Ik zou er een lans voor willen breken dat directies daar goed naar kijken.'

Hannie: 'Het Nationaal Programma Ouderenzorg heeft de ambitie uitgesproken dat over tien jaar negentig procent van de kwetsbare ouderen tevreden is en het leven een ruim voldoende geeft. Nou, daar heb ik een hard hoofd in. Er zijn heel veel kwetsbare ouderen die niet de zorg krijgen die ze nodig hebben. Dat is niet uit te leggen.'

Kim: 'Ik zie een spanning tussen het kabinetsbeleid dat enerzijds het systeem fundamenteel wil hervormen en anderzijds flink wil bezuinigen. Mensen krijgen meer eigen verantwoordelijkheid en zij moeten, samen met hun directe omgeving, meer zelf doen. Daarnaast wordt er flink bezuinigd en moet iedereen zo lang mogelijk thuis blijven wonen. Daarmee wekt de politiek de indruk dat er geen visie achter die hervormingen zit, maar dat ze alleen gedreven worden door bezuinigingen.' We worden gemiddeld steeds ouder in Nederland, maar dat betekent niet per se dat we ook langer gezond oud worden. De periode dat mensen zorg en ondersteuning nodig hebben wordt ook langer. Tegelijkertijd wordt deze groep steeds groter, terwijl de groep waar een beroep op gedaan wordt; de kinderen van die ouderen, krimpt en bovendien steeds diverser wordt. De vraag is dus hoe we de solidariteit tussen de vele verschillende groepen in stand houden. Dat is een ingewikkelde puzzel.'

Geen idee

Voordat hij twee jaar geleden directeur van het Sociaal Cultureel Planbureau werd, was Kim Putters onder meer gemeenteraadslid in zijn geboorteplaats Hardinxveld-Giessendam en tot 2013 lid van de Eerste Kamer. Nu hij meer afstand heeft tot de politieke arena, valt hem op dat er een kloof gaapt tussen de maatschappelijke werkelijkheid, en het beeld dat de politiek daar van heeft. Met name als het gaat om solidariteit.

'Ik zie dat beleidsmakers uitgaan van de aanwezigheid van een bepaalde kennis en attitude bij de bevolking, die er helemaal niet meer is. Het idee dat we allemaal solidair met elkaar moeten zijn, leeft helemaal niet. In de onderzoeken van het SCP zie ik nu dat ik dat verkeerd heb ingeschat. Mensen hebben geen idee.'



HANNIE VAN LEEUWEN

- Delft, 1926

- Was lid van de Tweede en Eerste Kamer
- Was wethouder en waarnemend burgemeester
- Ook: koerierster voor een militaire spionagegroep in de Tweede Wereldoorlog
- En: voormalig directeur Sociale Zaken bij elektriciteitsmaatschappij OGEM
- Drager van het Verzetsherdenkingskruis en Commandeur in de Orde van Oranje-Nassau

Dat wil overigens niet zeggen dat er geen solidariteit bestaat, benadrukt hij, integendeel, maar het is geen begrip dat bij mensen voor op de tong ligt. **Hannie:** 'Ik zeg dat vaak tegen bestuurders in de commissies waarin ik zit. Zij veronderstellen veel te veel kennis bij ouderen. Als ik dan ergens een spreekbeurt geef, zeggen ze hoe blij ze zijn dat



GELUK, HEEL GEWOON?

Hannie van Leeuwen merkt hoe belangrijk het is om zelfredzaam te blijven. Hoogleraar Ouderengeneeskunde Joris Slaets ontwikkelde de Groninger Wellbeing Indicator en bracht nog zeven andere gebieden in kaart die belangrijk zijn voor geluk:

1. genieten van eten en drinken
2. lekker slapen, goed rusten
3. plezierige relaties en contacten
4. actief zijn
5. jezelf kunnen zijn
6. je lichamelijk en geestelijk gezond voelen
7. plezierig wonen

eindelijk iemand uitlegt hoe het zit. Ik ben geen geleerde vrouw, nooit geweest ook, maar ik zeg altijd precies wat ik vind en dat komt over.'

Worstelen

Tijdens die lezingen hoort ze waar ouderen mee worstelen. 'Oude mensen kunnen vervelend zijn hoor', zegt ze een paar keer met een glimlach, 'maar de meeste mensen van mijn generatie zijn gewend om bescheiden en zuinig te zijn. Ze hebben altijd gedaan wat ze konden, maar dat ze nu, nu ze het echt nodig hebben, niet de zorg krijgen die ze nodig hebben, dát begrijpen ze niet.'

Het kabinet gaat er te gemakkelijk vanuit dat er wel mantelzorgers en familieleden klaar zullen staan om bij te springen. Dat is niet zo. Ik kan toch niet van mijn neven en nichten die ver weg wonen verwachten dat ze me komen wassen en in bed komen leggen? Daar heb ik betaalde hulp voor nodig.'



'DE BEJAARDEN VAN DE 20E EEUW ZIJN NIET HETZELFDE ALS DE SENIOREN VAN DE 21E, MAAR DAT LIJKT NOG NIET TOT DE POLITIEK TE ZIJN DOORGEDRONGEN.'



Hannie van Leeuwen wil altijd middenin de samenleving blijven staan.

DÉ OUDERE BESTAAT NIET ...

... dé oplossing ook niet. Professor Joris Slaets ontwikkelde het populatiemanagementmodel, waarin hij de mate van kwetsbaarheid afzet tegen de complexiteit van lichamelijke klachten.

- 1** Vitale ouderen (56%): Hebben beginnende chronische aandoeningen, maar verder geen beperkingen.
- 2** Chronische aandoeningen (24%): Redden zich prima. Soms is er sprake van psychosociale klachten en problemen met het geheugen.
- 3** Lichamelijke en mobiliteitsproblemen (16%): Hebben last van chronische aandoeningen en kunnen zich niet meer zelfstandig redden.
- 4** Multidomein problematiek (4%): Hebben lichamelijke en psychische klachten en problemen met mobiliteit en cognitie. Ze ervaren soms te weinig aandacht.
- 5** Extreem kwetsbaar (0,1%): Ervaren ernstige klachten op verschillende gebieden.

Kim: 'Dat is een van de verschillen die steeds groter worden; die tussen mensen die het zelf kunnen betalen en zij die dat niet kunnen. Tussen mensen die het zelf kunnen regelen en zij die dat niet voor elkaar krijgen. Zij die langer thuis kunnen wonen en diegenen voor wie dat onmogelijk is.'

'Veel zorginstellingen voelen zich betrokken bij die worsteling. Ik zie dat directies helpen bij het vinden van de beste oplossingen, soms zelfs door de mazen van de wet op te zoeken. Ik waardeer die betrokkenheid enorm. Sinds ik bij het SCP werk, weet ik dat de groep ouderen zeer gevarieerd is. Ik zou de overheid, en alle zorginstellingen in Nederland, willen adviseren daar rekening mee te blijven houden en keuzes mogelijk te maken. "Dé oudere" bestaat niet, "dé oplossing" dus ook niet.'

Halverwege het gesprek komt een buurvrouw van Hannie van Leeuwen het appartement binnen. Ze loopt stilletjes de kamer in en zet een kopje soep bij Hannie neer. Dat doet ze iedere dag sinds Hannie van Leeuwen uit het ziekenhuis ontslagen is. 'Pas op, het is erg warm', waarschuwt ze, en maakt zich snel weer uit de voeten. Dat brengt het gesprek opnieuw op het onderwerp solidariteit.

Dat mag dan in de politiek geen hot item meer zijn, het bestaat wel degelijk in Nederland. Daarover zijn Kim en Hannie het roerend eens. 'Het zijn niet alleen jonge mensen die naar Griekenland reizen om vluchtelingen op te vangen, mensen zorgen ook in de buurt voor elkaar. Het is belangrijk om dat verhaal te blijven vertellen en het belang van wederzijdse steun te blijven benadrukken. Je moet het klein houden, en dichtbij brengen. Zodra je over je eigen opa en oma praat, gaat het onderwerp veel meer leven dan als je over "de ouderen in onze samenleving" spreekt', stelt Kim.

Hannie: 'Laten we inderdaad niet vergeten dat het wederzijds moet zijn. Steeds meer opa's en oma's willen niet meer op de kleinkinderen passen omdat ze hun handen vrij willen hebben. Solidariteit werkt per definitie twee kanten op. Als je nu iets voor een ander doet, krijg jij als het nodig is straks zelf ook hulp.'

Mahjongen

Feit is dat de overheid zich terugtrekt uit de zorg. Mensen moeten hun oude dag voor een groot deel zelf gaan regelen. 'Het is verstandig om al vroeg na te denken hoe je die straks wilt invullen', zegt Kim. 'Je moet nu anticiperen als je denkt dat eenzaamheid ooit wellicht een probleem wordt. Je kunt de overheid later niet kwalijk nemen dat je nu geen vriendschappen onderhoudt, of nu niet sport of geen hobby's hebt.'

Hannie: 'Je kunt zelf leren scrabbelen of mahjongen. Dat is niet de taak van een zorginstelling, dat moet je zelf organiseren. Ik ben voorzitter van de bewonerscommissie van het verzorgingshuis waar ik woon. Ouderen kunnen veeleisend zijn, maar zijn zeker ook voor rede vatbaar. Zolang je maar antwoord geeft op hun vragen en uitlegt waarom bepaalde besluiten genomen worden. Hier in de flat was altijd een restaurant, maar dat is gesloten. Toen duidelijk was dat het geen willekeur was van de directie, maar het gevolg van beleid van de overheid, heeft een groep bewoners de handen ineengeslagen. Binnenkort kunnen we er weer eten, en ik moet zeggen dat ik daar erg blij mee ben.' ●



Marja Weijers

VOORZITTER RAAD VAN BESTUUR LAURENTIUS ZIEKENHUIS, ROERMOND

'Zoals Kim Putters in dit artikel al zegt, de grote groep senioren van de nabije toekomst is zeer gevarieerd. Een groot deel is kritisch, goed geïnformeerd en laat zich niet betuttelen. Voor een ziekenhuis zoals het onze betekent dat, dat we nu al moeten nadenken over hoe we in de toekomst zorg kunnen bieden. Vast staat dat de oudere zelf veel meer de regie in handen houdt en zo lang mogelijk zelfstandig blijft wonen.'

Medische professionals zullen de patiënt veel meer taken zelf laten uitvoeren, zoals zijn eigen bloeddruk opmeten en zijn medicijnen innemen. Dat moeten we uit handen durven geven. De zorg zal haar focus moeten verleggen van aanbod-gestuurd naar vraag-gestuurd. Niet de arts is leidend, maar de patiënt zelf.

Dat betekent bijvoorbeeld dat niet alleen gekeken wordt of een operatie mogelijk is, maar ook of die wenselijk is. Wordt de patiënt er gelukkiger van? Verbeterd die ingreep daadwerkelijk de kwaliteit van zijn leven? Soms is het beter om geen ingreep te doen.

Ook de techniek zal de dagelijkse praktijk van de zorg ingrijpend veranderen. E-Health is enorm in opkomst en zal steeds belangrijker worden. Deze vorm van digitale gezondheidszorg biedt de mogelijkheid om patiënten een iPad mee naar huis te geven zodat ze contact kunnen houden met hun arts. Daardoor kunnen ze langer zelfstandig blijven wonen en hebben tegelijkertijd de zekerheid dat als er iets is, ze er niet alleen voor staan.'

kijken in de **glazen bol** *van Nederland*

ACHTERGROND

'Verandering is de enige constante', tekende de Griekse filosoof Heraclitus eeuwen geleden al op. Anno 2015 heeft hij nog altijd gelijk. Welke veranderingen gaat de toekomst ons brengen? Waar moeten bestuurders in zorg en welzijn zich op voorbereiden? Leren van duikt in diverse onderzoeken en geeft een voorproefje.

EEN STEEDS MULTICULTURELERE SAMENLEVING

In Nederland wonen meer dan tweehonderd verschillende nationaliteiten. Er zijn circa 3,6 miljoen mensen die niet van Nederlandse afkomst zijn. Volgens de definitie van het Centraal Bureau voor de Statistiek is 11,9 procent van de bevolking niet-westers allochtoon. De grootste groep is geboren in Turkije, Marokko of Suriname. De impact van deze diversiteit aan etnische en culturele afkomsten is groot, met name op de sector zorg en welzijn. Door deze demografische ontwikkelingen zal niet alleen de vraag naar diensten in de zorg en welzijn, maar ook invloed op het arbeidsaanbod drastisch veranderen. Er werken nu nog relatief weinig allochtonen in zorg en welzijn, maar in de stedelijke gebieden halen ze hun achterstand beetje bij beetje in. Wat meespeelt, is dat niet-westerse allochtonen

gemiddeld lager opgeleid zijn dan autochtonen en voor andere beroepen kiezen. Ervaren islamitische vrouwen een culturele en religieuze beperking in het uitoefenen van zorgberoepen. En hebben deze beroepen in sommige culturen een laag aanzien, blijkt uit onderzoek van onderzoeksbureau Panteia.

Tegelijk neemt het aantal allochtone cliënten en patiënten toe als gevolg van de vergrijzing, maar ook door de jeugdproblematiek onder met name Marokkaanse Nederlanders, en de psychische problemen van sommige allochtonen die samenhangen met hun afkomst. Afstemming van het zorgaanbod op deze nieuwe zorgbehoeften zal de komende jaren het gezicht van zorg en welzijn bepalen.



“

KIM

'Naarmate je ouder wordt denk je vaker aan vroeger. Ouderen uit China, Marokko of Turkije hebben logischerwijs steeds meer de behoefte om te praten over hun vaderland of stad, soms met woordjes uit de moedertaal. Afkomst raakt je identiteit. Meer aandacht hiervoor, zeker ook bij dementerende ouderen, is een belangrijke uitdaging voor ons zorgpersoneel en een kwestie van respectvolle zorg.'

HOE ZIT HET MET DE SOCIALE VERSCHILLEN IN NEDERLAND?

Nederland kent een lange traditie van ‘doe maar gewoon, dan doe je gek genoeg’. Opvallen en je onderscheiden van anderen, leverde lange tijd opgetrokken wenkbrauwen op. ‘Iedereen is gelijk’ is nog altijd de norm. Toch zijn er naast economische ook altijd al grote sociale en culturele verschillen geweest, is te lezen in Gescheiden werelden, een gezamenlijk rapport van het SCP en de WRR (Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid).

Op het eerste gezicht lijkt de afstand tussen sociale groepen in Nederland niet zo groot. Volgens het rapport is er geen sprake van één heel diepe kloof, maar zijn er zeker grote verschillen die van Nederland een pluriforme samenleving maken. Hoogopgeleiden en laagopgeleiden hebben vaak een andere kijk op het leven. En ook autochtonen en allochtonen denken vanuit hun culturele en religieuze achtergrond dikwijls verschillend over dingen. Het rapport noemt ook het verschil van inzicht tussen Nederlanders die kritische kanttekeningen plaatsen

STEEDS JONGER OF STEEDS OUDER?

In 2011 ging een recordaantal Nederlanders met pensioen. Deze babyboomers uit 1946 vertegenwoordigden de grootste generatie ooit met recht op een AOW-uitkering. In een half jaar tijd gaf de overheid zes procent meer uit aan deze uitkeringen dan dezelfde periode een jaar eerder. De kranten stonden vol alarmerende berichten over de scheve verhouding tussen jongere en oudere generaties. Een ‘generatieoorlog’ brak echter niet uit.

De jaren na de Tweede Wereldoorlog zorgden voor een geboortegolf zonder weerga, die tot zeker 2040 een grote impact op onze samenleving zal hebben, schrijft het Planbureau voor de Leefomgeving in het rapport Demografische ontwikkelingen 2010-2040. Tot 2040 verdubbelt het aantal 65-plussers, die een steeds groter beroep zullen doen op de uitgaven voor zorg en diensten. Tegelijk zien we een uitstroom uit het arbeidsproces én een toename van het aantal werkende 65-plussers. Naast vergrijzing en

bij voortgaande Europese integratie en open grenzen en Nederlanders die beide juist omarmen. Maar ook over thema's als immigratie en vertrouwen dan wel wantrouwen ten opzichte van de overheid, zijn er zeer uiteenlopende ideeën.

In de grote steden wonen hoog- en laagopgeleiden in relatief gemengde wijken en doen ze boodschappen in dezelfde winkels. Toch is de sociale afstand vaak aanzienlijk. Hoogopgeleiden die met hun gezin in de stad blijven wonen, doen dat het liefst in de buurt van andere gezinnen. Hoogopgeleide singles zoeken gezelschap van andere hoogopgeleide singles. Desgevraagd vinden Nederlanders zelf echter dat ze in een samenleving leven waar gelijkheid wordt nagestreefd. Ze zien tegenstellingen tussen hoog- en laagopgeleiden, generaties, en tussen zieke en gezonde burgers niet als al te problematisch. Met die gevoelens van solidariteit kan de zorgsector haar voordeel doen, door beroep te doen op mantelzorgers en vrijwilligers.

ontgroening – de vruchtbare generaties van nu krijgen minder kinderen – speelt ook verjonging door immigratie een rol in de bevolkingsopbouw in Nederland. Migranten gezinnen zijn over het algemeen jonger en kinderrijker dan autochtone gezinnen.

Ondertussen worden Nederlanders ouder dan ooit en blijven ze ook langer gezond. Maar dit geldt niet voor iedereen. Laagopgeleiden hebben door hun vaak fysiek zwaardere werk en ongezondere levensstijl een lagere levensverwachting dan hoogopgeleiden. Ook brengen ze hun oude dag in minder goede gezondheid door. Vrouwen leven nog altijd gemiddeld wat langer dan mannen, maar dreigen hun achterstand op de arbeidsmarkt kwijt te raken door toegenomen verkeersdeelname, zwaarder werk en een ongezondere levensstijl. Meer kwieke jonge ouderen zullen vaker overgaan tot mantelzorg voor hoogbejaarden. Een welkome hulp voor de zorgsector.



“

KIM

‘Ik maak me zorgen dat het verschil tussen mensen groter wordt. Er zijn straks hoogopgeleide ouderen die altijd gewerkt hebben, goed voor zich zelf hebben gezorgd en de middelen hebben om iets te organiseren voor hun oude dag. Maar er zijn ook mensen die achterblijven. Daar zou de politiek zich meer druk over moeten maken.’

Kim Putters praat tijdens de thematafel op 19 januari graag met u door over alle maatschappelijke ontwikkelingen die van invloed zijn op de zorg. Kijk op pfzw.nl/thematafel

MEER EN MINDER WERK

Als kleine handelsnatie is de Nederlandse werkgelegenheid afhankelijk van het economische tij op de wereldmarkt en van technologische ontwikkelingen. Met arbeidsmarktbeleid valt daar wel enige invloed op uit te oefenen, maar lager geschoold en eenvoudig werk is steeds minder voor handen. Door automatisering en robotisering wordt op korte termijn ook de werkgelegenheid van middengroepen en hoger opgeleiden bedreigd. Maar op lange termijn zullen nieuwe ontwikkelingen ook weer tot meer werkgelegenheid leiden.

Individualisering, vrouwenemancipatie, migratie, flexcontracten, de groei van het aantal zelfstandige professionals en verhoging van de pensioenleeftijd hebben grote impact op de arbeidsmarkt. Het vaste contract zal een zeldzaamheid worden. Volgens een peiling van de vakbond Abvakabo FNV zal dit de animo om in de zorg te werken doen afnemen, omdat de Nederlander graag veel zekerheid heeft.

Het algehele beroep op eigen verantwoor-

delijkheid van werkenden wordt hoe dan ook groter. Meer Nederlanders zullen in hun leven meerdere loopbanen hebben, mogelijk zelfs in verschillende branches.

Het aandeel werkenden met meer dan één baan is toegenomen van drie procent in 1986 tot acht procent in 2012, blijkt uit het SCP-rapport Aanbod van arbeid 2014. Ook combineren werkenden steeds vaker een baan met mantelzorg of studie. In 2002 had tachtig procent van de werknemers na zes tot tien jaar werkervaring een vast contract. In 2012 is dat opgeschoven naar tien tot vijftien jaar.

Het belang van levenslang leren lijkt inmiddels tot velen doordrongen: veertig procent van de werkenden volgt een opleiding of cursus. Opmerkelijk: mensen met minder goede kans op een baan, krijgen de minste scholing: ouderen, laagopgeleiden, flexwerkers en mensen met een slechte gezondheid. Terwijl daar toch het meeste te winnen valt. Ook voor de sector zorg en welzijn. ●



Kim Putters ontmoet Wil Markesteijn, directeur van De Lange Wei

TWEEGESPREK

1 Het gewone Leven

moet zoveel mogelijk doorgaan

TEKST MIRJAM VAN IMMERZEEL FOTOGRAFIE JANITA SASSEN

De participatie samenleving is onvermijdelijk en heeft mooie kanten. Daarover zijn Kim Putters en Wil Markesteijn, directeur van verpleeghuis De Lange Wei, het zeer eens. Een tweegesprek tussen dorpsgenoten uit Hardinxveld-Giessendam. 'Betrokkenheid van naasten bij de zorg is een groot goed, maar het gaat allemaal niet vanzelf, zoals politici nog wel eens denken.'





Wat bewoners nog zelf kunnen doen, doen ze graag. Kim en Wil helpen mevrouw De Kreij een handje met de was.



Welbevinden vraagt oprechte aandacht.

DAAR, OP NUMMER 135, woonden mijn grootouders. En hier recht tegenover een zus van mijn oma.' Op de tweede verdieping van woonzorgcentrum De Lange Wei in het Zuid-Hollandse Hardinxveld-Giessendam, wijst Kim Putters naar een gele deur aan de overkant van het atrium. Zijn gezicht heeft een vrolijke uitdrukking van herkenning.

Hij krijgt een rondleiding van directeur Wil Markestijn, maar heeft die eigenlijk niet nodig. Kim Putters kent het gebouw op zijn duimpje. Als geboren en getogen Hardinxvelder zat hij enkele jaren in het gemeentebestuur. Nu is hij directeur van het Sociaal en Cultureel Planbureau in Den Haag, maar peinst niet over verhuizen.

Wat is oud?

Niet zo vreemd dat zijn afspraak met Wil uitmondt in een kleine reünie. Ook zij kennen elkaar al jaren, sinds 2007, toen zij net was aangetreden als direc-

teur van De Lange Wei en hij voor de PvdA in de gemeenteraad zat.

'We waren toen meer een verzorgingshuis', herinnert Wil zich. 'Er speelden geen grote geldzorgen; we groeiden in die tijd zelfs flink. De huidige zeventiger is niet te vergelijken met de zeventiger van acht jaar geleden. Niet alleen lichamelijk, maar ook mentaal.'

Kim: 'We worden steeds ouder en blijven langer fit. Als ik kijk naar de kinderen van nu... Mijn neefjes worden misschien wel honderd. Dat heeft grote gevolgen voor onze oude dag. Want wat is oud? Onze kijk op zorg is ook veranderd. Ik weet dat jullie hier bij De Lange Wei de kwaliteit van leven meer centraal stellen, in plaats van te focussen op zorg.'

Wil: 'Het leven is meer dan zorg alleen, daarom hebben we het begrip "welbevinden" opgenomen in ons beleid. Als er

“
KIM
'ONZE KIJK OP ZORG IS VERANDERD'”



TIP

Kim: 'Smeed en koester een goede band met de lokale gemeenschap. Zonder mantelzorg valt de zorg niet meer te bolwerken, dan verlies je het hart van de zorg.'

lichamelijke afhankelijkheid ontstaat, moet je juist aandacht besteden aan iemands geluksgevoel. Het gewone leven moet zoveel mogelijk doorgaan.'

Zuinig op vrijwilligers

Kim: 'Hoe valt zo'n mooi uitgangspunt in de praktijk te rijmen met alle bezuinigingen op zorg en veranderingen die de Wet maatschappelijke ondersteuning met zich meebrengt?'

Wil: 'Je moet alert blijven en creatief zijn als bestuurder. We hebben minder geld te besteden en nieuwe regelgeving maakt het werk hier en daar minder inzichtelijk. Wat ik positief vind is dat we als samenleving weer betrokken worden bij de zorg voor ouderen. We hebben nu 250 vrijwilligers op zo'n 400 medewerkers. We kunnen niet meer zonder hen. En het haalt ook de banden tussen mensen aan.'

Kim: 'Jullie krijgen nu ook een app hoorde ik, waarmee formele en informele zorg makkelijker kunnen worden afgestemd.'

Wil: 'De app heet Netty en biedt vanaf dit najaar een



beveiligde omgeving waarin we dingen samen met de familie kunnen plannen – wie er wanneer komt – en foto's van bijvoorbeeld uitjes kunnen delen. Dat stelt de familie op prijs en houdt hen ook betrokken.'

Kim: 'En dat draagt natuurlijk weer bij aan het begrip welbevinden. Een zorginstelling kan toch onmogelijk verantwoordelijk gesteld worden voor het geluksgevoel van mensen? Feit is dat tot 2040 het aantal 65-plussers verdubbelt. Dit kan zorg en welzijn niet opvangen zonder vrijwilligers en mantelzorgers. Veel zorgprofessionals doen naast hun werk ook vrijwilligerswerk en mantelzorg. Dat is iets om heel zuinig op te zijn. Tegelijkertijd maak ik me daar wel zorgen over, of het beroep dat op deze mensen wordt gedaan niet teveel is, naast hun eigen gezin en werk.'

Wil: 'Medewerkers werken hard, met hart en ziel. Hier op de receptie werkt iemand die één keer per week vrijwillig met de koffie rondgaat. Een restaurantmedewerker verzorgt in haar vrije tijd de planten en zo zijn er nog vele voorbeelden. Daar zijn we heel zuinig op. Dat is iets waar ik als bestuurder heel bewust oog voor houd. Ik wil weten wat er speelt. Als

“

WIL
DE NIEUWE
REGELGEVING
MAAKT HET WERK
MINDER
INZICHTELIJK

iemands vader net is overleden, wil ik niet onwetend in het voorbijgaan even roepen: "Hé hallo, alles goed?" Ik wil betrokken zijn.'

Bestuurder maakt het verschil

Kim: 'Ik ben natuurlijk subjectief... Maar hier wordt bereikt wat de Wmo beoogt, met mantelzorgers en vrijwilligers. Ik vind het knap hoe je dat hebt gedaan en hoop dat dat blijft lukken.'

Wil: 'Daarom betrekken we de wijk er heel actief bij. Vorig jaar zijn we huis aan huis gegaan om tijdens een paar avonden van gedachten te wisselen over wat er gaat veranderen in de zorg. Behalve buurtbewoners waren ook vertegenwoordigers van een welzijnsorganisatie, een woningbouwcorporatie en de gemeente aanwezig.'

Het is ook zinvol om andere partijen erbij te betrekken. Zo komen we te weten waar we staan en of er misschien mensen zijn die als vrijwilliger willen helpen. In verplichting zie ik geen heil.'

Kim: 'Dit relatief kleine huis is zelfstandig gebleven dankzij die sterke band met de omgeving. Zonder die band verlies je het hart van de zorg. Ik zou ook willen zeggen: probeer vooral niet op te gaan in een groter verband omdat het efficiënter is of omdat een inkoper dat eist.'

Wil: 'Dat is ook niet bespreekbaar! Samenwerken is altijd prima, maar alle partners in de omgeving weten dat we zelfstandig blijven.'



TIP

In 2014 schreef Kim Putters 'Rijk Geschakeerd', een essay over de participatiesamenleving. Hij schreef onder meer: 'Er is een volwaardige lokale participatieagenda en een rijksoverheid die zichzelf opnieuw uitvindt nodig om rechtvaardig met de participatiesamenleving om te gaan.' Het essay is eenvoudig via Google te vinden met de woorden 'SCP Rijk geschakeerd'.

DE LANGE WEI

De Lange Wei biedt ruim zestig jaar zorg in de gemeentes Hardinxveld-Giessendam en Giessenlanden. Ouderen en mensen met een beperking kunnen er terecht voor zorg en welzijn, zowel thuis als in woonzorgcentra. Insteek van alle activiteiten is dat cliënten zo lang mogelijk zelfstandig blijven en eigen keuzes maken. In 2012 werd Wil Markesteijn uitgeroepen tot Healthmanager van het Jaar. De jury roemde haar 'omdat ze haar mensgerichte visie in alle facetten van de organisatie heeft doorgetrokken'.



Koester de band

'Dag mevrouw De Kreij, hoe gaat het met u?' Kim steekt zijn hand uit die hartelijk wordt aangegrepen door een montere vrouw. Ze houdt één hand op haar looprek en antwoordt: 'Goed hoor, kom toch even binnen. Wat leuk je weer te zien.' De twee halen herinneringen op aan haar man en kinderen, en de tijd dat de familie De Kreij zich als vrijwilligers inzette voor de lokale gemeenschap en Kim er raadslid was. Nu ligt de bal bij anderen, weten beiden: de nieuwe generatie mantelzorgers en vrijwilligers in Hardinxveld-Giessendam.

Als Kim Wil iets op het hart zou willen drukken, als zorgexpert en mede-Hardinxvelder, dan is het koesteren van de goede band met de lokale gemeenschap. 'Een huis als dit, is niet het resultaat van de Wmo, zoals politici en beleidsmakers nog wel eens denken. Dat doen de straten, de wijken, de gezinnen rondom. Die hebben hun ouders hier wonen en niet in een huis in Dordrecht of elders. Zolang je die lokale banden aanhoudt, kan het zo blijven.' ●

Bent u klaar voor de toekomst?

IS UW ORGANISATIE goed voorbereid op de toekomst? PFZW kan u helpen om uw interne organisatie toekomstproof te maken met praktische tools en advies-op-maat. Wilt u bijvoorbeeld weten of de in- en uitstroom binnen uw instelling hoger of lager is dan bij uw collega's? Is de verhouding tussen jonge en oudere collega's vergelijkbaar? Hoe houdt u oudere werknemers langer en gemotiveerd aan de slag? Hoe gaat u om met de flexibilisering? Karin Ritt,

Manager HR Advies: 'Met behulp van alle informatie uit onze database, helpen wij antwoorden te vinden op personele vraagstukken.' U kunt bij ons terecht om de vraagstukken in kaart te brengen, te analyseren en verder uit te diepen. De combinatie van cijfers, modellen en persoonlijke gesprekken leidt tot een antwoord op maat. Ritt: 'We vertalen de cijfers naar informatie waar behalve

werkgevers, ook brancheverenigingen en cao-onderhandelaars mee aan de slag kunnen. Dit doen wij omdat PFZW groot belang hecht aan een gezonde arbeidsmarkt met gezonde arbeidsvoorwaarden in de sector zorg en welzijn. Nu en in de toekomst.'

Meer informatie hierover op pfzw.nl/hradvies



Nieuw! PFZW netto ouderdomspensioen

DE OVERHEID HEEFT DE PENSIOENOPBOUW versoberd. Over het inkomen boven € 100.000,- wordt sinds 1 januari 2015 geen pensioen meer opgebouwd. Wij hebben veel vragen gekregen over het opvangen van dit gemis. Daarom is er nu PFZW netto ouderdomspensioen: dé mogelijkheid om zélf met de vrijgekomen premie de pensioenopbouw bij PFZW aan te vullen.

Meer informatie vindt u op pfzw.nl/nettoouderdomspensioen

Pensioenaangifte gemakkelijker?

DIT NAJAAR IS PFZW een test begonnen met de Uniforme Pensioenaangifte (UPA). Deze gestandaardiseerde aanlevering van pensioengegevens moet leiden tot lagere pensioenkosten en lastenverlichting voor u als werkgever. Door die aangifte te standaardiseren en te koppelen aan de salarisadministratie worden in één keer de juiste actuele gegevens aangeleverd. Dat biedt

u gemak en uw medewerkers meer overzicht en inzicht. Op verzoek van de Pensioenfederatie wordt deze standaardisatie volgend jaar onderzocht met een landelijke pilot, waarin PFZW één van de sturende krachten is. Hieraan doen verder dertig bedrijven mee, waaronder werkgevers, software ontwikkelaars en administratiekantoren. Als de pilot slaagt, wordt UPA vanaf 1 januari 2017 ingevoerd.

Minder CO₂-uitstoot

De verbranding van fossiele brandstoffen leidt tot CO₂-uitstoot en opwarming van de aarde. Bij een stijging van twee graden ontstaan er extreme weersomstandigheden. PFZW belegt in energie- en oliebedrijven maar vindt dat een goed pensioen meer waard is in een leefbare wereld. Daarom gaan we minder

beleggen in de meest vervuilende bedrijven en aandringen op een vermindering van de uitstoot. In bedrijven die hieraan niet meewerken, zullen we niet langer beleggen.

Meer informatie op pfzw.nl/co2uitstoot



Peter Borgdorff blogt

'WAAR STAAN WE IN 2020?' Dat is de vraag waarover het bestuur van PFZW zich het afgelopen jaar gebogen heeft. De wereld om ons heen is volop in beweging en er wordt stevig gediscussieerd over de toekomst van ons pensioenstelsel. Wij doen volop mee in die discussie. Met een duidelijke inzet: een betrouwbaar en betaalbaar pensioen voor onze deelnemers. Nu én in de toekomst.

Peter Borgdorff houdt u op de hoogte met zijn wekelijkse 'Borgblog'. Lees en reageer op pfzw.nl/blog

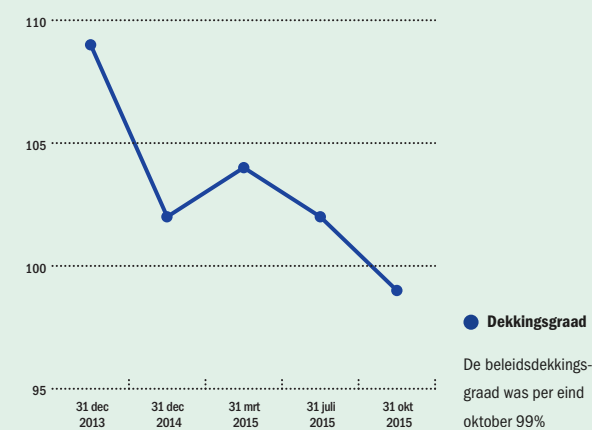


Pensioenpremie in 2016 gelijk

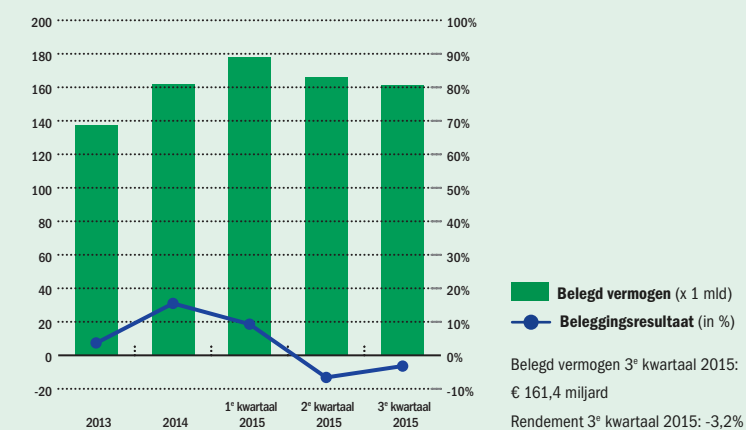
DE PENSIOENPREMIE blijft in 2016 gelijk. Ook heeft het PFZW-bestuur besloten dat het de pensioenen volgend jaar niet mee kan laten stijgen met de lonen in de sector zorg en welzijn.

Meer informatie vindt u op pfzw.nl/cijfers2016

Dekkingsgraad



Beleggingsresultaat en belegd vermogen



‘WEET PFZW HOE MENSEN OVER HUN PENSIOEN DENKEN?’



‘Nederlanders hechten aan zekerheid, solidariteit en keuzevrijheid’



‘We weten door het doen van vele onderzoeken dat Nederlanders hechten aan zekerheid, solidariteit en keuzevrijheid. Maar ook is pensioen voor velen nog steeds ver-van-hun-bed, niet alleen voor jongeren; ook veertigers houden zich niet of nauwelijks bezig met hun oude dag. Op bijeenkomsten over pensioenen valt mij iedere keer weer op dat het vooral zestigers zijn die zich betrokken voelen bij het thema. Vraag is: hoe krijg je dat voor elkaar als mensen nauwelijks interesse hebben in het onderwerp?’

Ik ben nu 34 jaar en ik moet eerlijk zeggen dat het aanvankelijk ook mijn interesse niet had. Het leek mij bovendien een heel erg complexe materie. Het helpt daarbij niet dat het thema pensioen een veel te ingewikkeld imago heeft. Als iedereen nou eens zou ophouden met roepen en schrijven dat het allemaal zo complex is. Als je steeds maar roept dat iets ingewikkeld is, dan haken de meeste mensen bij voorbaat al af.

En als het werkelijk zo complex is, ga het dan eindelijk eens goed uitleg-

gen. Niet één keer, maar blijf het doen, want er verandert nog wel eens wat in beleid en wetgeving. Schets de consequenties van keuzes luid en duidelijk. Ik vind dat overheid, werkgevers en pensioenfondsen beter hun best kunnen doen met informeren.

Het vertrouwen van burgers in de financiële wereld en de overheid is nog altijd laag sinds de crisis in 2008. Dat herstel je niet in een paar jaar. Herstel vraagt een actievere houding van alle betrokkenen, niet in de laatste plaats van werknemers zelf.’

We zijn allemaal van mening dat iedereen een goede oude dag moet hebben. Dat er geen pech- en geluks-generaties moeten zijn. Maar zodra we dat in onze eigen portemonnee gaan voelen, dan wordt het een ander verhaal. Dat is een heel lastige discussie die open en met iedereen moet worden gevoerd. ●

Ellen te Paske-Lievestro, werknemers-afgevaardigde vanuit FNV Zorg en Welzijn lid van de Pensioenraad van PFZW

NIEUW ONDERZOEK SCP

In augustus van dit jaar publiceerde SCP een onderzoek over het draagvlak voor solidariteit in de aanvullende pensioenen. Willen mensen nog wel gezamenlijk een pensioen opbouwen bijvoorbeeld? Meer hierover via: pfzw.nl/lerenvan

Meten is weten

Hoe denken deelnemers van PFZW over hun oude dag? Wat verwachten ze van hun pensioen? Dit soort vragen houdt het pensioenfonds bezig. Enquêtes en groepsdiscussies leveren de antwoorden op. Dat is belangrijk, want zo kunnen werknemers en werkgevers beter worden geïnformeerd.

TEKST MIRJAM VAN IMMERZEEL

ILLUSTRATIE VIJSELAAR EN SIXMA



1

HOE BLIJFT PFZW OP DE HOOGTE WAT ER LEEFT ONDER DEELNEMERS?

Eén keer per jaar houdt PFZW de pensioenbewustzijn-monitor onder werknemers in zorg en welzijn om hun kennis en verwachtingen te peilen. Ook organiseren we groepsdiscussies en doen we met de zogeheten brandtracker onderzoek naar tevredenheid, imago, vertrouwen en draagvlak voor het pensioenfonds. Goed onderzoek doen, is een vak, zo blijkt. Om deugdelijk inzicht te krijgen hoe mensen over hun oude dag denken, is het onder meer belangrijk ze afwegingen voor te leggen en geen losse vragen. Bij begrippen als ‘risico’ en ‘beleggen’ denken nog veel mensen aan gokken. Vraag je dan of iemand risico wil lopen, dan zal iedereen natuurlijk ‘nee’ zeggen. Daarom leggen we ondervraagden een aantal scenario’s voor die tegen elkaar moeten worden afgewogen.

Aan de hand van dergelijke scenario’s kunnen mensen heel goed en genuanceerd over risico en rendement nadenken. Dat blijkt ook tijdens de groepsdiscussies die we organiseren in het land. Wat dat betreft zijn die onderzoeken ook informatief voor deelnemers zelf.

2

WELKE INZICHTEN LEVEREN DE ONDERZOEKEN OP?

Niet alle deelnemers hebben een duidelijk beeld van PFZW, maar over het algemeen heeft men het gevoel dat het pensioen hier in goede handen is. Wel zijn er zorgen over de toekomst, die je niet zomaar wegneemt; mensen zijn best somber. Wat het moeilijk maakt, is dat Nederlanders weinig interesse tonen om zich te verdiepen in hun pensioen, vooral jongeren. Zo zijn velen ervan overtuigd dat zij als werkenden premie betalen

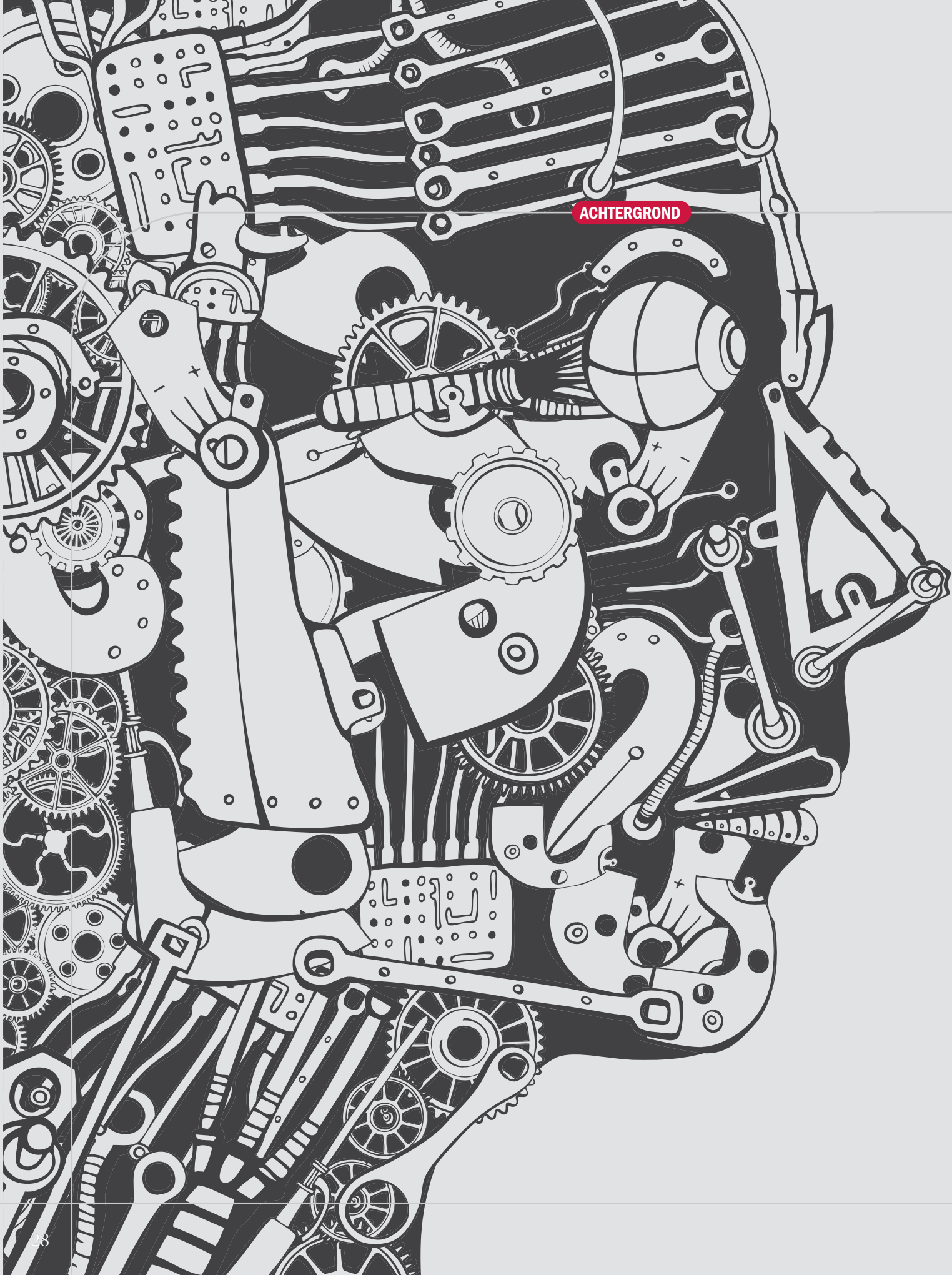
voor degenen die nu gepensioneerd zijn. Dat geldt met name voor de AOW, niet voor de pensioenopbouw bij PFZW. Solidariteit tussen generaties ligt daarmee gevoelig onder deelnemers. Iedereen gunt elkaar een goed pensioen, maar jongeren zeggen ook: is er straks nog wel pensioen voor mij als ik oud ben en robots in de zorg werken die geen premie opbrengen? Minder problemen hebben deelnemers met het delen van andere risico’s. Vrouwen leven langer en genieten dus verhoudingsgewijs langer pensioen, maar de meeste mensen vinden niet dat daar een hogere premie tegenover hoeft te staan.

3

HOE GEBRUIKT PFZW DE UITKOMSTEN IN DE PRAKTIJK?

De onderzoeksresultaten worden meegenomen in de visie van PFZW op de toekomstige pensioenregeling, maar geven tegelijkertijd ook handvatten om deelnemers beter te informeren.

De juiste interpretatie van onderzoeksresultaten ligt niet altijd voor de hand. Een voorbeeld. Als je mensen direct vraagt of ze het belangrijk vinden om het beleggingsbeleid van het pensioenfonds te kennen, dan zeggen velen: ‘Jazeker’. Maar als we vervolgens op de website extra informatie plaatsen, blijkt maar een beperkt deel van de mensen erop te klikken. De uitkomst gaat dus niet zo zeer over meer informatie, maar over vertrouwen. Vertrouwen bereik je met goede uitleg en duiding, dat is geen kwestie van kwantiteit. Als je één op één uitlegt hoe het in elkaar steekt, dan zeggen velen: ‘prima, het is goed zo.’ ●



ACHTERGROND

Robotica:

bevrijding of bedreiging?

TEKST EDITH VAN GAMEREN

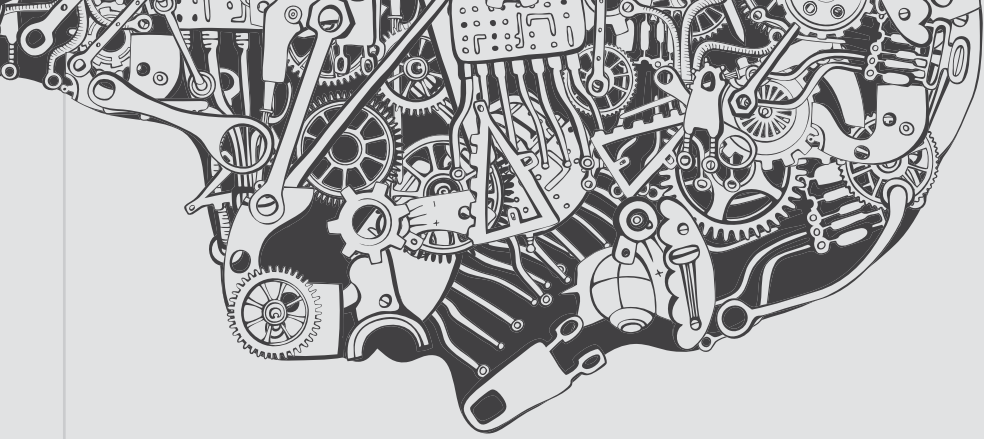
Robotica in de zorg is meer dan ooit een hot item. Wat kunnen al die robots? Willen we eigenlijk wel altijd en overal robots? En hoe zit het met de werkgelegenheid? Vier pogingen om die vragen te beantwoorden.



“

KIM

‘Je kunt de voortgaande technologische ontwikkeling zien als een bedreiging voor volledige werkgelegenheid, maar ook als bevrijding van soms onveilig, moeilijk en stressvol werk. Hoe dan ook, de technologie “is here to stay, so deal with it”. Wegredeneren en ontkennen heeft niet zoveel zin.’



1 Is een robot de oplossing tegen eenzaamheid?

Diverse Nederlandse instellingen zetten robots in om eenzaamheid tegen te gaan.

Zora is een ‘klassieke’ robot; ze heeft geen gezicht of andere menselijke trekjes. In Huize Elisabeth, een verzorgingshuis in Vught, speelt ze bingo, zet ze plaatjes op en doet bewegingsoefeningen en rekensommen met de bewoners.

Paro is een knuffelzeehond die eenzame bejaarden als ‘huisdier’ gezelschap kan houden. De zeehond reageert als hij wordt geaaid, beweegt en maakt geluiden. Daarmee stimuleert hij degene die hem vasthoudt tot

interactie. Hij wordt onder meer door Careaz in Borculo gebruikt bij dementerende ouderen.

Alice is een meisjes-robot van 60 centimeter lang die de hoofdrol speelt in een recente NPO-documentaire. De documentaire laat zien hoe alleenstaande ouderen aanvankelijk afstandelijk op de robot reageren, maar steeds meer plezier krijgen in haar aanwezigheid.

Alice maakt deel uit van een onderzoek van de VU in Amsterdam en heeft de beschikking over de nieuwste robothardware en software die emoties genereert en reguleert. Ook heeft ze een ‘kunstmatig moreel kompas’, een model voor creativiteit, en internettoegang.



Leestips

Wie ‘robotica’ en ‘zorg’ intikt, vindt honderden documenten. Dit zijn een paar interessante links:

- Wetenschappelijk onderzoek over de relatie tussen technologie en werkgelegenheid (Rathenau Instituut i.o.v. Ministerie Sociale Zaken, 2015): pfzw.nl/lerenvan
- Verslag Weekend van de Wetenschap over Robotica (VSNU, 2014): pfzw.nl/lerenvan

onderzoek naar nieuwe technologieën. ‘Wie de nieuwe technologie omarmt en actief op zoek gaat naar de kansen die het biedt, krijgt andere mogelijkheden. Met andere woorden: innovatie leidt dus niet per definitie tot baanverlies. Belangrijk is wel dat de politiek en de beleidsmakers meedoen, en de nieuwe technologie via scholing en wet- en regelgeving in de samenleving inbedden.’

Ook Randall van Poelvoorde, technologiestrateg en oprichter van robots.nu, is positief: ‘Robots komen niet in plaats van de zorg door mensen, maar náást de zorg door mensen. Binnen afzienbare tijd zijn ze uitgerust met nog intelligentere software, zodat ze ook kunnen leren en kunnen worden aangepast aan persoonlijke wensen.’

3 Met welke ethische dilemma's hebben we te maken?

Aukelien Scheffelaar en Brechtje Walburgh Schmidt van kennisinstituut Movisie schreven in NRC Handelsblad over de ethische kanten van de zorgrobot. Ze stellen dat er tal van ethische dilemma's zijn



Robert Babuska

Is wetenschappelijk directeur van het Robotics Institute van de TU Delft dat onderzoek doet op het gebied van robotica.

waarop de maatschappij nog geen antwoord heeft. Wie is er bijvoorbeeld verantwoordelijk voor fouten van de robot? Kan een robot verantwoordelijk worden gehouden als hij een kop hete thee over zijn gebruiker heen gooit?

‘Die vraag is niet eenvoudig te beantwoorden’, erkent hoogleraar Robert Babuska van de TU Delft. Hij stelt zelf ook ethische vragen bij het zeehondje Paro: ‘Is het ethisch verantwoord om een demente bejaarde iets op schoot te zetten dat op een levend wezen lijkt, maar eigenlijk een soort speelgoed is? Ik durf het zelf niet te zeggen. Je belazert iemand een beetje, maar tegelijkertijd kan hij of zij er misschien gelukkiger van worden. Bovendien kan een robot met demente ouderen omgaan zonder vermoeid of geïrriteerd te raken. Ik zou het zeer de moeite waard vinden om zo iets in een grote studie te onderzoeken.’

4 Hoe ziet de toekomst er uit?

Het zal niet lang meer duren voordat er sociale robots zijn die de zes basisemoties van een mens herkennen en daar vervolgens op inspelen, stelt Khiet Truong, docent en onderzoeker Human Robot Interaction aan de Radboud Universiteit. ‘De software van een dergelijke robot is gevoed met data van de toonhoogte en luidheid van de stem en gezichtsuitdrukkingen die horen bij de zes basisemoties.’

De technologie staat echter nog in de kinderschoenen en Truong durft niet te voorspellen of een robot ooit de gemoedstoestand van een mens volledig kan inschatten. ‘Daarvoor zijn de verschillen ertussen te genuanceerd. Maar de eerste stappen zijn wel gezet.’

Een voorbeeld daarvan is de ontwikkeling van sociale robots in slimme woonomgevingen. Ze zorgen ervoor dat mensen langer zelfstandig kunnen wonen. Het internationale ENRICH-ME-project kreeg onlangs een Europese subsidie van 4 miljoen euro voor onderzoek naar het ‘slimme huis’. Dat checkt continu de mentale en fysieke conditie van ouderen met beginnende dementie en signaleert veranderingen in gewoontes en dagelijkse routines. Bewoners krijgen een seintje als het tijd is om medicijnen in te nemen of als het tijd is om te eten. Ook kunnen de robots ouderen activeren, bijvoorbeeld door samen fysieke of mentale oefeningen te doen. Op het moment dat een bewoner niet reageert, of niet doet wat gevraagd wordt, zendt de robot signalen uit om de aandacht te trekken. ●



Greet Prins

BESTUURDER PHILADELPHIA

‘Ik ben het eens met wat Rinie van Est in dit artikel zegt. Robotisering kan het werk efficiënter en makkelijker maken en maakt nieuwe dingen mogelijk. Er zullen altijd medewerkers nodig blijven – zeker als het gaat om persoonlijke aandacht en empathisch vermogen – maar misschien minder dan nu en in andere functies. Op proef werken wij bij Philadelphia met Paro, de robotzeehond. Die gebruiken we voor een cliënte van 65 die deels blind is en meerdere beperkingen heeft. Het is altijd heel moeilijk om met haar contact te krijgen. Het enige wat ze deed was breien. Paro lukt het wel om contact met haar te maken en daardoor hebben wij een andere kant van haar leren zien. Daar konden wij als medewerkers op voortborduren en haar betere aandacht geven. Dat is de kern van de professionaliteit van onze mensen. De robot werkt dus deels in plaats van en deels als aanvulling op menselijk contact. We hebben bij Philadelphia ook beeldschermbegeleiding, waarmee cliënten, die thuis wonen, op afstand begeleiding kunnen geven. De cliënten kunnen 24 uur per dag met ons in contact zijn via het beeldscherm. Mijn advies aan collega-bestuurders? Doe ervaring op. Lees, kijk, luister en leer. Proef, wees eerlijk in wat wel en niet werkt. Ik heb ooit geleerd: The more high tech, the more human touch is needed. Dat is waar. We krijgen een andere rol. Het oppervlakkige werk verdwijnt en daarmee ontstaat ruimte voor intensere, intermenselijke relaties.’



2 Kost robotisering nou banen of levert het juist banen op?

Het antwoord op deze vraag is niet eenduidig te geven. Ja, automatisering gaat bepaalde banen kosten, blijkt uit onderzoeken van onder meer Oxford en Deloitte. De keerzijde is dat er in de nabije toekomst te weinig personeel zal zijn om voor ouderen te zorgen.

‘We moeten ons niet laten verlammen door de angst dat robots en de digitalisering ons werk overnemen’, stelt Rinie van Est, onderzoeker van het Rathenau Instituut, dat gespecialiseerd is in



OPINIE

Ons personeel wordt
ouder,
en nu?

TEKST MEREL BEVAART FOTOGRAFIE DAVID VAN DAM

Niet alleen de patiënt of cliënt wordt ouder, ook werknemers in zorg en welzijn hebben gemiddeld een steeds hogere leeftijd. Wat zijn daarvan de gevolgen? Vier bestuurders vertellen.

JULIUS ROORDA

Bestuurder van De Wever, een organisatie op het gebied van ouderenzorg

‘In het verleden waren er minder hulpmiddelen en was er minder aandacht voor bijvoorbeeld goede tiltechnieken. Het is dus niet gek dat arbeidsgerelateerd verzuim vaker voorkomt bij oudere medewerkers. Aan de andere kant kunnen zij zich goed inleven in onze doelgroep en dankzij hulpmiddelen wordt leeftijd minder relevant. Zo verlicht binnen onze instelling de elektrisch ondersteunde maaltijdkar het fysieke werk aanzienlijk. Naar mijn mening zijn werkgevers en werknemers samen verantwoordelijk om manieren te vinden om lichamelijk en geestelijk fit te blijven. Dat geldt ook voor mezelf; ik heb een zittend beroep en werk vooral met m'n hoofd. Wil ik inzetbaar blijven, dan moet ik voldoende bewegen en blijven leren. Dat doe ik dus ook. Misschien neemt het lerend vermogen af als je ouder wordt, maar je kunt ook zeggen dat jonge mensen met kinderen minder tijd hebben voor bijscholing. Dat neemt niet weg dat ze die verantwoordelijkheid toch moeten nemen.’

“

**‘DANKZIJ
HULPMIDDELEN
WORDT LEEFTIJD
MINDER RELEVANT’**



“

**‘EEN OPEN
LEERCULTUUR IS
BELANGRIJKER DAN
LEEFTIJD’**



PIERRE QUAEDVlieg

CEO van Esdégé-Reigersdaal dienstverlener voor mensen met een handicap

‘Ik heb moeite met denken in stereotypen. De “oudere werknemer” bestaat net zo min als “de jongere”. Er zijn heel veel vitale, energieke en gepassioneerde oudere medewerkers. En ja, er zijn er ook die uitgeblust en plichtmatig hun werk uitvoeren tot ze met pensioen kunnen. Maar in de gehandicaptenzorg zijn medewerkers over het algemeen zeer gemotiveerd, ongeacht leeftijd. Kijkend naar de verzuimcijfers binnen de organisatie zie ik ook geen significant verschil tussen de verschillende leeftijdsgroepen. Een professionele en open leercultuur is van veel groter belang voor de kwaliteit van de zorg. Een cultuur met ruimte voor reflectie, waarin routines ter discussie worden gesteld en nieuwe inzichten welkom zijn. Medewerkers leren en ontwikkelen zich altijd als ze voldoende ruimte hebben om naar eigen inzicht en verantwoordelijkheid te werken. Want dat vermindert het risico op routinematig werken.’

MARC SCHOLTEN

Bestuurder bij Laurens, zorg- en dienstverlener voor ouderen en revaliderenden

‘Levenservaring kan positief zijn: meer kennis en een bredere zienswijze leiden tot professionaliteit. Tegelijkertijd maakt routine het moeilijker om scherp en onbevangen te blijven en dat kan ten koste gaan van de individuele betrokkenheid. Cliënten merken het niet zo snel als de professionaliteit toeneemt, bijvoorbeeld door een soepeler lopend zorgproces. Maar de mate van persoonlijke attentie is direct merkbaar. Wij willen jonge en oudere werknemers dan ook een stimulerende en ambitieuze werkomgeving bieden, die het werk als nieuw laat ervaren. Bijvoorbeeld door teams te rouleren en professionals uit de organisatie hun kennis te laten delen met collega’s. Door te vertellen over je werk, krijg je beroepstrots en de feedback scherpt je meningsvorming. Voor mezelf is scherp blijven een zaak van overleven. Zodra ik die scherpte verlies, staan de medewerkers en de Raad van Toezicht meteen aan me te trekken.’



“

‘VOOR MEZELF IS
SCHERP BLIJVEN
EEN ZAAK VAN
OVERLEVEN’



“

‘OUDERE EN JONGERE
MEDEWERKERS
LEREN VAN ELKAAR’

ELS KOOT

Directeur concern P&O van 's Heeren Loo Zorggroep voor mensen met een verstandelijke beperking

‘Ouder wordende medewerkers zijn waardevol: je hebt ze nodig. Door hun werk- en levenservaring kunnen ze situaties goed beoordelen en doordacht handelen. Jongere medewerkers leren daar veel van, zeker in leerwerktrajecten waar ouder personeel optreedt als coach. En omgekeerd leren zij weer van de frisse blik van jongeren. Omdat het werken met mensen met een verstandelijk beperking zwaar werk is – fysiek én psychisch – vind ik het onverstandig dat de AOW-gerechtigde en de pensioenleeftijd verschuift naar 67. Daardoor wordt de instroom van jongeren minder en wordt een goede mix in het personeelsbestand helaas lastiger te realiseren. Positief is echter dat er in de toekomst steeds meer innovatieve technieken komen, die het werk verlichten. Dat helpt jonge en oudere medewerkers gezond en vitaal te houden.’

Contact

Accountmanagers zijn de aangewezen personen om u bij te praten op pensioengebied, de ontwikkelingen te schetsen bij PFZW en u te ondersteunen bij het informeren van uw medewerkers. Ook kunnen zij adviseren bij het optimaliseren van uw pensioenadministratie of uw HR-beleid.



Twente, IJsselstreek en een deel van de Achterhoek
Rob Koldenhof
06 20 60 42 44
rob.koldenhof@pfzw.nl



Noord Brabant en Zuidelijk Midden-Nederland
Lieke Berrelkamp
06 13 87 28 89
lieke.berrelkamp@pfzw.nl



Limburg en Zuidoost-Brabant
Manfred Nigbur
06 51 72 46 75
manfred.nigbur@pfzw.nl



Stad Utrecht
Lenneke Rademaker
06 20 39 02 02
lenneke.rademaker@pfzw.nl



Noord-Holland en Almere
Robert van Lambalgen
06 20 49 52 06
robert.van.lambalgen@pfzw.nl



Oostelijk Midden-Nederland en het Gooi
Anita van Rooijen
06 51 00 26 94
anita.van.rooijen@pfzw.nl



Rotterdam Rijnmond, Drechtsteden en Zeeland
Bert Frieswijk
06 53 70 03 74
bert.frieswijk@pfzw.nl



Den Haag, Westland, Bollenstreek en Groene Hart
Bianca Kortekaas
06 53 31 49 47
bianca.kortekaas@pfzw.nl



Noord-Nederland
Dick van der Galiën
06 53 37 85 01
dick.van.der.galien@pfzw.nl

COLOFON

Leren van is een uitgave van PFZW. Het magazine verschijnt drie keer per jaar in een beperkte oplage en wordt verspreid onder een selectie van bestuurders en beslissers van 100+ zorg- en welzijnsinstellingen in Nederland. Volg ons op Twitter: @PFZWnieuws en kijk op pfzw.nl/lerenvan

BLADMANAGER
Saskia Oostema / Marketing & Communicatie
e-mail: lerenvan@pfzw.nl

CONCEPT EN REALISATIE
ZB Communicatie & Media, zb.nl
In samenwerking met Greg Bryant en Martijn Ubink

Aan de inhoud van dit blad kunnen geen rechten worden ontleend. Bij de samenstelling ervan is de redactie met de grootst mogelijke zorg te werk gegaan. Cijfers en/of informatie kunnen echter in voorkomende gevallen reeds tijdens de productieperiode achterhaald zijn.

Méér leren van

KIM PUTTERS TIJDENS DE THEMATAFEL

Hoe ziet de samenleving en de zorg in Nederland er over 20 jaar uit? Welke veranderingen staan ons te wachten als het gaat om werkgelegenheid, sociale verhoudingen en een samenleving die steeds multicultureler wordt? Kim Putters, directeur van het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP), neemt u tijdens de 'Leren van' thematafel op dinsdag 19 januari 2016 mee naar de toekomst. Aanmelden kan via pfzw.nl/thematafel

DINSDAG **19 JAN** **2016** **14.30 – 17.00 uur**
Science Centre, TU Delft
Aansluitend netwerkborel

INTERESSANTE MINI-TAFELS

Na het gesprek met Kim Putters starten de mini-tafels rondom het thema 'Toekomst', waaronder bijvoorbeeld robotisering in de zorg. In kleinere sessies kunt u verder praten en ervaringen delen met andere zorgbestuurders.



LEREN VAN WIM ANKER

Ethiek is nadenken over goed handelen. Voor de gebroeders Anker is dit als strafpleiters dagelijkse praktijk. Zij maken geen onderscheid tussen betaalde zaken of pro-deo. Iedereen heeft recht op verdediging. **Wat kunt u van hem leren op het gebied van ethiek?** Lees het in de volgende editie van *Leren van*.

PODIUM

Wie staat er volgens gasthoofdredacteur Kim Putters over tien jaar op de cover van dit magazine?

TALITHA MUUSSE (23)

WAS

stagiaire bij MVO (Maatschappelijke Verantwoord Ondernemen) Nederland en is daar nu lid van de Raad van Toezicht.

IS

één van de oprichters van de Duurzame Jonge 100; een ranglijst van jonge, duurzame ondernemers.

HEEFT

haar eigen bedrijf, The Punchy Pack, waarmee ze bedrijven, overheden en NGO's verbindt.

Kim over Talitha

'Talitha denkt niet in beperkingen, maar in overvloed. Ik zag haar voor het eerst op het podium bij een conferentie. Ze heeft een verfrissend eigen perspectief. Zij denkt niet: welke zorg kunnen we ouderen nog wel of juist niet meer bieden? Maar: wat kunnen we doen om de kwaliteit van leven zo hoog mogelijk te houden? En dat gaat over veel meer dan zorg. Als vertegenwoordiger van een nieuwe generatie is ze in staat de oude systemen los te laten. Zij denkt vanuit kennis die we hebben, minder vanuit de voorzieningen die er zijn.

Over tien jaar, schat ik in, is ze een succesvolle zakenvrouw. Dan kunnen we niet meer om haar heen. Haar verhaal staat als een huis, ze durft zich kwetsbaar op te stellen en ze heeft een duidelijke visie. Met zo iemand zit ik graag om tafel.' ●