

# “WeHelpen.nl is straks net zo gewoon als Marktplaats”

Serie Regie in de regio – deel 2

“WeHelpen.nl is een briljant idee, maar ook een enorm avontuur”, zegt Jo Maes, directeur van de Limburgse zorgvragersorganisatie Huis voor de Zorg. Op de site kan iedereen hulp vragen en bieden. Maes zet zich binnen de CZ-proeftuinen Mijn Zorg en Anders Beter in om van WeHelpen.nl een succes te maken. Alles met het oog op meer zelfredzaamheid en burgerkracht.

“De volgende generatie zal de site WeHelpen.nl net zo gemakkelijk gebruiken als wij Marktplaats nu.” Daarvan is Jo Maes overtuigd. “Je moet het vergelijken met de introductie van de telefoon. Het heeft tijd nodig voordat burgers over hun aarzelingen heen stappen en gebruikmaken van een site als WeHelpen.nl, voor vraag en aanbod van eenvoudige hulp. Die hulp varieert van een boodschapje doen tot wekelijkse ondersteuning van bijvoorbeeld mantelzorgers.”

In 2012 is de coöperatie WeHelpen.nl opgericht door onder andere zorgverzekeraar CZ, PGGM en Rabobank. Doel is onder meer om zelfredzaamheid van mensen te vergoten. Provincie Limburg steunde WeHelpen.nl tot nu met de opstartfase in het kader van Positieve Gezondheid, binnen de Zuid-Limburgse proeftuinen Anders Beter, Mijn Zorg en Blauwe Zorg. Daarin werken diverse zorgverleners, patiëntenorganisaties en verzekeraars samen om het gezondheidsconcept Triple Aim te realiseren: betere kwaliteit van zorg, verbetering van de algemene gezondheid én kostenbesparing. Als subsidieproject loopt WeHelpen.nl nu af. Maar binnen de proeftuinen blijven alle partijen zich sterk maken voor een goede doorstart in Limburg.

## Sterke burgers

Maes licht toe: “WeHelpen.nl past goed binnen de nieuwe visie van Huis voor de Zorg, die is gericht op zelfredzaamheid en burgerkracht. Voorheen focuste onze organisatie alleen op zorg en het versterken van de macht van

patiënten. Nu beschouwen we onze achterban niet meer enkel als mensen die kwetsbaar en zorgbehoefig zijn. Maar als sterke burgers, die veel meer rollen vervullen dan die van patiënt. We zetten in op hun kracht. ‘Hoe krijgt een mens van vlees en bloed met een psychiatrische stoornis ook werk?’ We kijken wat mensen wel in plaats van niet kunnen. Het mooie aan zo’n site als WeHelpen.nl is dat hulpvragers zich ontpoppen tot hulpaanbieders en andersom.”

Met burgerkracht bedoelt Huis voor de Zorg ook nadrukkelijk: een sterkere zeg-

genschap van burgers binnen zorg- en welzijnsinstellingen. Maes: “Om de zorg beter en betaalbaar te maken, moeten we mét burgers praten. Zowel in als buiten de spreekkamer. Daar hoort transparantie bij over de manier waarop zorg betaalbaar kan blijven. Waar is sprake van verspilling, wat kan slimmer? Wij praten en beslissen op bestuurlijk niveau mee over regioprojecten in de Limburgse proeftuinen. Daar zijn goede resultaten gehaald. Zo heeft Heerlen een eerste lijnspluscentrum met een cardiovasculair spreekuur. Dat bespaart kosten én het is makkelijker en beter voor de patiënt.”

## Regie in de regio

*Het maatschappelijk belang van betere en betaalbare gezondheid en zorg is groot. Daarom is passende zorg nodig. Dat wil zeggen zorg afgestemd op wat de patiënt nodig heeft, niet meer maar ook niet minder. Georganiseerd in een domeinoverstijgend netwerk rondom de patiënt. Versterking van de kracht en de eigen regie van de burger en patiënt is net zo belangrijk. Dat alles vraagt om regie in de regio, want één partij alleen krijgt dit niet voor elkaar. Regionale partners binnen en ook buiten de zorg nemen samen hun maatschappelijke verantwoordelijkheid. In deze serie belicht De Eerstelijns in samenwerking met CZ best practices en de succesfactoren van regionale samenwerking. Deze maand Jo Maes van zorgvragersorganisatie Huis voor de Zorg over het belang van burgerkracht en de rol van de inwoners in de proeftuinen MijnZorg en Anders Beter.*



## Geschenk

De provincie Limburg, opdrachtgever van Huis voor de Zorg, sprak vorig jaar de ambitie uit om eerste ‘Positieve Gezondheid’ provincie van Nederland te worden. Maes noemt de visie Positieve Gezondheid ‘een geschenk uit de hemel’. De bedenker ervan, Machteld Huber, herdefinieerde gezondheid als het vermogen je aan te passen en regie te voeren in het licht van de sociale, fysieke en emotionele uitdagingen van het leven.

Maes: “Wij horen al jaren van onze achterban dat werk net zo belangrijk is als behandeling van hun ziekte. Mensen gedijen beter als ze iets nuttig voor de samenleving kunnen doen. Of ondanks ziekte invulling kunnen blijven geven aan hobby’s en andere levensrollen als ouder, vrijwilliger, noem maar op. Positieve Gezondheid en het daaraan gekoppelde meetinstrument spinnenweb – waarmee mensen zelf hun gezondheid in kaart brengen – geeft ons nu het gereedschap om niet alleen met burgers in gesprek te gaan over zaken als werk. Maar ook om verbinding te leggen met zorginstellingen, gemeenten en werkgevers.”

## Project Patiëntgerichtheid

Naast WeHelpen.nl noemt Maes ook het project Patiëntgerichtheid binnen de proeftuinen Anders Beter en Mijn Zorg als mooi voorbeeld van burgerkracht.

## Sterke burgers vervullen meer rollen dan die van patiënt

Maes: “Waar het op neerkomt: artsen moeten minstens twee minuten onafgebroken luisteren naar wat de patiënt eigenlijk te vertellen heeft. Klinkt vanzelfsprekend he? Maar luisteren betekent ook écht contact maken. En niet stie-



De visie Positieve Gezondheid is volgens Jo Maes van Huis voor de Zorg ‘een geschenk uit de hemel’.

kem op je beeldscherm kijken of alleen focussen op het orgaan of de kwaal. In Zuyderland Medisch Centrum wordt geëxperimenteerd met Het Patiëntgerichte Gesprek, ontwikkeld in samenwerking met IQ healthcare in Nijmegen. Het plan is om deze gesprekstechniek verder te ontwikkelen en uit te breiden naar andere zorginstellingen binnen de proeftuinen.”

Maes benadrukt dat hij met burgerkracht niet alleen doelt op patiënten maar ook op zorgverleners en hun rol als medeburger. “Zo moet de cardioloog wél bereid zijn tot geruststellings-

om haar hondje uit te laten, maar ook de dokter of verpleegkundige zich aanmeldt als vrijwilliger of hulpvragers op WeHelpen.nl.”

En de directeur van Huis voor de Zorg zelf? “Ik steek gelijk de hand in eigen boezem. Ik maakte een account aan op WeHelpen.nl, maar heb nooit daadwerkelijk hulp geboden of gevraagd. Afgelopen maanden stond ik wel op het punt. Mijn broer kwam na een ongeval in revalidatiecentrum Adelante terecht. Plotsklaps zat ik in de rol van mantelzorgers en merkte ik hoe handig het zou zijn als iemand anders mijn broer af en toe naar Adelante zou rijden. Net als ik zijn er veel mensen die wel willen en het toch niet doen. Alle achttuizend medewerkers van Zuyderland zouden eigenlijk het goede voorbeeld moeten geven. Dan is hulp vragen of bieden via WeHelpen.nl binnen de kortste keren net zo gewoon als je fiets verkopen via Marktplaats.” <<

Tekst: Ingrid Beckers  
Foto: Alf Mertens