2021: Vernieuwing ondersteuning cliëntenraden

LOC breidt digitale leeromgeving uit



Tekst: **Thom van Woerkom**

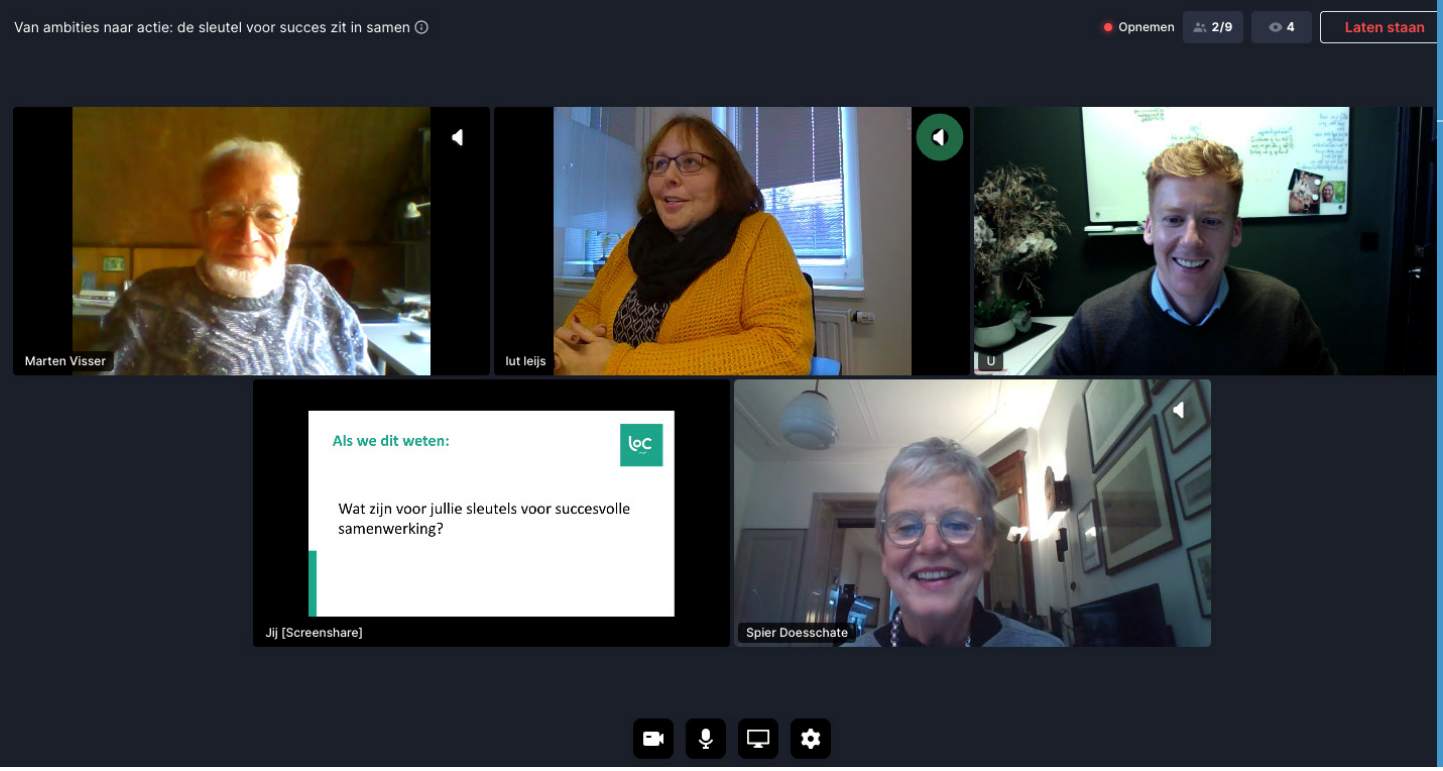
Afgelopen jaar noodzaakte de coronasituatie LOC de dienstverlening aan cliëntenraden grotendeels digitaal aan te bieden. Al gauw bleek dit een kans. En zetten we nieuwe vormen van online dienstverlening op. In 2021 zetten we deze vernieuwing door en breiden we uit met andere vormen van ondersteuning en advisering. Een overzicht van het afgelopen jaar en een blik op 2021.

Medezeggenschap draagt bij aan het verbeteren van zorg voor mensen die dat nodig hebben. Cliëntenraden kijken en vragen continu hoe mensen zorg ervaren en hoe zorgorganisaties daarin ondersteunen. Cliëntenraden vervullen een unieke rol door continu vanuit het perspectief van mensen te vertellen wat en hoe het beter kan. Of juist door te onderstrepen wat goed is en moet blijven. LOC levert een bijdrage door cliëntenraden te ondersteunen en adviseren in hun werk. En de collectieve belangen van cliëntenraden te behartigen op plekken waar dat nodig blijkt. Afgelopen jaar heeft de ondersteuning aan cliëntenraden een heel ander karakter gekregen. De belangrijkste ontwikkelingen op een rij.

Week van de Medezeggenschap

Het werk van cliëntenraden en al hun leden verdient lof en waardering. Daarom kwamen we in 2020 op het idee voor de eerste Week van de Medezeggenschap: een online evenement waar alle facetten van de medezeggenschap voorbij kwamen. Uiteindelijk kwamen we tot meer dan zestig sessies en driehonderd deelnemers. De meeste sessies zijn nog steeds te bekijken voor aangesloten cliëntenraden. Een overzicht daarvan staat op www.clientenraad.nl.

“De online leeromgeving beantwoordt aan een toenemende behoefte aan online leren en ontwikkelen”



Cliëntenraden vervullen een unieke rol door continu vanuit het perspectief van mensen te vertellen wat en hoe het beter kan.

Aan het einde van de Week, die tussen 5 en 9 oktober plaatshad, zijn alle deelnemers gevraagd naar hun ervaringen. Vanzelfsprekend was het niet altijd even makkelijk om een volledig online evenement bij te wonen, maar deelnemers zijn enorm positief over het evenement: de Week krijgt gemiddeld een 7,8 als waardering. Terugkerende geluiden zijn dat het LOC-aanbod aan ondersteuning heel divers is en adviseurs veel expertise hebben. Veel mensen zien ook graag dat een soortgelijk evenement de komende jaren terugkeert.

Daarom wordt de Week van de Medezeggenschap in 2021 geprolongeerd. Niet vanzelfsprekend in dezelfde vorm, maar wel op een manier die recht doet aan cliëntenraden en de praktijk van hun werk. Dat betekent dat LOC tijdens de Week scholing verzorgt, publicaties uitbrengt en raadsleden in het zonnetje zet. Hopelijk kan dat dan ook weer bij elkaar in een fysieke locatie. In 2020 is wat ons betreft een mooie traditie geboren (zie ook het artikel op pagina 40).

Online leren en ontwikkelen

Het grootste deel van de tijd zijn cliëntenraden geholpen met scholing en training op locatie. Of door (telefonisch) contact met één van de adviseurs uit het netwerk van LOC. Wanneer raden op zoek zijn naar verdiepende informatie, zijn er talloze publicaties die hierin voorzien. Tegelijk groeit de behoefte om op een andere manier te leren over medezeggenschap en alles wat hierbij komt kijken. De diversiteit in cliëntenraden is groot en iedereen wil op een andere manier leren. De ene persoon heeft expertise in financiën en wil bijleren over de mogelijkheden bij ver- en nieuwbouw. De ander wil weten wat allemaal komt kijken bij een geschillenprocedure bij de LCvV. Een algemene scholing kan hier voor een cliëntenraad lastig in voorzien, omdat zo'n scholing op de hele groep en een gemiddeld niveau is afgestemd.

Een oplossing kan zijn om meer in te zetten op gepersonaliseerd leren. In de kern betekent dat dat je zelf kiest wanneer je welke informatie tot je neemt. En hiervoor niet alleen tekst hebt, maar ook video, podcasts of een quiz. Juist die afwisseling tussen verschillende vormen van informatie zorgt ervoor dat mensen meer onthouden. En inzicht krijgen in de context en achtergrond van bepaalde informatie.

In 2021 maken we een nieuwe stap in het ondersteunen van cliëntenraden door een online leeromgeving op te zetten. Hier krijgen leden van cliëntenraden veel meer mogelijkheden om e-learnings, video's en andere leermiddelen te gebruiken. Zo kunnen geïnteresseerden

inzicht krijgen in de begroting van een zorginstelling of de basis van de Wmcz 2018. Deze leeromgeving ontwikkelen we exclusief voor aangesloten cliëntenraden. Zo komen we tegemoet aan een toenemende vraag naar online leren en ontwikkelen.

Nieuwe publicaties binnen handbereik

Al meer dan veertig jaar ondersteunt LOC cliëntenraden in de zorg. Alle opgedane kennis delen we met geïnteresseerde raden in de vorm van scholing, trainingen en cursussen. Daarnaast ontwikkelt LOC publicaties die cliëntenraden in de praktijk helpen met hun werk. Zo is de Basisinformatie medezeggenschap - onze populairste brochure - het afgelopen jaar meer dan vijfduizend keer verspreid. En maakten we in de afgelopen jaren brochures over zorginkoop, de Wet zorg en dwang en de positie van de ondersteuner.

"Digitale dienstverlening is en blijft een aanvulling op wat we al doen"

In het voorjaar van 2020 hebben we ons gestort op het ontwikkelen van een tiental nieuwe publicaties. Die gaan onder meer over een visie op medezeggenschap, hoe goede afspraken vastgelegd worden en welke partijen onderdeel zijn van je externe netwerk. Het schrijven van deze brochures kost veel tijd. Tijd die onze leden ons bieden. Tot dit jaar werden alle publicaties openbaar gedeeld op clientenraad.nl. Juist omdat we dankzij duizend aangesloten cliëntenraden dit kunnen ontwikkelen, kiest LOC ervoor alle publicaties voortaan alleen voor hen beschikbaar te stellen. Alle brochures en andere publicaties worden verzameld in een Kenniscentrum, waar raden precies vinden waar ze naar op zoek zijn.

Ondersteuning op afstand

Iedereen kende Skype wel en soms gebruikte je Teams of Google Meet voor een afspraak die wel heel ver weg. Maar niemand had vorig jaar kunnen vermoeden dat we nu massaal zouden overstappen op videovergaderen. Natuurlijk is het uit nood geboren. Tegelijk zijn er zeker voordelen te noemen. Zo kun je korte afspraken inplannen, is het soms handiger dan bellen en kun je informatie ter plekke delen op een scherm. In de ondersteuning van cliëntenraden is het een mooi hulpmiddel. Aan-



Alleen samen kunnen we de zorg stapje voor stapje verbeteren.



De Week van de Medezeggenschap wordt wegens succes in 2021 geprolongeerd. In welke vorm dan ook.

vullend op de Vraagbaak kunnen adviseurs en trainers gesprekken plannen met cliëntenraden om hen van advies te voorzien. Of wordt aansluitend een training van ongeveer 90 minuten verzorgd.

Zolang de ondersteuningsvraag niet te complex is, kan heel veel op afstand worden gedaan. Dat hebben we afgelopen jaar gezien met verschillende webinars die nu nog veel worden opgevraagd. En online trainingen zijn ontzettend snel volgeboekt. Zo bereikt LOC een groep die eerder geen gebruik maakte (of kon maken) van het bestaande aanbod.

In 2021 zullen we dan ook blijven inzetten op deze digitale ondersteuning. Verzoeken vanuit de Vraagbaak worden zo opgepakt, kennismakingsgesprekken zijn - wanneer men dat wenst - digitaal en als het echt nodig is, worden trainingen ook nog online verzorgd. Digitale dienstverlening is en blijft een aanvulling op wat we al doen, om daarmee cliëntenraden sneller te kunnen helpen en expertise op afstand in te brengen. Zo kunnen we zelfs een medezeggenschapsregeling digitaal in teamverband schrijven, omdat we gebruikmaken van een gedeeld document. Alle concept-versies met bijgehouden wijzigingen zijn daarmee verleden tijd.

"Cliëntenraden kunnen in 2021 alle publicaties exclusief vinden in het Kenniscentrum van LOC"

Onderdeel van hechte gemeenschap

Cliëntenraden dragen elk op hun eigen manier bij aan betere zorg. Ze doen dat in hun eigen organisatie, ongeacht de zorgsoort of plaats. De praktijk van medezeggenschap verschilt daardoor van plek tot plek. Een belangrijke overeenkomst is dat cliëntenraden graag willen leren en ontwikkelen. Dat doen ze samen, van elkaar en soms met ondersteuning. LOC verbindt cliëntenraden in hun missie om de zorg elke dag een beetje beter te maken. Dat doen we nu ruim veertig jaar en elk jaar zoeken we naar nieuwe mogelijkheden om raden bij te staan. Dat doen we met hun steun en daar zijn we heel dankbaar voor. Alleen samen kunnen we blijven zoeken naar nieuwe manieren om medezeggenschap te versterken. En zo de zorg stapje voor stapje beter te maken.

Thom van Woerkom is coördinator LOC Waardevolle zorg.

Meer informatie: www.clientenraad.nl