

Kijk, luister, proef en voel mee

Geplaatst op 2 januari 2020



Om de belangen van mensen die zorg nodig hebben goed te kunnen behartigen moet je als cliëntenraad weten wat die belangen zijn. Welke wensen en behoeften leven er onder cliënten? Welke signalen zijn van belang om mee te nemen in overleg met de zorgorganisatie? En hoe doe je dat bij cliënten die zelf niet meer goed meer hun wensen en behoeften kunnen duidelijk maken?

Dit artikel verscheen in de wintereditie van [Zorg en Zeggenschap](#), het tijdschrift dat LOC ieder kwartaal uitbrengt.

Als cliëntenraad is het belangrijk om in contact te staan met diegenen die je vertegenwoordigt. Zodat het overleg met en advies aan de zorgorganisatie aansluit bij wat cliënten echt nodig hebben. Hoe je dat als raad doet hangt af van de doelgroep. Cliënten op een psychogeriatrische afdeling (PG) kunnen bijvoorbeeld vanwege dementie niet meer zo goed en direct hun wensen en behoeften aangeven. Maar als cliëntenraad heb je die informatie wél nodig om je werk te kunnen doen.

Wat kun je doen?

Allereerst is het van belang om aanwezig te zijn dáár waar de cliënten ook zijn. Je vangt op wat er gebeurt in de wereld van de bewoner van de PG-afdeling. Je kijkt, luistert, voelt en proeft mee. Je ervaart zo veel mogelijk wat de cliënt ook ervaart. Dan hoeft niemand je bijvoorbeeld te vertellen wat er gebeurt als er een muziekje op de afdeling wordt opgezet. En zie je wat dat doet bij bewoners. Dat signaal neem je mee naar de cliëntenraad en het overleg met de organisatie. Zo kan men kijken of een structureel muziekplan een goed idee is.

Een ander voorbeeld: je ziet dat mensen last hebben van een drempel. Je hebt geen ingevulde enquête

nodig om te weten dat er iets moet gebeuren.

Echte signalen

Daarnaast is het van belang dat je als raad weet dat de zorgorganisatie voldoende moeite doet om de bewoners te kennen, bijvoorbeeld door het levensverhaal van mensen in kaart te brengen. Wat deed men voorheen? Welke wensen en behoeften leefden er toen, wat kan er nu? Volstaat het zorgplan, houden medewerkers het bij en haalt men daar échte signalen uit?

Onderzoek als raad ook of de organisatie blijvend met familie in gesprek is om te kunnen inspelen op wensen en behoeften en de ontwikkeling daarvan. Vaak verandert er veel door bijvoorbeeld een vorm van dementie. Iemand die graag stil zat te lezen, wil nu graag wandelen. Zijn daar genoeg mogelijkheden toe? De zorgorganisatie kan die informatie delen met de cliëntenraad, zodat je kunt meedenken over kwaliteit en welzijn op de PG-afdeling. De [nieuwe Wmcz](#) stelt overigens dat de zorgorganisatie verplicht is de raad bij te staan in het inventariseren van wensen en behoeften van cliënten.

Aansluiten bij wat er al is

En natuurlijk is het belangrijk om in contact te staan met de familie. Die heeft de cliënt meegemaakt in het leven vóór het verpleeghuis, staat vaak dichtbij en merkt reacties of veranderingen op na de verhuizing. Soms zijn naasten echter lastig te bereiken. Ze zijn druk, besteden beschikbare tijd het liefst aan de cliënt zelf en willen niet naar allerlei bijeenkomsten komen. Sluit daarom als cliëntenraad aan bij wat er al is om informatie op te halen. Denk aan een huiskamer of afdelings-/themabijeenkomst? Maak daar kennis met familie en naasten.

En wellicht kan er vooraf, bijvoorbeeld bij de intake van nieuwe bewoners, worden gevraagd of naasten in contact willen staan met de cliëntenraad? Mensen willen graag meedenken, maar wel op een manier die bij hen past en alleen als ze weten dat je als raad ook positieve invloed hebt.

Hoe houd je naasten op de hoogte? Voor de een is digitaal contact (maximaal drie keer per jaar een korte vragenlijst?) gewenst en de ander vindt persoonlijk contact fijner (een 'spreekuur', de raad op de afdeling, een telefoonnummer?). Bestaat er een nieuwsbrief van de afdeling of zorgorganisatie, dan kun je daar als cliëntenraad wellicht informatie in delen. Hoe zichtbaarder de raad, (wie ben je, wat doe je en wat zijn de resultaten) hoe eerder naasten geneigd zijn signalen af te geven. Signalen die je als raad nodig hebt om mee te nemen naar het overleg met de zorgorganisatie en zo de gemeenschappelijke belangen van de cliënt écht goed te vertegenwoordigen.

Meer weten?

- Lees meer tips en handvatten over [InContactStaan met de achterban](#) in de uitgebreide brochure en bewaarkaart.
- LOC biedt regelmatig cursussen aan over InContactStaan met de achterban. Het is ook mogelijk om

op maat training of advies te ontvangen, neem daarvoor contact op met de [vraagbaak van LOC](#).

- Lees meer interessante artikelen in de wintereditie van [Zorg en Zeggenschap](#), het tijdschrift dat LOC ieder kwartaal uitbrengt.

Meer artikelen over de thema's met trefwoorden:

Thema's: [Hulpmiddelen voor de cliëntenraad](#)