Verslag van de dag #4 Week van de Medezeggenschap | Donderdag

Geplaatst op 8 oktober 2020



In contact staan werd deze week al meerdere keren ‘de motor van medezeggenschap’ genoemd. Een motor die goed onderhouden en geolied moet worden. Daarover passeerden vandaag veel mooie voorbeelden de revue. Het contact met de achterban maakt dat de cliëntenraad representatief is, zoals de wet vraagt. Daarnaast heeft de cliëntenraad ook externe contacten. Zorgkantoren en cliëntenraden gingen vandaag open de dialoog aan over welke behoefte aan contact er is. Over en weer. En de inspectie vertelde hoe contact met cliëntenraden onderdeel uitmaakt van het toezicht.

In contact staan met de achterban

“Weten de mensen die je vertegenwoordigt dat je er bent?” En: “Wie is de achterban eigenlijk precies?” De basis voor een goed contact met de achterban begint niet bij de keuze voor een specifieke vorm of methode. Eigenlijk, zo leren we in de verschillende sessies vandaag, is dat pas een van de latere stappen wanneer je met dit thema aan de slag gaat.

Wie is je achterban

Loes den Dulk, stichting Raad op Maat, illustreert met een – naar eigen zeggen – ‘flauw’ voorbeeld waarom het belangrijk is om alert te zijn op de vraag: wie is je achterban?

“Als je de cliënten met een verstandelijke beperking vraagt wat zij willen eten, dan is het antwoord al gauw: spaghetti, patat, pannenkoeken. Ik chargeer en overdrijf om het duidelijk te maken. Als je het aan vertegenwoordigers vraagt, kan het goed zijn dat je het antwoord krijgt: ‘het maakt niet uit wat, als het maar gezond is’. De opdracht van de cliëntenraad is nadrukkelijk om de cliënten te vertegenwoordigen, en niet de vertegenwoordigers. Wanneer er vertegenwoordigers in de raad zitten, moeten zij zich dus ook echt verdiepen in het perspectief van de cliënten. ”

Het is belangrijk eerst te werken aan de zichtbaarheid van de cliëntenraad. Maak duidelijk dat je er bent en vooral waaróm je er bent. Maak dit concreet, en stoel dit ook op successen die je al eerder behaalde als cliëntenraad: “op basis van de signalen hebben we ons gewerkt aan de tijden dat mensen geholpen worden: werkt dat nu beter voor u?” (thuiszorg.

Ken het netwerk van je cliënten, gebruik daarvoor ook de mantelzorger/naasten/medewerkers. Bekijk de knelpunten die er kunnen zijn bij het in contact staan, en zorg dat je die van tevoren weghaalt. Zorg dat je de juiste faciliteiten en ondersteuning krijgt van de organisatie (daar heb je recht op vanuit de Wmcz 2018).



Bepaal samen wat je in je contact wil bereiken en ten slotte: wees creatief met de inzet van verschillende vormen. Al eens gedacht aan de inzet van de mystery guest? Deze werd geopperd in de sessie (ambulante) ggz.

Een deelnemer in de sessie over jeugdzorg geeft aan dat er veel vormen en ideeën worden genoemd, maar “vaak zie je dat je bang bent om het als raad niet goed te doen”. Hierop zegt Dennis van den Brink, LOC-

adviseur: vaak is het antwoord “het gewoon doen’. Ook al komen er maar drie mensen, dat zijn er toch drie!”

Ook het opvolgen van contact is essentieel. Wanneer mensen een signaal of ervaring weten, laat áltijd weten wat je er al dan niet mee gaat doen of in hebt kunnen bereiken. Zo bouw je aan het contact en aan vertrouwen.

Ervaringen en tips van deelnemers:
– “voor sommigen is het woord cliëntenraad afstandelijk of politiek: als je gewoon zegt dat je wil opkomen voor hun stem heb je meer contact” (verpleeghuizen)
– Een cliëntenraad (jeugdzorg) gaat op bezoek na een exit-vragenlijst om te vragen “hoe heb je het nou echt ervaren” Je hoort zo direct van mensen hoe zij hulpverlening hebben ervaren en je geeft een gezicht aan de cliëntenraad.
– “We hebben in het verleden lunchbijeenkomsten georganiseerd van behandelaars én cliënten rond een bepaald thema” (Ggz)

Bouwen aan vertrouwen

“Wanneer we het hebben over vertrouwen: dan is het vertrouwen *in* wie en vertrouwen *door* wie”, zo maakt Tiske Boonstra, LOC-adviseur het onderscheid. Het is belangrijk om te werken aan vertrouwen vanuit de achterban in de cliëntenraad, van de organisatie in de cliëntenraad, vertrouwen van medewerkers in de cliëntenraad. En natuurlijk bij allen ook omgekeerd.

Niet onbelangrijk is er ook het vertrouwen als cliëntenraad zelf in het vermogen van de cliëntenraad – in hoeverre ben je in staat bent om te bereiken wat je moet bereiken.

Om te bouwen aan vertrouwen is open communicatie en respect van belang: doe wat je zegt, en zeg tegelijk wat je doet. Zet jezelf serieus neer, en vraag ook van de ander je serieus te nemen. Door afspraken te maken, ook over contact en terugkoppeling bouw je vertrouwen en draagvlak op.

Een van de deelnemers legt de volgende casus voor: “wij hebben cliënten en naasten in de raad maar om meerdere cliënten te bereiken willen wij graag bij huiskamergesprekken en afdelingsoverleg aanwezig zijn maar op onze locatie word de CR door de medewerkers veelal gezien als controleur op de zorg en dat geeft een gespannen sfeer.”
Tiske geeft aan dat dit vaker voorkomt. Ze heeft gezien dat het veel uitmaakt hoe je het contact insteekt en dat het helpt wanneer je vooraf gesprekjes voert over waarom je er bent. Je bent als cliëntenraad namelijk niet de controleur, maar meer als een antenne. Die probeert mee te voelen, me te ruiken, mee te ervaren. Om goed beeld te krijgen wat er speelt. Om enerzijds te vieren wat

goed gaat en tegelijk op te halen wat er nog zou kunnen verbeteren. Het helpt om het gezamenlijke doel voor ogen te krijgen: je bent aanwezig vanuit de cliëntenraad omdat je wil bijdragen aan de goede zorg en fijn leven van de bewoners. De medewerker heeft als het goed is geen ander doel voor ogen. En ook voor de zorgorganisatie geldt hetzelfde.

Zorgkantoor als natuurlijke partner van de raad

De cliëntenraad weet wat er speelt in de zorg en vertegenwoordigt de cliënten. Daarom willen inkopers (zorgkantoor, zorgverzekeraar, gemeente) die ervaringen horen. Dat contact vindt op verschillende manieren plaats. Steeds meer zorgkantoren en zorgverzekeraars nodigen de cliëntenraad uit bij het inkoopgesprek met de bestuurder. Om zo gezamenlijk te kunnen bespreken wat de zorgorganisatie het komende jaar gaat doen. Wat gaat goed en wat kan beter? Ook organiseren zorgkantoren steeds vaker regionale bijeenkomsten. Daarin gaan zij in gesprek met cliëntenraden over hun ervaringen met de zorg. Zorgkantoren en cliëntenraden gingen vandaag open de dialoog aan over welke behoefte aan contact er is. Cliëntenraden geven aan dat de wereld van zorgkantoren nog wat op afstand staat en doen de suggestie dat zorgkantoren het gesprek goed introduceren en ‘eerst even goed bekijken wat de mensen uit de cliëntenraad eigenlijk weten: “weten we eigenlijk wie jullie zijn en wat jullie rol is. weten we waarom jullie eigenlijk onze mening willen horen?” De zorgkantoren nemen deze tip graag mee, evenals de optie om wellicht het werkplan van de cliëntenraad onderdeel te laten zijn van het gesprek.

In gesprek met de inspectie

LOC-coördinator medezeggenschap Thom van Woerkom interviewt Korrie Louwes, hoofdinspecteur maatschappelijke zorg en jeugd.



Ook de inspectie zet zich, als een van de vele hulpstructuren in, om bij te dragen aan verbetering van de zorg voor kwetsbare mensen, zodat zij zoveel mogelijk hun leven kunnen leiden zoals zij dat willen. Ten

behoeve van het reguliere toezicht, voert de inspectie inspectiebezoeken uit. Er is tegenwoordig geen sprake meer van controlelijstjes; de inspectie verzamelt vooral informatie door met mensen in gesprek te gaan. Met onder andere het management, de kwaliteitsmedewerker en medewerkers op de werkvloer. De inspectie hecht ook grote waarde aan de inbreng vanuit de mensen om wie het gaat. Daarom sluiten ze tijdens de bezoeken zoveel mogelijk aan bij het ritme van de dag. Om zo ook te kunnen observeren hoe het dagelijks leven en zorgverlening eruit ziet. “Het is voor ons altijd belangrijk om te spreken met de mensen voor wie we het doen. Daar hoort goede medezeggenschap bij.” Het gesprek met de cliëntenraad is belangrijk onderdeel van de bezoeken. “Dat vonden we altijd al belangrijk, maar met de nieuwe wet nu is dat ook wettelijk verankerd.” Tijdens de gesprekken ligt de focus op drie thema’s. Persoonsgerichte zorg. Zorgverleners: zijn er genoeg en zijn ze deskundig? En de vraag: is het veilig? Somsi s er een specifiek thema waar we verder op in willen zoomen.

De inspectie houdt ook toezicht op het functioneren van de medezeggenschap. We zijn ook altijd benieuwd hoe cliëntenraden er zelf voor zorgen dat ze weten wat er speelt op de locaties. “Wanneer we van een raad horen dat die nog niet eens voor een kopje koffie terecht kan, dan pakken we dat signaal wel op en is er vaak meer aan de hand. Het is wel de bedoeling dat medezeggenschap goed kan functioneren” (..) “uiteindelijk gaat het erom het goede gesprek tussen de bestuurder en de medezeggenschap ter plekke kan plaatsvinden.

Tot morgen!

Vrijdag staat in het teken van Het werk van de cliëntenraad. Voor alle sessies is weer mogelijk gemaakt om je aan te melden; bekijk hier het volledige overzicht: www.weekvdmedezeggenschap.nl/vrijdag

Terugkijken sessies
Hier op ons platform vind je een overzicht met webinars en sessies die je op aanvraag terug kunt kijken.

Heb je tijdens de week technische problemen? Werkt je geluid niet, of zie je geen beeld? Sommige mensen deden er gisteren al ervaring mee op en werden gelukkig snel geholpen zodat ze weer verder deel konden nemen: “De helpdesk bellen. Die reageert goed en snel”

Meer informatie en aanmelden

Ontzettend leuk wanneer we je mogen begroeten tijdens de Week!

- Ga naar www.weekvdmedezeggenschap.nl voor meer informatie en om je aan te melden.

Volg de Week van de Medezeggenschap ook via Social Media!

Mooi voorbeeld zowel van een manier van contact onderhouden met je achterban als #cliëntenraad, als inhoudelijk over het belang van dieren voor mensen. Ook en misschien ook wel juist als zij met zorg te maken hebben: https://t.co/XLGyrPMaYF

— LOC Waardevolle zorg (@LOCWaardevolle) October 8, 2020

In de #weekvandemedezeggenschap kunnen leden van de cliëntenraden de hele week zich al bijscholen. Vandaag o.a. een gesprek met @KorrieLouwes, hoofdinspecteur @IGJnl over de werkzaamheden van de inspectie. Interessant! @LOCWaardevolle @LOC_Jeugd @CRFR_Fier @ClientRaad_ggz

— Alef Dekker (@alefdekker) October 8, 2020

Morgen staat de laatste dag van de #WeekvandeMedezeggenschap in het teken van 'het werk van de cliëntenraad'. We hebben de sessies op deze dag voor meer deelnemers toegankelijk gemaakt: het is daarom nu weer mogelijk je voor álle sessies aan te melden!https://t.co/po6YZhFKXR

— LOC Waardevolle zorg (@LOCWaardevolle) October 8, 2020

Meer artikelen over de thema's met trefwoorden:

Thema's: Wet medezeggenschap (Wmcz), Adviesonderwerpen van de cliëntenraad, Kwaliteit jeugdzorg, Organiseren en vernieuwen medezeggenschap, Hulpmiddelen voor de cliëntenraad