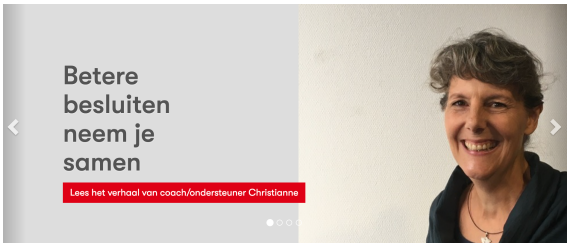
Interviewreeks Leviaan | Week van de Medezeggenschap

Geplaatst op 8 oktober 2021



Leviaan besteedde met een reeks interviews aandacht aan de Week van de Medezeggenschap en liet betrokkenen vanuit verschillende perspectieven aan het woord over de plek, rol en meerwaarde van Medezeggenschap binnen de organisatie:

- ‘Van polarisatie naar inclusie’: interview Ondersteuner Karin Neve
- ‘Medezeggenschap, niet meer dan normaal’: interview Klaas Keesman (voorzitter ccr)
- ‘Medezeggenschap gaat over wederzijdse betrokkenheid’: interview Han Jetten (Bestuurder)
- ‘Betere besluiten neem je samen’: interview Christianne Moussault (coach/ondersteuner)
- ‘Van mopperen naar meedoen’: interview Wesley (lokale cliëntenraad)

‘Van polarisatie naar inclusie’: Interview Ondersteuner Karin Neve

In 1996 trad de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (WMZC) in werking, ter bevordering van de rechtspositie van cliënten. Tien jaar later ging Karin Neve bij Leviaan werken, als coach/ondersteuner van de centrale cliëntenraad en de bewonerscommissies van de drie locaties in Zaandam, Purmerend en Hoorn.

Mening vormen

Karin: ‘We zaten in de startfase. Er waren drie lokale raden en de centrale raad was net opgericht. Op zowel centraal als decentraal niveau wisten de partijen onvoldoende wat ze aan elkaar hadden. Iedereen was zoekende. Ook mijn rol was onduidelijk. De raadsleden waren niet gewend ergens iets van te vinden en vroegen mij om dat voor hen te doen. Daardoor realiseerde ik me dat ik mijn mening in woord en houding zo neutraal mogelijk moest houden. Mijn taak is om hen te ondersteunen een mening te vormen, niet om

hen een mening te geven.’



Polarisatie

‘De toenmalige directeur was voorstander van medezeggenschap, maar tégenzeggenschap vond hij lastig. Dat cliënten hoorbaar werden, vond hij vooral remmend werken. Hij stond wel eens met een rood hoofd boos in mijn kantoor, want de raad was het ergens niet mee eens. Hij vond dat ik zorgde voor polarisatie en moest voortaan de leden meer in toom houden. Ik legde uit dat het niet eens zijn niet betekende dat ze het idee afschoten, maar dat ze vanuit cliëntenperspectief andere prioritering gaven en vanuit dat standpunt wilden meedenken.’

Gelijkwaardigheid

‘Het werd een proces waar we allemaal aan elkaar moesten wennen. Geleidelijk kwam er verandering en ging het ongemak eraf. Inmiddels praten we over de inhoud, als meer gelijkwaardige gesprekspartners. De cliëntenraad maakt de cliënten zichtbaar en verbindt hun leefwereld met de instellingswereld. De raad geeft aan wat het effect van organisatiebeslissingen op hun leven kan zijn en draagt soms andere alternatieven aan. Dat is de winst.’

Trots

‘Ik ben trots op veel dingen. Zoals de realisatie van Upcycle, een plek waar cliënten zonder vast dagprogramma kringloopspullen omtoveren tot kunst. Dat idee komt vanuit de cliënten van de locatie en is daaropvolgend via de lokale cliëntenraad met het team en manager besproken. Ook de bemoeienis van onze centrale cliëntenraad op landelijk niveau bij de ontwikkeling van de wet langdurige zorg voor de GGZ en het Dannenberg-rapport is iets waar ik met trots op terugkijk.’

Vanzelfsprekend

‘In de huidige wetgeving is de informele medezeggenschap steeds belangrijker. We willen dat de individuele cliënt makkelijker zijn stem kan laten horen en betrokken is bij wat Leviaan voor hem kan betekenen, onder andere met een online inspraakplatform en in spiegelbijeenkomsten. Het is mooi dat we dit ook goed borgen in het kwaliteitskompas, waar Leviaan sinds dit jaar mee werkt. Ik hoop dat het informele deel steeds duidelijker en toegankelijker wordt ingebed en we doorgaan op de ingeslagen weg. Dat het vanzelfsprekend is om ook even met cliënten te sparren als Leviaan iets nieuws wil.’

‘Medezeggenschap, niet meer dan normaal’: interview Klaas Keesman (voorzitter ccr)

Klaas Keesman is sinds kort voorzitter van de centrale cliëntenraad. Een functie die hij al eerder bij bekleedde. ‘Jarengeleden woonde ik bij Leviaan en was ik betrokken bij de oprichting van de raad. Daarna ging ik zelfstandig wonen Enkhuizen. Toen ik toch weer begeleiding nodig had, kwam ik terug bij de raad. Inmiddels ook weer in de rol van voorzitter.’

‘Als je bij Leviaan woont of ambulante begeleiding krijgt, is het heel normaal dat je weet wat zich daar afspeelt. Als lid van een cliëntenraad heb je daar invloed op. Je brengt het perspectief van de cliënt naar voren en helpt Leviaan om beslissingen te nemen die beter voor de cliënt uitpakken.’

‘We praten over van alles met de bestuurder, zoals de begroting en de ontwikkeling van de wooncirkels. Soms informeert de bestuurder ons en op andere punten brengen we advies uit vanuit het oogpunt van de cliënt. Er wordt echt naar ons geluisterd, ook als we het niet eens zijn met een voorstel. In dat geval besteden we er nog een vergadering aan en neemt hij onze bezwaarpunten mee. De gesprekken zijn gelijkwaardig en het contact is goed.’

‘Medezeggenschap gaat over wederzijdse betrokkenheid’: interview Han Jetten (Bestuurder)

Bestuurder Han Jetten is blij met de goede relatie tussen de cliëntenraden en Leviaan. ‘Als bestuurder is het contact met de cliënt dé informatiebron om het juiste te doen. We weten niet alles en staan ervoor open om dingen te leren. Daar hebben we de cliënt bij nodig.’

Heeft de cliëntenraad je wel eens verrast?

‘Zeker. Ik werd bijvoorbeeld geraakt toen we het hadden over het begeleiden van mensen met suïcidale

gedachten. Vanuit de centrale cliëntenraad werd de vraag gesteld wie er in zo'n situatie voor de medewerkers zorgt. Het werd me toen weer duidelijk dat medezeggenschap niet alleen gaat over de cliënt zelf, maar dat het echt om wederzijdse betrokkenheid gaat.

'Een ander moment waarop de centrale cliëntenraad indruk maakte, was toen ik hier nog niet zo lang werkte. Zij maakten zich sterk voor een jaarlijkse verhoging van het voedingsgeld. Prijzen zijn inflatiegevoelig dus ze hadden echt een punt. We verhogen nu elk jaar automatisch het voedingsgeld.'



'Ik stond echt versteld hoe onze centrale cliëntenraad alle Nederlandse cliëntenraden bij elkaar haalde om na te denken over ambulantisering, de beweging waarbij begeleiding vaker wordt geboden in de eigen woning in plaats van een woonvorm. Zij kregen het voor elkaar om datgene wat zij daarbij als cliënten belangrijk vinden in het beleid van VWS en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten te krijgen. En dat deden ze ook met de Wet Langdurige Zorg, daarvoor spraken ze zelfs met de staatssecretaris!'

Hoe betrek je cliënten?
'Op verschillende manieren maar het gewone gesprek vind ik veruit het belangrijkst. In de zomer werkte ik op een aantal plekken mee en daar sprak ik cliënten. Juist uit die dagelijkse contacten pik je veel op. Daarnaast vind ik het cliënttevredenheidsonderzoek heel belangrijk, evenals klachten. Dat zie ik ook als een vorm van medezeggenschap.'

'En je hebt natuurlijk het reguliere overleg met de centrale cliëntenraad. Ik spreek ze ook graag samen met de ondernemingsraad en Raad van Toezicht. Dat zijn altijd superleuke, gelijkwaardige gesprekken. Je hebt weliswaar een verschillende functie, maar eenzelfde belang: dat van de cliënt en dat van de medewerkers.'

Waar betrek je cliënten bij?
'Heel veel onderwerpen! Het kan gaan over de begroting, huisvesting, de personele bezetting of dat mensen zich zorgen maken over de werkdruk van medewerkers. Ook positieve dingen komen aan bod, zoals dat mensen blij zijn dat ze weer samen kunnen eten nu de coronamaatregelen weer soepeler zijn. Het is ook fijn om te horen dat dingen goed gaan, ook dát is de krachtenaanpak. We hadden het laatst over hoe we kunnen leren van een naar incident, dat zijn belangrijke gesprekken.'

Hoe ga je om met een verschil van mening?

‘We zijn er nog nooit niét uitgekomen. Maar er zijn wel onderwerpen waar we verschillende inzichten over hebben. Zo zijn we verplicht om naast de klachtencommissie een onafhankelijke klachtenfunctionaris te hebben. Daar keken we principieel anders tegenaan en toen heb ik toch de centrale cliëntenraad gelijk gegeven. We komen er altijd met uitwisseling van argumenten uit.’

‘Betere besluiten neem je samen’: interview Christianne Moussault (coach/ondersteuner)

Het is niet voor iedereen vanzelfsprekend om een mening te vormen. Of om daar de juiste woorden aan te geven en het op een goede manier naar voren te brengen. Als coach/ondersteuner helpt Christianne Moussault de lokale cliëntenraden hierbij, als groep en individueel.

‘In totaal telt Leviaan 11 lokale cliëntenraden. De raden praten met het begeleidingsteam en de manager over zaken die bij de locatie spelen. Ze zijn betrokken bij de werving van nieuwe medewerkers en bespreken punten die zij horen van andere cliënten. Zo deed een team tijdens hun overleg de deur dicht, met een bordje ‘niet storen’ er op. De cliënten stoorden zich daaraan. Zij hadden begrip voor de overleggen, maar zagen liever op de deur staan wanneer het overleg was. Dan konden ze er rekening mee houden. Het team gaf hier direct gehoor aan.’

Worsteling

‘Per locatie ziet de medezeggenschap er anders uit. Dat ligt aan de mondigheid van de cliënten en de teamontwikkeling. Ook is het makkelijker om cliënten die bij de locatie wonen te betrekken dan cliënten die ambulante begeleiding krijgen. Ik snap dat medezeggenschap moeilijk is en zie de worsteling. Het kost meer tijd, andere belangen. Als team ben je het al niet altijd met elkaar eens en dan moet je ook nog de stem van de cliënt vragen. Toch wordt de beslissing er beter van en is er meer draagvlak voor als je cliënten erbij betrekt. Je doet dan wat echt belangrijk is voor de cliënt.’

Wens

‘Ik ben tevreden als er bij alle wooncirkels een lokale cliëntenraad is waar tussen de 3 en de 7 cliënten in zitten, met verschillende achtergronden en die verschillende soorten begeleiding ontvangen. Ook zou ik graag de ambulante cliënten meer betrekken bij de medezeggenschap. De raden hebben goed contact met het begeleidingsteam en de manager. Daaronder versta ik ook dat zij samen nadenken over de onderwerpen waar de raad het beste bij betrokken kan worden. En dat het team luistert naar de inbreng en vragen van de raad en terug koppelt wat zij ermee gedaan hebben. Pas dan hoor je waar volgens cliënten een probleem ligt om aan te pakken.’

Winst

‘Als lid van de cliëntenraad hoef je niet direct alles te kunnen. De andere raadsleden, de aandachtfunctionaris cliëntmedezeggenschap en ik helpen je erbij. Ook kun je een workshop volgen, waarin je leert over je rol. Het levert je veel op: je mening telt, je oefent invloed uit op je leefomgeving, je krijgt meer zelfvertrouwen, doet sociale contacten op en ontwikkelt vaardigheden zoals overleggen, vergaderen en samenwerken.

Van mopperen naar meedoen: interview Wesley (lokale cliëntenraad)

Wesley is lid van de lokale cliëntenraad. ‘De zorg is er voor de cliënten, dus is het voor mij vanzelfsprekend dat cliënten zeggenschap en medezeggenschap hebben in hun begeleiding. Bij anderen was er weinig interesse. Daarom ben ik in de LCR gegaan en stimuleer mensen om erbij te komen.’

Hoe betrek je mensen bij de cliëntenraad?

‘Als mensen mopperen dan zeg ik dat ze dit bij de cliëntenraad moeten neerleggen. Ik geef aan dat ze ook zelf voor verandering kunnen zorgen. Bij gezamenlijke momenten blijf ik aankaarten dat er een LCR is, dat je daarin mee kan doen en daardoor invloed hebt op de toekomst van de locatie.’

Waar betrek je ze bij?

‘Bij onderwerpen waar de LCR over gaat, zoals de bewonersvakantie en uitjes. Ook zijn we betrokken bij het opstellen van huisregels, de invulling van flex-uren en vakanties van vaste medewerkers. Bij sollicitaties geven wij aan welke competenties de cliënten zoeken in een medewerker.’

Hoe ga je er mee om als ze het niet met je eens zijn?

‘Bij een situatie waarin de stemmen staken in de LCR gaan we het er over hebben. We onderzoeken de standpunten tot er een meerderheid is voor één kant. Het maakt niet uit of dat mijn mening is of niet. Als cliënten het niet eens zijn met de LCR, dan organiseren we een avond om hierover in gesprek te gaan.

Belangrijk is dat we alles in samenspraak blijven doen.'

Wat is voor jou de ideale situatie?
'Dat is een situatie waarbij alle cliënten goed geïnformeerd zijn. Informatie zoals het verslag van de vergadering en de agenda wordt gedeeld. Zowel LCR leden als andere cliënten reageren hierop, dragen agendapunten aan en zijn soms aanwezig bij de overleggen. De manager en het team nemen de tijd om besluitvorming samen met cliënten te doen. Zij weten over welke onderwerpen de LCR advies mag geven en denken ruimer na over hoe zij de cliënten kunnen betrekken.'

www.leviaan.nl