Van fysiek naar online vergaderen: "We spreken elkaar nu vaker dan voor corona"

Geplaatst op 19 november 2020



Op maandag 30 november is het Landelijk Congres Cliëntenraden. Dit jaar anders dan anders, namelijk via een online talkshow. Live vanuit Capital C in Amsterdam zenden we uit. Het thema van het congres is dialoog en daadkracht en natuurlijk komt corona aan bod. Welke invloed heeft de pandemie op het overleg van de cliëntenraden? Welke uitdagingen dienden zich aan en welke oplossingen zijn er ontstaan?

We spreken Spier ten Doesschate en Ton Stringa, beide voorzitters van kleinschalige/gecombineerde cliëntenraden van zorgorganisatie Careyn en allebei lid van een overlegorgaan van voorzitters. Een gesprek met hen levert een mooi beeld op van hoe verschillend er gereageerd is op het noodzakelijk digitaliseren van de cliëntenraadoverleggen.

Ben je al aangemeld voor de online talkshow?
Op 30 november is het Landelijk Congres Cliëntenraden voor cliëntenraden in de verpleeghuiszorg (intra- en extramuraal): een online talkshow. Met inspirerende gasten zoals Jet Bussemaker, Tineke Abma, Theo van Uum en Arjen Banach. Zij schuiven aan bij onze dagvoorzitter Hadassah de Boer.
> Meld je (kosteloos) aan voor de talkshow

Schakelen van fysiek overleg naar digitaal vergaderen

Spier: ‘Wij hadden al een actieve CR; wij kwamen voor corona zo’n één keer per maand bij elkaar en we hadden ook één keer per maand een overleg met het voorzittersoverleg. Daarnaast kwamen nog eenmaal bij elkaar met de districtsdirecteur. Toen corona uitbrak en de bezoekregeling van kracht werd, was de eerste reactie: “Dan moeten we het overleg maar staken”. Maar al snel kregen wij het gevoel dat de CR nu

juist bovenop bepaalde zaken moest zitten en een vinger aan de pols moest houden. We besloten een digitale proefbijeenkomst te organiseren om te kijken of dat een beetje lukte. Die verliep zo leuk en goed dat we besloten elkaar elke week op deze manier te treffen. We spreken elkaar nu dus vaker dan voor corona."

> "We spreken elkaar nu dus vaker dan voor corona"

Ton: 'Bij ons verliep het iets trager. Onder de mederaadsleden zijn ook bewoners en de oudste is dik in de 90. Dit lid is in staat te mailen, wat natuurlijk al prachtig is, maar digitaal vergaderen is een uitdaging. Bij ons was er vooral geen behoefte aan digitaal vergaderen, naast enige angst voor het onbekende, dus het bleef langer uit. De mail nam het over en dat ging redelijk goed. We konden ons redden via de mail, maar ideaal was het natuurlijk niet.'

Begeleiding bij installeren

Spier: 'Wij hebben het geluk dat wij Ginelle Bekker, ambtelijk ondersteuner vanuit Careyn, hebben, die heel goed is met computers en op afstand mensen kan helpen. Met wat kunst en vliegwerk hebben wij vrij snel iedereen online gekregen. Je werkt toch met mensen, voor wie dit allemaal niet vanzelfsprekend is.'

Ton: 'Voorzitters zijn hun achterban nu aan het stimuleren om de angst voor het onbekende opzij te zetten, en het maar gewoon te gaan doen! Ook ik heb mijn medecliëntenraadleden kunnen stimuleren om het gaan proberen en nu vergaderen ook wij digitaal, met begeleiding van Ginelle, de ambtelijk ondersteuner.

Contact met verzorgenden en leidinggevenden

Spier: 'Allereerst hebben wij gevraagd om de nieuwsbrieven, die naar de cliënten en de mantelzorgers werden gestuurd, ook naar de leden van de cliëntenraden te sturen. Ook hebben we fruitmanden laten bezorgen op de locaties om alle verzorgenden en bewoners een hart onder de riem te steken.

Daarnaast hebben wij van de zomer, na de eerste golf, besloten een enquête op te zetten om goed te inventariseren hoe cliënten en mantelzorgers de bezoekersregeling hebben ervaren. Voor ons is dat dé manier om erachter te komen wat zich in de huizen heeft afgespeeld. Het kost wat tijd en inzet, maar je hebt wel waardevolle informatie die we hebben doorgespeeld aan het management. En het management gaat de informatie ook zeker ter harte nemen.'

Ton: 'Wij hebben gelukkig heel goed contact met de managers van de locaties. Als er in de ochtend iemand positief getest is, weten wij het een paar uur later. Tijdens de eerste golf hadden wij minimaal eenmaal per week contact Daarnaast hebben wij cliënten in de raad zitten, met wie het gelukkig lukt om in contact te blijven. Wij denken dus een redelijk goed beeld te hebben van wat zich op de locaties afspeelt.

Overleg met Raad van Bestuur en Raad van Toezicht

Spier en Ton: Het overleg met de RvB is digitaal doorgegaan, evenals de periodieke aanwezigheid van de RvT bij de overlegvergadering.

Tips van Ginelle Bekker, ambtelijk ondersteuner vanuit Careyn:
'We hebben echt wel moeten schakelen, maar gelukkig heb ik vanuit zorgorganisatie Careyn alle vertrouwen en hulp gekregen om de cliëntenraden te ondersteunen waar ik kon/kan. Ik deel graag mijn tips:
> De allereerste prioriteit is om **alle leden online** te krijgen. Niet iedereen ziet dat zitten, dus begin laagdrempelig en laat de stukken, agenda's en adviesaanvragen even voor wat ze zijn. Begin eerst met een online ontmoeting om elkaar weer even te zien en bij te kletsen. Vanuit daar kun je weer lopende zaken oppakken.
>Investeer even tijd in het aanmaken van **nieuwe werkprocessen**. Sommige zaken moeten nu eenmaal anders worden opgepakt en ingestoken. Voorkom dat je telkens het wiel opnieuw moet uitvinden en accepteer dat bepaalde processen nu anders lopen in dit digitale tijdperk voor zo lang deze duurt.
> **Geduld!** Is de schoonste zaak op dit moment. Iedereen heeft een andere computer of tablet, maar met geduld lukt het echt om iedereen online te krijgen. Ook op afstand. Probeer een heel begrijpelijke handleiding te schrijven, waarmee veel leden vaak al online kunnen komen.
> Digitaal overleg vervangt het fysieke overleg niet, maar het is echt een goed alternatief voor zo lang het nodig is. **Omarm het voor *the time being***.
> Leer van deze periode en leg handige tips, stappen en werkwijzen vast voor eventuele volgende crisis, in welke vorm dan ook.
> **Cliëntenraden hebben recht op ondersteuning vanuit de zorgorganisatie. Zorg dus ook dat je die krijgt.**

Meer weten?

- Je kunt je hier aanmelden voor de online talkshow op 30 november
- Heb je ook goede voorbeelden van hoe je als cliëntenraden contact hebt weten te houden? En met de achterban? En anderen? Laat hieronder een reactie achter of plaats deel je ervaringen op www.clientenraad.nl/praat-mee.

Landelijk Congres Cliënten-raden 2020

Meer artikelen over de thema's met trefwoorden:

Thema's: Organiseren en vernieuwen medezeggenschap, Coronavirus