

# 10 tips voor cliëntenraden

Geplaatst op 6 juli 2020



**De coronatijd was ingrijpend voor verpleeghuizen. Gelukkig lijkt het ergste nu achter de rug. Huizen zonder besmettingen mogen de deuren weer openzetten. Dat gebeurt idealiter in goede afstemming met de cliëntenraad. Maar hoe laat je als cliëntenraad je stem horen in coronatijd? En hoe pols je je achterban? De**

**versoepeling van de bezoeksregeling was een mooie testcase. [Waardigheid en Trots](#) publiceerde deze 10 tips van drie cliëntenraden:**

## **1. Zorg dat je een serieuze gesprekspartner bent**

Jos de Bree is voorzitter van de cliëntenraad van De Dormig, een verpleeghuis van MeanderGroep in Landgraaf. Ze doet dit al een aantal jaar en is dus gepokt en gemazeld. Ook in coronatijd nam ze haar verantwoordelijkheid. 'Toen De Dormig dichtging, heb ik met de manager afgesproken dat we elkaar zouden bellen als dat nodig was. Dat is ook gebeurd. Als voorzitter moet je goed geïnformeerd zijn.' Ze kon voortbouwen op een samenwerking die al goed was. 'Goede samenwerking ontstaat vanzelf als je een serieuze gesprekspartner bent. Wij kennen onze rechten en plichten en kunnen onze adviezen altijd goed onderbouwen.' En als het nodig is, trekt Jos direct aan de bel. 'Dat wordt geaccepteerd. Omdat ik weet waar ik het over heb.'

## **2. Maak de lijntjes tussen de cliëntenraadsleden kort, bijvoorbeeld via een WhatsAppgroep**

Het is belangrijk dat een cliëntenraad niet afwacht, aldus Jos. 'Anders loop je achter de feiten aan.' Daarom stond ze erop dat haar cliëntenraad bij de bezoeksregeling betrokken zou worden. 'MeanderGroep nam deel aan de landelijke pilot voor de versoepeling van de bezoeksregeling. Op een donderdag hoorden we dat we meededen. Toen werd het hectisch. Want we wilden die maandag daarop al open.' Via de WhatsAppgroep die Jos had aangemaakt bracht ze haar leden op de hoogte, zodat iedereen snel naar het voorstel voor de bezoeksregeling kon kijken. 'Zo'n WhatsAppgroep is ontzettend handig. Vóór corona deden we alles per mail, maar niet iedereen checkt zijn mail even vaak. WhatsApp wel. En het leuke is dat je via WhatsApp ook makkelijker even een persoonlijk berichtje naar iemand stuurt. Onze band is nu hechter.'

## **3. Gebruik de kanalen van de organisatie om contact met je achterban te houden**

Toen bij De Dormig het eerste bezoek weer welkom was, stuurde de cliëntenraad een brief naar familieleden en de bewoners somatiek. Jos: 'Een brief was nu even de enige mogelijkheid om met de achterban contact te hebben. En wij wilden weten hoe ze de bezoekenregeling ervoeren. We hebben de brief via de organisatie verstuurd, er is een administratieve kracht die dat voor ons regelt.' Nu kijkt de cliëntenraad van De Dormig alvast vooruit, samen met de 2 andere verpleeghuizen van Meander in Landgraaf. 'De 3 voorzitters en de 3 managers zijn bij elkaar gaan zitten. Dat was een verrassend waardevolle bijeenkomst. Over 2 weken hebben we weer een overleg. Ik vind het mooi dat uit de nare situatie rondom het coronavirus ook goede dingen zijn gekomen, zoals dit overleg.'

#### **4. Overleg digitaal als fysiek samenkomen niet mogelijk is**

Arend van den Nieuwenhuizen is voorzitter van de gemeenschapscliëntenraad Oldenzaal, die de bewoners van 3 locaties van Zorggroep Sint Maarten vertegenwoordigt. Zorggroep Sint Maarten heeft op dit moment 5 gemeenschapscliëntenraden voor 16 locaties. Arend is ook vicevoorzitter van de centrale cliëntenraad, die wordt bijgestaan door ambtelijk secretaris Ans Huurnink. 'De raad van bestuur besloot al direct dat de contactmomenten tussen een gemeenschapscliëntenraad en hun gemeenschapsmanager gewoon door moesten gaan', vertelt Ans. 'Om dat mogelijk te maken – en het contact tussen de cliëntenraadsleden onderling – hebben we Teams bij hen geïntroduceerd. We hebben de tijd genomen om de cliëntenraadsleden goed op weg te helpen. Sommige cliëntenraadsleden konden nog niet met een iPad omgaan. Nu zijn ze supertrots dat het lukt. Het coronavirus heeft iedereen in een digitale stroomversnelling gebracht.'

#### **5. Kies voor praktische oplossingen**

En dat kwam van pas toen de organisatie de bezoekenregeling mocht versoepelen. Zorggroep Sint Maarten had al een overkoepelend bezoekenplan gemaakt in samenspraak met de centrale cliëntenraad. Maar de lokale uitwerking was de verantwoordelijkheid van de gemeenschapsmanagers in overleg met de gemeenschapscliëntenraden. 'Het bezoekenbeleid moest op elke locatie praktisch uitgewerkt worden', zegt Arend. 'Dat was maatwerk. Daarover heb ik toen wekelijks overlegd met de gemeenschapsmanager. Dat koppelde ik terug naar mijn cliëntenraadsleden, hun vragen nam ik dan weer mee in het volgende overleg. Inmiddels zijn alle leden aangehaakt op Teams en volgen we samen hoe de bezoekenregeling gaat. En dan merk je hoe omvangrijk die operatie is. Er komt zoveel bij kijken. Zoals looproutes, restaurantgebruik, toiletgebruik, registratie, planning en gezondheidschecks. Van al die overwegingen horen wij de ins en outs.'

#### **6. Ga alleen op je strepen staan als dat iets toevoegt**

Van instemmen of verzoend advies geven was overigens geen sprake, aldus Arend. 'Maar daar heb ik in de eerste crisisfase geen moeite mee gehad. We werden goed geïnformeerd en konden ook meedenken over de uitvoering. En nu de rust een beetje is teruggekeerd, zijn we wél betrokken bij het vormgeven van de volgende stappen.' 'Als ambtelijk secretaris vond ik dat wel lastig', zegt Ans. 'Maar de hectiek maakte het eigenlijk onmogelijk om het anders te doen.' Arend benadrukt dat het kon omdat de relatie al goed was. 'Waarom zou ik op mijn strepen gaan staan als je vertrouwen in het management hebt?' Wel constateert Ans dat er verschillen waren tussen de gemeenschapscliëntenraden. 'Oldenzaal is een goed voorbeeld, op

andere plekken kwam de dialoog tussen de cliëntenraad en de manager minder goed op gang.' In de laatste vergadering van de centrale cliëntenraad is dat ter sprake gekomen. Arend: 'Met de raad van bestuur hebben we geconcludeerd dat meer uniformiteit nodig is.'

## **7. Wees creatief in de benadering van je achterban**

Het overleg via Teams wil Arend graag vasthouden in de toekomst, naast de reguliere fysieke bijeenkomsten. 'Je kunt een keurig vergaderschema aanhouden, maar er fietsen altijd dingen tussendoor. Via Teams kun je snel iets oppakken. Dat voorkomt ook allerlei irritaties.' Ondertussen realiseerden de gemeenschapscliëntenraden zich al snel dat het moeilijker dan ooit was om goed contact met de achterban te houden. 'Niet alleen de cliëntenraadsleden zelf, maar ook onze cliëntaanspreekpersonen mochten niet meer komen. Dat zijn familieleden, mantelzorgers of vrijwilligers die vaak op de locatie zijn. Dan moet je op een creatieve manier laten weten dat je er bent.' In één gemeenschap was er een tulpenactie, in een andere een kaartenactie. Ook de gemeenschapscliëntenraad Oldenzaal stuurde onlangs een kaart naar de bewoners en hun familie. 'Daarin blikken we terug en vertellen we dat wij betrokken zijn bij de versoepeling van de bezoekenregeling. We vragen ze om hun mening te geven. We hopen dat we veel reacties krijgen, zodat wij daar vervolgens wat mee kunnen doen.'

## **8. Investeer in de band tussen familie en zorgmedewerkers**

In de Rietvinck en de Makroon, 2 locaties van Amstelring, is de medezeggenschap anders georganiseerd dan in de meeste verpleeghuizen. Daar praten medewerkers, bewoners, familieleden en mantelzorgers samen mee in een Participatieraad. De ondernemingsraad en de cliëntenraad bestaan niet meer, vanuit de gedachte dat je de schotten moet opheffen om het echt samen te kunnen organiseren. Ook manager Ingrid Schoemaker zit in de Participatieraad. Chief Listening Officer Corine Jansen begeleidt het proces. 'Wij staan voor zeggenschap zo laag mogelijk in de organisatie', vertelt Ingrid. 'Ik wil de stem van iedereen horen. Dat betekent dat ik me continu moet afvragen waarom ik iets doe: Omdat de mensen het graag willen, omdat het goed is voor de bewoners of omdat we het altijd zo doen?' En toen gingen van de ene op de andere dag de huizen dicht. 'Het eerste dat we hebben gedaan is investeren in de band tussen familie en zorgmedewerkers', zegt Corine. 'Omdat familieleden niet meer bij hun dierbare op bezoek konden, hadden ze de zorgmedewerkers meer dan ooit nodig.'

## **9. Besteed voldoende aandacht aan emoties**

De Rietvinck en de Makroon richtten een familiespreekuur in. Corine: 'Familieleden konden elke ochtend bellen met al hun vragen. Variërend van "Ik ben verdrietig" tot "denken jullie er wel aan dat moeder dit en dat nodig heeft".' Uiteraard ging Ingrid met alle besluiten vanuit de overheid naar de Participatieraad. 'We hebben alles voorgelegd, ook toen we ons gingen voorbereiden op de heropening.' Daarbij werd veel aandacht aan de emotie besteed. Want emoties waren er. 'Zeker omdat we in de Rietvinck ook besmettingen hadden. Dat riep angst op. Ik heb gemerkt dat het belangrijk is om daar goed de tijd voor te nemen, dan kom je er samen wel doorheen. Doe je dat niet, dan krijg je het als een boemerang terug.' Daarom werden in de eerste weken van de versoepeling – op aangeven van leden van de Participatieraad – maatregelen genomen die eigenlijk niet nodig waren. 'Bijvoorbeeld dat alle bezoekers die de Rietvinck

binnenkwamen een mondkapje moesten dragen. Inmiddels hebben we dat in samenspraak weer afgebouwd.'

## **10. Maak maatwerk mogelijk**

Ingrid vindt dat de 'handreiking voor bezoekbeleid verpleeghuizen in coronatijd' te generiek is opgesteld en zeker in de eerste fase weinig ruimte biedt voor maatwerk. 'Terwijl we die ruimte wel nodig hebben. Wij hebben niet alleen bedlegerige, rolstoelafhankelijke bewoners, maar ook mensen die gewoon nog zelf hun boodschappjes kunnen doen en dit voor de coronaperiode ook dagelijks deden. Mensen die handelingsbekwaam zijn, waar je afspraken mee kunt maken en die zich goed bewust zijn van de risico's. Met deze mensen maken we dus maatwerkafspraken, uiteraard in afstemming met de Participatieraad.' Maar moeilijk is het wel. 'Je hebt te maken met ethische dilemma's', legt Corine uit. 'Hoe verhoudt het individu zich tot de groep bijvoorbeeld. Wij willen mensgerichte zorg bieden, met zo hoog mogelijke kwaliteit van leven. Maar dat is voor iedereen verschillend. Het kabinetsbeleid ging daaraan voorbij.' 'Natuurlijk begreep iedereen in de paniek van de eerste weken dat er maatregelen nodig waren', besluit Ingrid. 'Maar daarna voelden veel bewoners zich "opgesloten" in het huis, terwijl ze op de markt op het Haarlemmerplein mensen met hun boodschappentasjes zagen lopen en het steeds drukker werd op straat. Dat vond ik heel ingewikkeld.'

## **Infographic: Samen zorgen voor een goede basis in de Participatieraad**

# Samen een

## Het levensverhaal

Elke cliënt is gevormd door het leven. De beste zorg kan worden verleend als iedereen het levensverhaal kent. Familie en zorgpersoneel.



Het is belangrijk dat ieder de rol pakt die hem of haar past. Laat weten wie welke rol heeft, en waarvoor aangesproken kan worden.

Bijvoorbeeld: wie zorgt voor de financiën? En wie beantwoordt medische vragen?



Vragen, klachten of een complimentje? Laat het weten.



Als naaste ken jij de cliënt het beste. Help bij het vertellen van het levensverhaal.



Iedereen heeft iets te bieden. Wat draagt u bij aan het huishouden?



De basis: wederkerigheid, waardering, en vertrouwen!



Spreek verwachtingen uit

  
Samen  
Zeggenschap  
hoe bereik je dat?

### Thom van Woerkom, coördinator LOC Cliëntenraden: 'Neem jezelf serieus'

'De handreiking van ActiZ, Verenso, V&VN, NIP, Alzheimer Nederland en LOC over het bezoekbeleid stelt heel duidelijk dat instemming van artsen, managers, cliëntenraad en ondernemingsraad nodig is om een bezoekregeling vast te stellen. Organisaties zijn dus verplicht om de cliëntenraad te betrekken, maar de mate waarin dat gebeurt wisselt nog wel eens. Afspraken maken over bezoek in deze tijd is complex. Er komen veel emoties bij kijken en de

meningen kunnen sterk uiteenlopen. Juist dan is het belangrijk een besluit niet alleen te nemen, maar de mensen die er mee te maken hebben te betrekken: bewoners, naasten en medewerkers. En deze betrokkenen ook serieus te nemen. Zodat je een gedragen besluit krijgt. Cliëntenraden die niet betrokken worden raad ik aan: trek aan de bel! Niet alleen omdat het moet, maar vooral omdat je een waardevolle bijdrage kunt leveren. Cliëntenraden vertegenwoordigen de bewoners en behartigen hun belangen. Wees daar niet te bescheiden in. Laat zien dat je er bent, cijfer jezelf niet weg. Niemand neemt je serieus als je jezelf niet serieus neemt.'

### **Marika Biacsics, directeur-bestuurder Netwerk Cliënt-en-Raad Zorg (NCZ): 'Neem geen afwachtende houding aan'**

'Laat ik voorop stellen dat er geen goed of slecht is als het over de bezoeksregeling gaat. Wel heb ik gezien dat tijdens de lockdown cliëntenraden volledig buitenspel zijn gezet. Niet overal gelukkig, maar er zijn cliëntenraden die niet wisten dat er een 'handreiking voor bezoekbeleid verpleeghuizen in coronatijd' is. En dat sinds 1 juli volgens de nieuwe Wmcz instemmingsrecht hebben. Natuurlijk wil je liever niet in procedures verzanden, vooral omdat dat tijdrovend is. Daarom is het belangrijk dat organisaties en cliëntenraden vanaf het begin samen optrekken. Mijn oproep aan cliëntenraden is: pak die handschoen op! En als het deze keer niet goed lukte, ga je dan nu alvast beraden hoe je een volgende keer met zo'n situatie omgaat. Neem geen afwachtende houding aan, maar pak je rol. Cliëntenraden behartigen de belangen van de bewoners. Juist nu is dat belangrijker dan ooit.'

## **Meer weten?**

- Lees het bericht ['Ruimte benutten voor bezoek verpleeghuizen'](#)
- De vraagbaak van LOC staat voor je klaar. Van maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur kun je bellen naar 030 284 32 00 of mail naar [vraagbaak@loc.nl](mailto:vraagbaak@loc.nl)

---

## **Meer artikelen over de thema's met trefwoorden:**

**Thema's:** [Coronavirus](#), [Adviesonderwerpen van de cliëntenraad](#), [Kwaliteit van de verpleeghuiszorg](#), [Organiseren en vernieuwen medezeggenschap](#)