Bewaarkaart

InContactStaan met je achterban; hoe doe je dat?

Cliëntenraden

1 Door zichtbaar te worden als clientenraad

Zichtbaarheid van de clientenraad (CR) is erg belangrijk. Als cliënten de raad kennen, zijn ze ook eerder geneigd contact op te nemen of antwoord te geven op vragen van de CR. Is het duidelijk **wat de CR doet** en dat de CR **voor en van de cliënten is**? Neem die informatie al mee bij het **kennismakingsgesprek** met nieuwe cliënten. En vraag dan al **toestemming** voor contact met de cliënt of naaste. Zorg voor een goede **folder** en informatie op de **website**. En vertel daar niet alleen over de wettelijke rechten. Vertel het **verhaal** van de CR: wat bereikt een raad en hoe zien cliënten het **resultaat** terug? Vier je **successen**! Wees ook **aanwezig** waar cliënten zijn. Bijvoorbeeld bij bijeenkomsten, maaltijden, activiteiten of verwendagen. Voor cliënten die thuis zorg krijgen kan een panel goed zijn om in contact te blijven. **Ken** je cliënten, alleen zo weet je hoe je bij hen moet aansluiten en hoe je kunt opkomen voor hun wensen en behoeften.

2 Door het hele (zorg)netwerk van de cliënt te kennen en ermee te overleggen

Om goed in contact te staan is het belangrijk dat je weet **wie de cliënt is**. Maar ook het **(zorg)netwerk** van de cliënt kent. Alleen dan kun je **aansluiten** bij de wereld van de cliënt en waar de cliënt als vanzelf mee bezig is. Spelen **naasten** een belangrijke rol? Denk aan **mantelzorgers**, maar ook aan **voogden**, mentoren, school of **vrijwilligers**. Natuurlijk spelen ook **medewerkers**, sociaal werkers en/of het sociale wijk- of **buurtteam** en (huis) artsen een rol voor sommige cliënten. Neem ook eens contact op met sociale of religieuze **gemeenschappen** in de buurt. Vaak kunnen ook zij van betekenis zijn en zijn ze belangrijk voor cliënten. Maar denk ook eens aan de **OR**, de **klachtenfunctionaris** en de raad van toezicht en raad van bestuur. Zij werken allemaal mee in de zorg voor cliënten. Sta je ook met hen in goed contact?

3 Door mogelijke knelpunten te herkennen

Als je de **verkeerde tools** inzet, bereik je de juiste cliënten niet. Weet dus hoe de cliënt in het leven staat. Is hij digitaal actief of is alleen papieren post mogelijk? Wat zijn hobby's en activiteiten? Het is lastiger om cliënten in de **zorg bij mensen thuis** direct te spreken; daar moet je dus een andere aanpak voor vinden. **Privacywetgeving** maakt dat niet makkelijk. Vraag hulp en maak duidelijke **afspraken** met de zorgorganisatie over **faciliteiten** om contact mogelijk te maken. De **organisatie** kan stukken versturen op naam van de CR, bij kennismakingsgesprekken toestemming vragen contactgegevens met de raad te delen of een vragenlijstje meegeven aan een medewerker. Als er geen **vertrouwen** is, krijg je nergens contact. Garandeer **anonimiteit**. Laat altijd het **resultaat** van het contact met cliënten zien. Koppel uitkomsten en verbeteringen altijd terug. Ziet een cliënt het resultaat niet, dan zal hij niet snel weer tijd maken. **Overvraag** niet. Er speelt al heel veel in het leven van mensen. Bedenk wanneer contact echt nodig is en kies je moment goed.

Voor al je vragen kun je terecht bij de Vraagbaak van LOC

Deze is telefonisch bereikbaar van maandag t/m vrijdag van 9:00 tot 17:00 uur op (030) 284 32 00.
Je kunt ook mailen naar vraagbaak@loc.nl.

4 Door goed te bedenken wat je wilt bereiken

Het is goed eerst stil te staan bij wat je wilt bereiken voordat je een methode kiest. Om **wie** gaat het en **wat** is er echt nodig? **Wanneer** kun je als CR dan het beste contact aangaan? Wil je informatie **halen** of **brengen**? Wil je **eenmalig** of vaker contact? Wil je alle cliënten spreken of een specifiek deel of op een specifiek **thema**? Je kunt ook een **themagroep** opzetten van cliënten die zich bezig willen houden met een specifiek thema. Zo zorg je dat mensen niet met alles bezig hoeven te zijn als ze dat niet willen, maar wél op een voor hen belangrijk thema **invloed** hebben. Bedenk vooraf ook goed hoe cliënten **resultaten** kunnen terugzien. Hoe koppel je resultaten van het contact terug? Zien alle cliënten de invloed van het contact met de raad terug in de **praktijk**? Of schrijft de raad een stukje in de nieuwsbrief, via een poster, op de website van de zorgorganisatie of in een apart CR-stuk?

5 Door verschillende vormen van contact in te zetten

Als je hebt gekeken wat er voor cliënten nodig is en wat je wilt bereiken met het contact, kun je als raad kijken naar de meest passende vorm. Sluit in eerste instantie aan bij wat er al is. Zoals **bijeenkomsten** van de organisatie, **huiskamergesprekken**, **activiteiten** en de **jaarvergadering** van de CR. Maar je kunt ook een eigen CR-bijeenkomst organiseren. Of een **verwendag** voor cliënten die thuis zorg krijgen. Combineer het aangename met het nuttige. De CR kan een **brief** sturen of een stukje in de **nieuwsbrief** van de organisatie schrijven. Maar ook een artikeltje in de plaatselijke **krant** of op een **website** kan sommige cliënten bereiken die je anders niet bereikt. Er zijn verschillende **sociale media** die je kunt inzetten als dat bij jouw cliënten past zoals: Facebook, Twitter, Instagram en WhatsApp. Maar ook een **eigen app of online omgeving** op de site kunnen goed werken. Een belronde of uitvraag per mail is weer voor andere cliënten handig. Weer anderen laten vooral signalen los in een **persoonlijk gesprek** of in **informeel contact**. Zo moet je als CR **creatief** zijn en **verschillende methoden** (soms tegelijk) inzetten die passen bij verschillende soorten cliënten.

6 Door ondersteuning aan LOC te vragen

Maak gebruik van de **brochure** InContactStaan als bijlage bij deze bewaarkaart. Daar staan meer tips en voorbeelden in. Kijk ook eens naar de **Communicatiewijzer** op clientenraad.nl. Die helpt je met een paar eenvoudige vragen specifiek voor jouw raad keuzes te maken in contact. Daar vind je ook informatie over een **online cliëntenpanel**. De tool **Netwerk in beeld** via clientenraad.nl kan je helpen door te kijken wie er eigenlijk allemaal in het (zorg)netwerk van de cliënt zit. Verder kun je in contact komen en ervaringen uitwisselen met andere raden via het **sociaal platform** clientenraad.nl. Natuurlijk is er ook een **training InContactStaan** op locatie mogelijk. Vraag eens naar de **ondersteuning op maat** door een LOC-adviseur. We ondersteunen raden graag bij in het InContactStaan met de achterban!

Tip!
Deze bewaarkaart hoort bij de uitgebreide brochure InContactStaan. Download de PDF of bestel (extra) exemplaren op www.clientenraad.nl.

LOC is een netwerk van mensen die betrokken zijn bij de zorg. We willen dat elk mens een waardevol leven kan leiden. Ook als die zorg nodig heeft. We hebben dat verwoord in een visie: ‘waardevolle zorg’. Die vind je op www.loc.nl, net als de mogelijkheden om je aan LOC te verbinden. **Zo kun je bijvoorbeeld lid, vriend, ambassadeur of vrijwilliger worden.**

LOC Cliëntenraden