

Zorgorganisatie SDW herijkt medezeggenschap

Van denken voor, naar denken met en door



Tekst: **Theo van Ooi**

Hoe kun je als cliëntenraad en management kijken naar de rol en positie van cliëntmedezeggenschap? En hoe kun je vervolgens die medezeggenschap zodanig invullen dat deze past bij de visie van beide én recht doet aan invloed van cliënten. Zorgorganisatie SDW ging samen met LOC aan de slag.

Een jaar geleden benaderde de centrale cliëntenraad van SDW, een zorgorganisatie die in West-Brabant en Zeeland zorg en ondersteuning verleent aan mensen met een verstandelijke beperking, LOC met de wens de medezeggenschap te herijken. Hoe de medezeggenschap anders te regelen en passend te maken bij de onderliggende visie van SDW. Hoe pak je dat aan?

‘Kan LOC ons ondersteunen en adviseren om, op basis van gezamenlijke verantwoordelijkheid, de medezeggenschap te helpen kantelen? Dat was de concrete vraag van de centrale cliëntenraad. Gezamenlijk op pad gaan naar nieuwe keuzes in de medezeggenschap. En de beweging maken van *denken voor cliënten* naar *denken met en door cliënten*.

Om passende medezeggenschap te ontwikkelen is een visie op de medezeggenschap nodig. En voor die visie is de organisatievisie weer de basis. Hoe vertaal je die

organisatievisie naar medezeggenschap, invloed en inspraak dicht bij de dagelijkse praktijk? Zonder dat het een papieren tijger wordt. En rekening houdend met de diversiteit aan cliënten binnen wonen, dagbesteding, ambulante begeleiding en kind-jeugd-gezin. En hoe leg je vervolgens samen de basis voor nieuw gedrag als het gaat om de stem, mening en de waarden van cliënten. Dat deze ertoe doen; daar zijn we het snel over eens. Maar hoe neem je ze als uitgangspunt als SDW besluiten neemt die invloed hebben op leven van cliënten? Kortom: hoe regel je inspraak en medezeggenschap passend?

Medezeggenschap doe je samen

Tijdens het herijkingstraject werd al gauw duidelijk dat breed gedragen medezeggenschap een gezamenlijk doel moet zijn. Samen moet je draagvlak creëren. Het is van belang om denkpatronen om te buigen, gewoontes



Altijd denkend en handelend vanuit het perspectief van cliënten.

“Wat is ervoor nodig om de waarden van cliënten leidend te laten zijn?”

te doorbreken en de invloed vanuit cliëntperspectief vanzelfsprekend te maken. Daarnaast leg je vast welke keuzes je daarin samen leidend laat zijn.

Tijdens de aftrapbijeenkomst met vertegenwoordigers uit alle lagen van SDW en de medezeggenschap is gekeken naar de leidende rol van waarden van de cliënt en zijn vragen. Wat heeft SDW nog te doen om die waarden en vragen leidend te maken? Voor de een is dat vanzelfsprekend, voor de ander vormen die vragen een uitdaging in omdenken. De coaches van cliëntenraden hebben een belangrijke rol in hoe de stem van cliënten wordt gehoord. Niet wat ik als medewerker in het leven van een cliënt belangrijk acht, maar wat hij *zelf* vindt doet ertoe. Welke kwaliteiten neemt een cliënt mee?

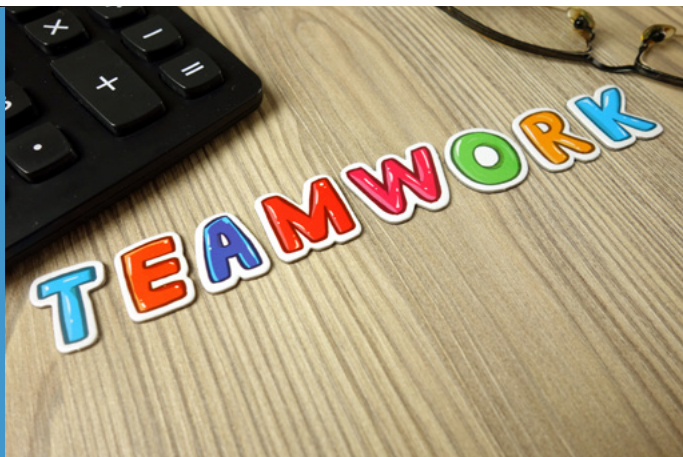
Zijn mening bepaalt keuzes die hij maakt en waar hij hulp bij nodig heeft. En dat alles binnen de mogelijkheden van het individu.

Cultuur bepalend

In de visie van SDW op de cliëntmedezeggenschap staat de vraag centraal hoe de zorgorganisatie haar werkwijze aanpast aan de mogelijkheden en het tempo van alle cliënten.

Cultuur is bepalend hoe eigen regie van cliënten wordt ingevuld. Van ‘medewerkers die in dialoog gaan met cliënten’ tot ‘medewerkers die weten wat goed is, want cliënten kunnen dat toch niet zelf besluiten’. En alles wat daartussen zit. Samen betekent dit eenduidige en eenvoudige definities benoemen. Dat kost in zo’n herijkingstraject tijd. En maakt tegelijkertijd posities ook duidelijk.

Na de visie op de medezeggenschap in stappen te hebben vastgesteld, kwam het waar en hoe aan de orde.



“SDW wil dat cliënten invloed hebben op beslissingen die de organisatie neemt”

Wat betekent het voor attitude en bejegening door medewerkers om medezeggenschap en invloed zo laag mogelijk in de organisatie te leggen. Je kunt bijvoorbeeld aan tafel vinden dat je cliënten ruimte laat. Maar juist *hoe* je een cliënt een vraag of voorstel voorlegt, bepaalt of hij ruimte ervaart om er écht wat van te vinden. Als dat nodig is hem te helpen het voorstel te begrijpen en uit te nodigen zijn mening te geven. En dat daarnaar geluisterd wordt.

Lokale invloed

SDW wil dat haar cliënten invloed hebben op de beslissing die de organisatie neemt, los van hun beperkingen. De focus ligt op de invloed en inspraak dicht bij het dagelijks leven. Daar horen overzichtelijke afspraken bij. Steeds weer met de focus op lokale invloed. Wat hebben cliënten, of hun vertegenwoordigers, naasten én medewerkers nodig? Die laatste zijn de crux in hoe de stem van cliënten aan de basis gehoord en meegenomen wordt. Dat vraagt facilitering en scholing voor alle betrokkenen. Een opdracht die SDW ook ter harte neemt.

Samen werken heeft geleid tot de principiële hamvraag die begint met *hoe*. SDW stelt de vragen zó dat ze begrijpelijk zijn, passen bij mogelijkheden van cliënten (en/of vertegenwoordigers). Leef-, leer- en behandelomgeving zijn steeds het vertrekpunt. Alleen wanneer het voor cliënten onmogelijk is, nemen vertegenwoordigers hun stem waar. Denkend en handelend vanuit het perspectief van cliënten.

Cliëntenpanel

Een parel van invloed uit cliëntperspectief is het cliëntenpanel van SDW. Een groep cliënten die thema's bespreekt die het cliëntperspectief raken, zoals dagbesteding, onvrijwillige zorg en communicatie. Waardevol en laagdrempelig. Een platform om naast lokale inspraak vorm te geven aan inspraak op collectief niveau en op de strategie van SDW. 'Zorg voor een vaste ondersteuner, kies één thema per bijeenkomst en geef iedereen gelegenheid om mee te doen', waren bijvoorbeeld bruikbare tips voor de cliëntenraden van enkele leden van het cliëntenpanel.

Werk aan de winkel

Ontwikkeling van cliëntmedezeggenschap is nooit af. Al zijn de visie en de medezeggenschapsregeling opgesteld. Frans van den Heuvel, voorzitter ccr: "Als centrale cliëntenraad zijn we heel blij met het resultaat. Er komen cliëntenraden op drie niveaus, die goed met elkaar verbonden zijn. Zo werken we binnen SDW aan de invloed van cliënten."

Nu vraagt het doen, tijd, regelmatige evaluatie van de ontwikkelingen en reflectie op de werkbaarheid. Maar vooral: behouden van het goede dat er al is. Blijven investeren in draagvlak en scholing om tot waardevolle medezeggenschap te komen. Dat maakt het fundament stevig.

Theo van Ooi is als trainer, coach en adviseur verbonden aan LOC.