

A young child with brown hair is kissing an elderly woman with white, curly hair on the cheek. The woman has a gentle smile and is looking towards the camera. The background is a soft-focus green, suggesting an outdoor setting.

Advies en
ondersteuning
(op maat) nodig?
**Word ook
lid!**

Inzicht in veranderende medezeggenschap

Een handreiking voor cliëntenraden in de zorg

www.loc.nl

loc
Cliëntenraden

Uitgave van LOC Waardevolle zorg

Deze uitgave is mogelijk gemaakt door alle bij LOC aangesloten cliëntenraden.

Wees welkom om de informatie uit deze brochure verder te verspreiden.

Vermeld dan graag LOC als bron.

Download de PDF op www.clientenraad.nl

Bestel gedrukte exemplaren via vraagbaak@loc.nl

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

Inhoud

Inleiding	5
1. Transformatie cliëntenraad	6
2. Samenwerking en taakverdeling binnen de raad	7
3. Contact met de achterban	9
4. Leden van en werven voor de cliëntenraad	10
5. Invloed van corona	11
6. Digitaal werken	12
7. Samenwerken met de organisatie	14
8. Samenwerking tussen CR en CCR	15
9. Structuur van medezeggenschap	17
10. Orde in de documenten	18
Algemene tips en aanbevelingen	19

***“Bewustzijn en
meerwaarde van
medezeggenschap biedt
voordelen voor iedereen
omdat er vanuit bredere
inzichten gewerkt wordt.”***

Inleiding

In 2020 en 2021 zijn tientallen cliëntenraden bevroegd over hun werkzaamheden in de medezeggenschap, hoe dit is veranderd en wat het betekent voor samenwerking met de organisatie en contact met de achterban. Deze publicatie biedt inzicht in deze gesprekken en uitgangspunten voor cliëntenraden om zelf hun medezeggenschap verder vorm en inhoud te geven.



1

Transformatie cliëntenraad

De positie, rol en taak van een cliëntenraad wordt binnen iedere zorgorganisatie anders ingevuld, betrokken en aangesproken. We zien een ontwikkeling naar meer actieve raden, mede vanuit de noodzaak om meer betrokken te worden in de besluitvorming vanuit direct contact met cliënten. Dat betekent ook deelname aan verschillende werkgroepen en commissies over onderwerpen die het dagelijkse leven van cliënten aangaan. De taakopvatting van de cliëntenraad loopt uiteen en dat heeft invloed op de werkwijze van de cliëntenraden. Met de komst van de Wmcz 2018 is ook de bedoeling en positie van medezeggenschap verduidelijkt en daarmee voor velen versterkt. Door de toename in de tijdsbesteding en complexiteit vinden raden soms dat hun werk vergelijkbaar is met een raad van toezicht.

Samenvattend

- + Raden voelen zich serieus genomen wanneer ze bij alles betrokken worden en onderdeel zijn van het bredere gesprek in de organisatie.
- + Belangrijk is dat afspraken zijn vastgelegd: in de medezeggenschapsregeling en in notulen zodat deze terug te vinden zijn voor iedereen.

2

Samenwerking en taakverdeling binnen de raad

Het helpt de medezeggenschap wanneer vanuit een gedeelde visie wordt gewerkt en binnen de (afzonderlijke) raden een duidelijke taakverdeling is afgesproken. In de praktijk ziet men dat een hoog verloop binnen de raden zorgt voor onduidelijkheid en dat veel taken bij de voorzitter terecht komen. Daardoor ontstaat een ongelijke verhouding tussen leden binnen de raad, en weet men vaak niet wat van hen wordt verwacht. Die onduidelijkheid zorgt voor handelingsverlegenheid om dilemma's te bespreken of onvrede tijdig te uiten. Het lukt sommige raden niet om samen een team te worden. Waar het wel lukt om een goede taakverdeling af te spreken en een team te vormen, ervaren raden meer effectiviteit van en tevredenheid over medezeggenschap.

Samenvattend

- + Sfeer en onderling vertrouwen is belangrijk, besteed aandacht aan je team.
- + Evaluaties binnen de raad, zoals reflectiegesprekken, dragen bij aan bewuste samenwerking en effectiviteit van medezeggenschap.



3

Contact met de achterban

Het is voor de cliëntenraad op verschillende manieren mogelijk om contact met de achterban te hebben. In de praktijk blijkt contact moeilijk, mede omdat raden vaak onbekend zijn met alle (on)mogelijkheden. Anderzijds omdat voor naasten het belang van contact vaak onduidelijk is. Bestaande mogelijkheden binnen en met de zorgorganisatie zijn dan niet in beeld en/of worden niet of onvoldoende benut. Een deel van de raden denkt dat het gebruik van verschillende media niet kan of niet mag. Maar juist door het contact worden vaak waardevolle signalen opgehaald voor het werk van de raad. Het is continu afstemmen welke middelen wanneer noodzakelijk zijn voor het contact. Zorgmedewerkers, raadsleden en naasten die bekend zijn met de raad, kunnen een belangrijke rol vervullen in het eerste contact. De organisatie kan en moet de raad daarbij faciliteren.

Samenvattend

- + Contact slaagt door diverse manieren tegelijk in te zetten: folder cliëntenraad, nieuwsbrief en magazine en aanwezig zijn op locatie (familieavonden) en directe brieven sturen; “alleen een folder helpt niet”.
- + Contact slaagt door mee te doen, aanwezig te zijn, aan te sluiten, bijvoorbeeld bij activiteiten of eten.

4

Leden van en werven voor de cliëntenraad

Het werven en behouden van leden is een grote uitdaging voor cliëntenraden. Een persoonlijke benadering door de cliëntenraad of via medewerkers helpt goed, gecombineerd met een gedegen inwerkprogramma. Waar raden zichtbaar zijn en bekend binnen de organisatie heeft werving meer kans van slagen. Het is goed om een rooster van aftreden te hanteren, omdat wisseling van de wacht ook nieuwe energie met zich meebrengt. Dat vraagt wel zichtbaarheid binnen de organisatie - en voldoende facilitering vanuit de organisatie. Het werken met een maatjessysteem helpt nieuwe leden op gang.

Samenvattend

- + Werving is een doorlopend proces: “Je moet constant leden werven”.
- + Werven van leden gaat goed als de cliëntenraad goed bekend en zichtbaar is in huis, onder cliënten, naasten en zorgmedewerkers en vrijwilligers.

5

Invloed van corona

De eerste golven van het coronavirus hebben gezorgd voor diversiteit in de benadering van en door medezeggenschap. Bij diverse organisaties werd (een deel van) de cliëntenraad opgenomen in de crisisstructuur, zodat zij ook bij besluitvorming betrokken werden. Bijvoorbeeld via een wekelijks overleg of bijpraatmoment. Hierdoor zijn reguliere besluitvormingsprocessen wel grotendeels stil komen te liggen. Er zijn relatief weinig adviesaanvragen geweest en afhankelijk van de organisatie werden raden ook meer dan eens compleet overgeslagen in besluitvorming omtrent corona. Soms was ingrijpen door een brancheorganisatie (zoals ActiZ of de Nederlandse ggz) in samenwerking met LOC nodig.

Samenvattend

- + Raden hebben medewerkers met geschreven woord en attenties een hart onder de riem gestoken en bedankt voor de inzet in zware tijden.
- + Managers en cliëntenraad/voorzitters hebben manieren gevonden om toch met elkaar in contact te blijven. Bijvoorbeeld “elkaar wekelijks gebeld voor een update en afspraken”.

6

Digitaal werken

De omschakeling naar digitaal werken heeft meerdere cliëntenraden veel gebracht. Het implementeren kostte wel redelijk wat tijd en vanuit de organisatie hadden raden wel wat extra's nodig. Sommige raden zijn juist niet in staat digitaal te vergaderen. De faciliteiten waren wisselend. Soms werden cliëntenraden bij de hand genomen en kregen zelfs apparatuur. Andere raden moesten juist alles zelf regelen. Het vergaderen zelf is efficiënter geworden, en tegelijk is het veel lastiger om elkaars reactie en lichaamstaal in te schatten. En raden missen de aanwezigheid op locatie, tussen de cliënten, met alle berichten en signalen.

Samenvattend

- + “In de toekomst zien we een combinatie tussen digitaal en fysiek vergaderen”.
- + Elkaar in de ogen kijken bij een fysieke vergadering heeft merendeels de voorkeur voor cliëntenraden omdat je zo effectiever de belangen van cliënten kan behartigen, dat komt door korte lijnen en acties, direct in gesprek met de manager en elkaar.

“Waar raden zichtbaar zijn en bekend binnen de organisatie heeft werving meer kans van slagen.”

7

Samenwerken met de organisatie

Pas wanneer bestuur, management en medewerkers samen met de raad doordrongen zijn van de meerwaarde van medezeggenschap kan medezeggenschap echt tot zijn recht komen. Vervolgens is structureel contact met cliënten, naasten en vertegenwoordigers een onmisbare voedingsbodem om het werk inhoud te geven. Cliëntenraden die constructief kritisch in gesprek zijn met de organisatie krijgen meer gedaan voor cliënten in samenspraak met de organisatie dan wanneer raden alleen maar negatief en niet opbouwend zijn. Hiervoor moeten raden wel gefaciliteerd en meegenomen worden in de structuren van de organisatie.

Samenvattend

- + Zichtbaarheid van de cliëntenraad onder medewerkers (anders dan de gesprekspartner van de cliëntenraad) en vrijwilligers maakt dat medezeggenschap een goed geborgde positie krijgt binnen de organisatie.
- + “We nodigen betrokken medewerkers uit om adviesaanvragen mee te bespreken”.

8

Samenwerking tussen CR en CCR

Veel organisaties hebben te maken met meerdere cliëntenraden. We zien dat medezeggenschap alleen succesvol kan zijn als er goede lijnen zijn tussen lokale en centrale medezeggenschap. Er moeten afspraken zijn over welke informatie men van elkaar verwacht en hoe men samen tot adviezen komt. Dat vraagt regelmatig bijeenkomen, om van elkaar te leren.

Samenvattend

- + Communicatie tussen CR en CCR kan gaan via de voorgedragen voorzitters van de CR in de CCR, via de ondersteuner, of via een aangewezen contactpersoon in de CCR voor die CR.
- + CCR en CR'en komen geregeld bijeen om te leren van elkaar en af te stemmen.



9

Structuur van medezeggenschap

Met de komst van de Wmcz 2018, de moeite van het vinden van leden en toenemende tijdsbesteding is het voor veel cliëntenraden steeds meer zoeken naar een passende structuur van medezeggenschap. Vertrouwde vormen schieten soms tekort in het vertegenwoordigen van de stem van de cliënt, terwijl nieuwe structuren als zelfsturende teams vragen om nieuwe samenwerkingsvormen waarbij medezeggenschap zoekt naar aansluiting en invloed. Ondersteuners van cliëntenraden kunnen hier een belangrijke rol in spelen door te ondersteunen bij de genoemde zoektocht en de juiste vragen te stellen.

Samenvattend

- + Communicatie is essentieel in meervoudige, getrapte medezeggenschap, goede afstemming onder de raden zorgt voor de meest effectieve en waardevolle bijdrage.
- + Ondersteuners zijn verbinders, bruggenbouwers en uitleggers.

10

Orde in de documenten

De meeste, maar nog steeds niet alle cliëntenraden en zorgorganisaties, hebben documenten opgesteld die goede structurele medezeggenschap mogelijk maken. Afspraken op papier zijn belangrijk om op terug te kunnen vallen bij onduidelijkheid in de samenwerking. Ook de taakverdeling tussen de CR en CCR is een belangrijk onderdeel van de medezeggenschapsregeling.

Samenvattend

- + Waar de MZR vanaf het begin met elkaar is gemaakt zien (centrale) cliëntenraden en organisatie groter draagvlak voor medezeggenschapsregeling en een actieve uitvoering door alle partijen.
- + Raden en organisaties mogen aanvullende afspraken opnemen in de medezeggenschapsregeling. Zo hebben sommige raden adviesrecht op de benoeming van alle leden van de raad van toezicht opgenomen, naast het bindend voordrachtsrecht.

Algemene tips en aanbevelingen

- ➔ Werk vanuit een gedeelde visie op medezeggenschap.
- ➔ Bewustzijn en meerwaarde van medezeggenschap biedt voordelen voor iedereen omdat er vanuit bredere inzichten gewerkt wordt.
- ➔ Spreek goed af wie er in de raad mogen, denk breder wie er binding heeft of aan kan gaan en de stem van cliënten kan vertegenwoordigen.
- ➔ Vraag om een onafhankelijk ondersteuner voor de CR en leg afspraken vast.
- ➔ Maak werkafspraken met de zorgorganisatie over wat de CR nodig heeft om te functioneren; informatie, faciliteiten, privacy, etc.
- ➔ Maak een werkplan en stem dat af met de planning van de zorgorganisatie.
- ➔ Zoek samen de juiste balans tussen papier en praktijk.
- ➔ Maak als organisatie stukken eenvoudiger, jargon en complex beleid zit iedereen dwars.
- ➔ Investeer als cliëntenraad veel tijd in het opbouwen van een relatie met je achterban.
- ➔ Let op dat alle doelgroepen vertegenwoordigd zijn in medezeggenschap.
- ➔ Vind passende manieren van online en fysieke uitwisseling als cliëntenraadsleden.
- ➔ Maak duidelijke lijnen van communicatie tussen de CCR en de CR.
- ➔ Ken je eigen “verhaal” als cliëntenraad en maak dit kenbaar: “wat willen we bereiken, wat doen we en waarom doen we dat”.
- ➔ Zorg voor voldoende inzicht in de wereld van de cliëntenraad: wees zichtbaar en geef veel terugkoppeling op wat de cliëntenraad doet.

Uitgave oktober 2022



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.**



www.loc.nl

Advies en
ondersteuning
(op maat) nodig?

**Word ook
lid!**