

ZORG & ZEGGENSCHAP

Nr. 53 | herfst
2020
Een uitgave van

loc
Waardevolle
zorg

LOC zet cliëntenraden in het zonnetje

5-9 oktober 2020: online
Week van de Medezeggenschap

Corona en waardevolle zorg

Welke lessen kunnen cliëntenraden
trekken uit de coronacrisis?

Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg

9-13 november 2020: online
landelijke inspiratiweek



Waardevolle zorg ook online!

Het LOC-kenniscentrum,
-nieuws & -netwerk:

op www.loc.nl

De toekomst van de gezondheidszorg is waardevolle zorg

loc
Waardevolle
zorg

Nr. 53 - herfst 2020

In dit nummer

12

Week van de Medezeggenschap

Een groots opgezet online event boordevol workshops, webinars en discussies.



28

Waardevol leven:

“Het geeft kracht om voor je eigenwaarde te vechten.”



32

Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg

Nieuw actieteam onderzoekt en trekt lessen uit coronatijd.

En verder

- 05** Nieuws
- 07** Coronalessen
- 10** CR-voorzitter in quarantaine
- 15** De Binding
- 26** In beeld
- 30** Inspiratieweek beweging radicale vernieuwing
- 34** Actieteam Wet zorg en dwang
- 36** Vernieuwing zorgonderwijs
- 38** Corona en Waardevolle zorg
- 42** Tasers in ggz
- 46** Cliënt en raad
- 48** Vraagbaak
- 51** Colofon
- 52** Agenda LOC

loc
Waardevolle
zorg



Tekst: **Marthijn Laterveer**

Schrijnende verhalen

De coronacrisis heeft ons allemaal zwaar geraakt. In de zorg zijn veel mensen besmet geraakt of aan het virus overleden. Dat heeft bij alle betrokkenen veel pijn, verdriet en angst veroorzaakt. Het is lastig om in zo'n onzekere tijd goede beslissingen te nemen. Vooral omdat we zo'n situatie nog niet eerder hebben meegemaakt. Veel cliëntenraden hadden grote moeite om hun taak te vervullen. Het was niet mogelijk in de zorggebouwen te komen. En vanwege restricties was fysiek overleg ook geen optie meer. Wel zijn er steeds meer manieren gevonden om elkaar digitaal te ontmoeten. Voorwaarde daarvoor is dat iedereen digitaal vaardig is.

De afgelopen maanden kregen we honderden zeer schrijnende verhalen binnen, vooral over het verbod om zorginstellingen binnen te gaan. Maar ook van mensen die juist enorm bang waren dat het coronavirus in hun zorginstelling zou toeslaan. Ook de angst om thuis besmet te raken doordat er onvoldoende beschermingsmateriaal was, bleek groot. Steeds hebben we geprobeerd op een genuanceerde manier de signalen van cliëntenraden te bespreken in Den Haag. En niet weg te kijken bij ethische dilemma's.

Een ander gevolg was dat we de dienstverlening aan cliëntenraden van de een op de andere dag totaal anders moesten inrichten. Er stonden vanaf maart heel veel studiedagen en cursussen gepland. Die konden niet in die vorm doorgaan, omdat het niet meer mogelijk was bij elkaar te komen. Razendsnel hebben we een grote omslag gemaakt naar digitale dienstverlening. Zoals

via online cursussen, webinars, podcasts en digitale ontmoetingen. Die blijken een succes. De belangstelling van cliëntenraden is groot.

“Veel cliëntenraden hadden grote moeite hun taak te vervullen”

Het leek ons onverantwoord dit jaar grote congressen te houden. Zo ontstond het idee om de Week van de Medezeggenschap te organiseren. Van 5 tot en met 9 oktober organiseert LOC de eerste online Week van de Medezeggenschap. Vijf dagen lang zijn er overdag en in de avond allerlei interessante workshops. Alles digitaal met een professionele en menselijke insteek. Leden van LOC kunnen gratis deelnemen aan alle workshops, webinars en digitale ontmoetingen gedurende deze week. Niet-leden kunnen tegen betaling meedoen of voor die tijd lid worden. In dit nummer van Zorg & Zeggenschap besteden we uitgebreid aandacht aan de Week en lichten we de dagelijkse thema's toe. Meer informatie staat op www.clientenraad.nl/wvdm. Ik wens iedereen een inspirerende week en uiteraard veel gezondheid toe!

Marthijn Laterveer

Coördinator LOC Waardevolle zorg



Ook voor jeugdzorg: model medezeggenschapsregeling

LOC Jeugd maakte met Jeugdzorg Nederland een model voor de medezeggenschapsregeling. Sinds 1 juli 2020 geldt de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 ook voor de jeugdzorg. Zorginstellingen en cliëntenraden kunnen bij het maken van afspraken over medezeggenschap gebruik maken van het model: www.loc.nl/jeugdzorgmodel

Studenten leren zorg af te stemmen op de mens

Al met al is verpleegkundige en teamleider Marlene dik tevreden over 'Radical Vernieuwing Waarde-vol Onderwijs', een initiatief dat LOC ondersteunt: "Het valt me op dat deze studenten heel gemotiveerd zijn, leergierig en enthousiast. En ze hebben echt oog voor de cliënt. Voorheen maakte ik vaak mee dat een student vooral op de verpleegtechnische handeling gefocust was. Dan dacht ik wel eens: zie je nu niet dat er ook nog een mens vastzit aan de wond die je aan het verzorgen bent? Deze studenten leren veel beter om op de mens af te stemmen."

Bij een van de deelnemende zorgorganisaties is dit onderwijsinitiatief van de intramurale zorg verbreed naar de thuiszorg. Hoe dat er zoal aan toe gaat? Zie www.loc.nl/mensenzorg



Definitief rapport commissie Bos

De commissie Bos (Toekomst zorg thuiswonende ouderen) heeft een definitief rapport gepubliceerd over de vraag hoe de zorg voor thuiswonende ouderen in de toekomst op peil te houden. Het gaat om ingrijpende adviezen. Cliëntenraden en LOC vinden het belangrijk dat er oplossingen komen voor de besproken thema's. De manier waarop vraagt wel de nodige aandacht: het rapport blijft nu hangen in symptoombestrijding. Economie en systemen zijn steeds weer het uitgangspunt, in plaats van mensen en menselijkheid. Hele reactie: www.loc.nl/reactie-bos

Set modelbrieven en adviesroutes Wmcz 2018

Sinds 1 juli geldt de nieuwe medezeggenschapswet. Rechten en plichten van cliëntenraden zijn veranderd, ook de procedures van advisering. Om cliëntenraden te helpen bij de uitvoering van hun adviestaak, heeft LOC op aanvraag een set modelbrieven en adviesroutes beschikbaar. Exclusief voor LOC-leden: www.loc.nl/wmcz-set



Zorg vanuit relaties vraagt visie op ondersteunende diensten

Organisaties die deelnemen aan de beweging 'Radical vernieuwing verpleeghuiszorg, van regels naar relaties' hebben veel aandacht voor wat cliënten, naasten en medewerkers echt belangrijk vinden. Hoe kunnen ondersteunende diensten (zoals keuken, schoonmaak, communicatie, personeelsbeleid) optimaal helpen? Download de handreiking:

www.loc.nl/ondersteunende-diensten

Handreiking bindend voordrachtsrecht

LOC ontwikkelde dit jaar veel nieuwe publicaties (zie www.clientenraad.nl/publicaties). Een van de laatste uitgaven gaat over bindend voordrachtsrecht. Het is belangrijk dat het toezicht op zorginstellingen mede vanuit cliëntenperspectief gebeurt. Daarom hebben vertegenwoordigers van cliënten (de cliëntenraad) het recht om een lid voor de raad van toezicht voor te dragen. Deze persoon zit niet namens de cliëntenraad in de raad van toezicht, maar neemt in zijn toezichthoudende taak nadrukkelijk het cliëntenperspectief mee. LOC maakte een handreiking over dit 'bindend voordrachtsrecht', gratis te downloaden via www.loc.nl/voordrachtsrecht



Reageren op Zorg & Zeggenschap

Wil je reageren op een artikel in Zorg & Zeggenschap, een gesprek starten of zelf een blog schrijven? Dat kan. Meld je aan op het LOC-platform en reageer direct op clientenraad.nl/praat-mee

LOC nieuwsbrieven

Via onze nieuwsbrieven blijf je op de hoogte van LOC-activiteiten en belangrijke ontwikkelingen in zorg, wonen en welzijn. Schrijf je in op www.loc.nl

Broodkosten en waskosten 2021

LOC Waardevolle zorg heeft de nieuwe bedragen voor broodkosten en waskosten in Wlz-instellingen berekend. Deze gelden vanaf 1 januari 2021. De cliëntenraad heeft hierover verzwaard adviesrecht. Meer informatie:

www.loc.nl/brood-waskosten

Welke lessen kunnen we trekken uit de coronacrisis?

Cliëntenraad belangrijke sleutel tot maatwerk



Tekst: **Marthijn Laterveer**

Begin dit jaar werden we overvallen door het coronavirus. Het kabinet moest zonder veel kennis besluiten nemen. Ook zorgorganisaties dienden snel te handelen. Cliëntenraden hebben de afgelopen periode aangegeven welke lessen zij hebben geleerd. LOC heeft die lessen vervolgens overgebracht aan het kabinet. Wat kunnen we leren?

Maatwerk

Toen de coronacrisis zich aandiende, lag er veel nadruk op veiligheid. Het beleid was erop gericht te voorkomen dat meer mensen besmet zouden worden met het coronavirus. Dat leverde schrijnende situaties op bij mensen die zorg nodig hebben en hun naasten. Zij konden elkaar maandenlang niet zien. Ook medewerkers, vrijwilligers en managers/bestuurders hadden daar vaak een ongemakkelijk gevoel bij. Veel mensen hebben het als pijnlijk ervaren dat deuren op slot gingen en er veel

centrale sturing ontstond. Waarbij medewerkers hun uiterste best deden om binnen de beperkingen van een bezoek- en uitgaansverbod aandacht aan de bewoners te besteden. Ook in de thuissituatie zagen mensen hun naasten vaak niet en vereenzaamden. We hebben gemerkt dat landelijke maatregelen geen rekening hielden met lokale verschillen. Het maakt immers een groot verschil of het een regio betreft met veel besmettingen of juist niet. En de mensen om wie het gaat zijn heel verschillend.

“De cliëntenraad heeft instemmingsrecht als het om veiligheid en kwaliteit gaat, dus ook bij coronabeleid”

GELEERDE LES: Er is een breed gedeeld beeld dat we bij soortgelijke nieuwe crises niet met landelijke maatregelen moeten komen. Uitgangspunt moet zijn: per mens om wie het gaat kijken naar wat iemands behoefte en wens is om met de situatie om te gaan. Om van daaruit te kijken: wat kan er in de context van de lokale omstandigheden? En wat in de regionale situatie?

Positie naasten en vrijwilligers

Bij het uitbreken van de coronacrisis is een scherp onderscheid gemaakt tussen bezoekers/naasten, vrijwilligers en medewerkers. We hebben gezien dat een bezoekverbod geen recht doet aan de verschillende rollen die naasten in het leven van bewoners vervullen. Zij horen bij de bewoner en zijn van essentiële betekenis in het leven van hem of haar. Daarnaast verrichten zij ook vaak zorgtaken. Daarmee zijn ze vaak bezoeker en vrijwilliger tegelijk.

Er heerste veel onduidelijkheid over de regelingen. Mocht een naaste wél komen om te helpen met de zorg? Waarom mochten sommige vrijwilligers niet komen en anderen wel? Onderbelicht was ook dat naasten en vrijwilligers overbelaste zorgverleners konden ontlasten door zorgtaken over te nemen.

GELEERDE LES: We zullen anders moeten kijken naar de rol van naasten en vrijwilligers. Opknippen in rollen als bezoeker en vrijwilliger werkt in de praktijk niet. We zullen veel integraler moeten kijken naar leven en werken in een zorginstelling in coronatijd.

Beschermingsmateriaal

In maart en april raakten de ziekenhuizen steeds voller. Er moest meer capaciteit komen op de *intensive care*. Alle aandacht was gericht op de ziekenhuizen. Bescher-

“Voor vervolgleid rondom corona is een pro-actieve cliëntenraad nodig”

mende materialen zoals mondkapjes en beschikbare testen gingen daar in eerste instantie naartoe. De langdurende zorg en de zorg thuis konden nauwelijks gebruik maken van persoonlijk beschermingsmateriaal. Veel zorgverleners moesten onbeschermd hun werk doen. Dat heeft bij zorgverleners, mensen die zorg nodig hebben en naasten tot veel ongerustheid geleid. Het heeft lang geduurd voordat er voldoende beschermende materialen waren. En ook voordat iedereen zich mocht laten testen op corona. Daarnaast ontbrak het aan goede bescherming voor naasten die onder één dak wonen met iemand die corona had. Of vrijwilligers die mensen hielpen die corona hadden. Zij moesten vaak met een theedoek om de mond zorgtaken verrichten.

GELEERDE LES: We moeten zorgen dat we in Nederland over voldoende beschermingsmiddelen beschikken. Die moeten breed beschikbaar zijn: ook voor medewerkers, naasten en vrijwilligers.

Samen beslissen

Het is erg lastig om beslissingen te nemen over wat er moet gebeuren bij een uitbraak van corona in de zorg. Juist daarom is het belangrijk dat alle dilemma's aan de orde komen. Dat kan door in een breder verband beslissingen te nemen. Dat geldt in alle sectoren van de zorg. Of het nu verpleeghuiszorg, zorg thuis, geestelijke gezondheidszorg, gehandicaptenzorg of jeugdzorg betreft. In de verpleeghuizen is het samen beslissen het duidelijkst vormgegeven tijdens de coronacrisis. In een landelijke handreiking is vastgelegd dat het management, artsen, personeelsvertegenwoordiging en cliëntenraad samen per locatie maatwerk zoeken. Deze gezamenlijke verantwoordelijkheid waarborgt de inbreng van alle beschikbare perspectieven in een verpleeghuis.

GELEERDE LES: Het is belangrijk om alle perspectieven mee te nemen bij beslissingen over coronamaatregelen.



Naasten horen bij de bewoner en zijn van essentiële betekenis in het leven van hem of haar.



Elke keer kijken naar wat iemands behoefte en wens is om met de situatie om te gaan.

len. Daarom zal overal per locatie of regio een gezamenlijk plan moeten komen van management, cliëntenraad, personeelsvertegenwoordiging en arts over coronamaatregelen.

Rol cliëntenraad

In de zorg draait het om mensen. En daarom is het belangrijk dat de mensen die op zorg aangewezen zijn een belangrijke stem hebben. Daar is de cliëntenraad voor. De Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) geeft cliëntenraden instemmingsrecht op bijvoorbeeld beleid rondom veiligheid en kwaliteit. Beslissingen ten aanzien van coronamaatregelen gaan ook over kwaliteit en veiligheid. De cliëntenraad hoort vanaf het begin betrokken te zijn bij het nemen van beslissingen en is daarmee een volwaardige gesprekspartner voor het management. Dat is helaas nog niet overal het geval. Voor vervolgbeleid rondom corona, maar ook andere ontwikkelingen is een pro-actieve cliëntenraad noodzakelijk. Niet alleen op centraal niveau binnen de organisatie, maar vooral dicht bij de mensen die de zorg krijgen. Want ook binnen één zorgorganisatie zijn er verschillen tussen locaties of regio's. Daarvoor is het niet nodig beleidsdeskundige te zijn en alles van beleid maken te weten. Wél belangrijk is te weten wat er onder de mensen die zorg ontvangen leeft. En dat steeds in te

“We zullen veel integraler moeten kijken naar leven en werken in een zorginstelling in coronatijd”

brengen in het overleg met de managers. Maar ook het management actief te benaderen als de cliëntenraad niet betrokken wordt. Samen met managers en personeelsvertegenwoordigers kan de cliëntenraad zorgen voor maatwerk. En afwegingen maken tussen menswaardigheid en veiligheid. Zijn er vragen? Of is er behoefte aan ondersteuning op maat? LOC helpt graag!

Zie ook het artikel op pagina 38 over corona en waardevolle zorg, het artikel over de ervaringen binnen de beweging Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg met corona op pagina 32 en de rubriek Vraagbaak op pagina 48.

Marthijn Laterveer is coördinator LOC Waardevolle zorg.

Cliëntenraadslid José Blikendaal woonde vier maanden in woonzorgcentrum

Achter gesloten deuren



Tekst: **Pien Heuts**

Toen minister De Jonge in maart de sluiting van verpleeg- en verzorgingshuizen voor familie en naasten afkondigde, besloot cliëntenraadsvoorzitter José Blikendaal de bewoners niet in de steek te laten. Ze nam haar intrek in zorglocatie DrieGasthuizenGroep. “Ik was bewoner onder bewoners.”

Ze had een uur de tijd te beslissen. 19 maart, woonzorgcentrum DrieGasthuizenGroep in Arnhem, moest net als andere verpleeg- en verzorgingshuizen de deuren sluiten in een ultieme poging het coronavirus in te dammen. “Via de familie-app heb ik laten weten dat ik in quarantaine zou gaan. Heb thuis spullen gepakt en vooral laptop- en telefoonopladers verzameld. Om vijf uur ’s middags sloot ik mezelf in.” Aan het woord is José Blikendaal (72), voorzitter van de centrale cliëntenraad DrieGasthuizenGroep én dochter en mantelzorger van bewoner Anny Blikendaal (107).

José Blikendaal komt sinds 2002, toen haar ouders er gingen wonen, op de Arnhemse zorglocatie. Haar vader stierf in 2003, haar moeder wordt 15 oktober 108. “Iedereen kent me hier. Sinds ik met pensioen ben gegaan, ben ik steeds meer vrijwilligers- en mantelzorgtaken gaan doen. Ik kan er mijn creativiteit in kwijt. Na 44 jaar

onderwijs zie ik veel raakvlakken met de ouderenzorg. Het zorgen voor, het aansluiten bij en het bedenken van leuke activiteiten. Een aantal jaar geleden heb ik een reisje naar Paleis Soestdijk georganiseerd. Dat riep zoveel herinneringen bij de bewoners op. Ontroerend was dat.”

Contact houden

Het cliëntenraadswerk is José op het lijf geschreven. Ze kreeg er vorig jaar een koninklijke onderscheiding voor. In 2006 werd ze voorzitter van een lokale raad, daarna zette ze twee nieuwe lokale raden op om vervolgens in

“Ik wilde er in deze verdrietige dagen voor de cliënten zijn”



Foto: Léonie Leertouwer

Dochter José en moeder Anny Blikendaal, 127 dagen bewoners van dezelfde zorglocatie.

2012 ook het voorzitterschap van de centrale cliëntenraad op zich te nemen. “Ik kom hier dagelijks. Niet alleen om voor mijn moeder te zorgen, maar ook om te kijken hoe alles reilt en zeilt. En om contact te houden met de bewoners. Als cliëntenraad moet je zichtbaar zijn, zoveel mogelijk je gezicht laten zien.”

Die zichtbaarheid dreigde met het op slot gaan van verpleeghuizen afgelopen maart, onmogelijk te worden. ‘Onmogelijk’ komt echter in het woordenboek van José niet voor. “Ik hoefde niet lang na te denken toen de woonzorgmanager aangaf het fijn te vinden als ik tijdelijk zou intrekken”, zegt ze. “Hoewel ik natuurlijk niet wist dat het 127 dagen zou gaan duren, wist ik wél dat ik er juist nu in deze verdrietige tijden voor cliënten wilde zijn. Mensen waren angstig, gespannen en onzeker.”

Communicatie cruciaal

Aanvankelijk kon José zich, alle maatregelen in acht nemend, nog redelijk vrij bewegen op de zorglocatie. Ze zat achter de receptie, nam bloemen aan, bracht post rond. Had contact met alle bewoners. Met de andere cliëntenraadsleden overlegde ze via de mail. “We hielden elkaar continu op de hoogte van de ontwikkelingen. Ook had ik regelmatig contact met de woonzorgmanager die ook voorzitter van het coronacrisisteam is en de raad van bestuur. Voordat er nieuwe maatregelen werden doorgevoerd, informeerden ze me. Ik heb er steeds op

aangedrongen dat ze cliënten, naasten en medewerkers moesten meenemen in de ontwikkelingen. Goede communicatie en heldere uitleg zijn echt cruciaal in deze onzekere tijden.”

Vertrouwd gezicht

Dat het uiteindelijk vier maanden zou duren, had ze niet kunnen bevroeden. “Ik heb er geen moment spijt van gehad. Als vertrouwd gezicht had ik een functie voor de bewoners. Ik bood houvast. Tot in mijn botten was ik medebewoner. Ik voelde wat zij voelden. Ook toen we drie weken op onze kamer moesten blijven. Dat was zwaar. Op elke afdeling waren wel wat besmettingen. Het werd steeds stiller in huis.”

Van de 127 dagen hield ze een dagboek bij. Het is geschiedenis wat ze heeft opgeschreven, beseft ze nu. Dit najaar verschijnt het boek getiteld ‘Achter gesloten deuren’. “Ik heb alles vanuit mijn hart opgeschreven. De gesprekken met bewoners over wat ze voelden, wat ze ervan vonden – die waren prachtig. En ook verdrietig als mensen aangaven hoe erg ze het vonden in een gevangenis te zitten. Al die ervaringen zijn meegenomen in het draaiboek dat er voor een volgende crisis ligt. Het huis zal nooit meer helemaal op slot gaan. Dat is geschiedenis.”

Het boek ‘Achter gesloten deuren’ komt in oktober uit.

LOC organiseert eerste online Week van de Medezeggenschap

Cliëntenraden in het zonnetje



Tekst: **Thom van Woerkom**

Om de inwerkingtreding van de nieuwe Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz 2018) te vieren en cliëntenraden in het zonnetje te zetten, organiseert LOC van 5 tot en met 9 oktober de Week van de Medezeggenschap. Een week boordevol praktische workshops, leerzame webinars, waardevolle discussies, inspirerende sprekers, interessante interviews en netwerkmogelijkheden rondom medezeggenschap. En dat alles online.

In de eerste week van oktober vieren we de medezeggenschap. Cliëntenraden vervullen een onmisbare rol in het verbeteren van de zorg voor mensen die dat nodig hebben. Door continu in de praktijk te kijken wat speelt en dit te bespreken met de zorgorganisatie. Niemand anders kan die rol op deze manier vervullen. Het cliëntenraadswerk verdient volop erkenning en waardering, juist nu de Wmcz 2018 vraagt om meer aandacht voor medezeggenschap.

Het is geen toeval dat de eerste Week van de Medezeggenschap op deze manier, online wordt georganiseerd. Vanwege coronabeperkingen heeft LOC haar cursus- en trainingsaanbod het afgelopen half jaar pijlsnel digitaal gemaakt. Ook cliëntenraden werken nu, vaak gedwongen, online en hebben zich inmiddels aangepast aan de nieuwe situatie. Een situatie waarin bestuurders, vanwege de coronacrisis, vaak snel besluiten moesten

nemen en daarbij de medezeggenschap nogal eens vergaten. Terwijl de raden er juist zijn om de belangen van mensen die zorg nodig hebben te behartigen. Cliëntenraden hebben hun rol hervonden en nemen weer sneller stelling als bestuurders halsoverkop veranderingen willen doorvoeren en besluiten nemen.

Optimaal ondersteunen

Net als raden heeft LOC een verandering moeten doormaken. We waren gewend om dagelijks het land in te gaan, cursussen te verzorgen en trajecten te begeleiden. Bijna allemaal op locatie bij cliëntenraden en zorgorganisaties. Dat veranderde half maart van de ene op de andere dag. Omdat de vraag naar ondersteuning en advies natuurlijk bleef, hebben we de onze dienstverlening volledig digitaal opgezet. Met succes: cursussen worden druk 'bezoekt'. Digitale dienstverlening valt dus



“Cliëntenraden hebben veel bijgedragen aan de nieuwe Wmcz 2018”

in de smaak, als aanvulling op fysieke ondersteuning. Om raden optimaal te ondersteunen én in het zonnetje te zetten, is het idee om een hele week aan de medezeggenschap te wijden, geboren.

Wmcz vieren

Daarnaast is het natuurlijk een mooi moment om de invoering van de Wmcz 2018 te vieren. Na ruim tien jaar van wetsvoorstellen, amendementen en vertraging hebben we sinds 1 juli 2020 een nieuwe wet - met meer rechten en bevoegdheden voor cliëntenraden. Dat mogen we vieren! Cliëntenraden hebben veel bijgedragen aan deze nieuwe wet. Hopelijk zijn jullie al met de uitwerking begonnen: een goed gesprek met de zorgorganisatie over de meerwaarde van medezeggenschap voor mensen die zorg nodig hebben. Want de wet is geen

doel op zich. De Wmcz 2018 vraagt vooral om het maken van passende afspraken, binnen de kaders van de nieuwe wet. Juist dat goede gesprek vraagt onze aandacht. Daarmee is de Wmcz 2018 vooral een tussenstop met kansen, die cliëntenraden kunnen aangrijpen in de komende periode. De Week van de Medezeggenschap helpt cliëntenraden in het voeren van dat gesprek, en het maken van passende afspraken.

Week met thema's

Tijdens de Week van de Medezeggenschap - tussen 5 en 9 oktober - komen alle vormen van ondersteuning en dienstverlening voorbij die LOC in huis heeft. Elke dag van de week heeft zijn eigen thema gekregen. Centraal staan: de invoering van de Wmcz 2018 (dag 1), samenwerking binnen de organisatie (dag 2), zoeken naar passende medezeggenschap (dag 3), in contact staan (dag 4) en het werk van de raad (dag 5) (Op de volgende pagina's gaan we dieper in op de verschillende dagelijkse thema's). Tijdens alle dagen kun je allerlei cursussen en webinars volgen, naar interviews met interessante sprekers kijken en kun je netwerken met andere raadsleden. De hele week kun je via een speciale LOC-stand informatie en brochures opvragen.

“Tijdens de online Week staat elke dag een ander medezeggenschapsthema centraal”



Tijdens de Week van de Medezeggenschap komen alle vormen van ondersteuning en dienstverlening voorbij.

De Week van de Medezeggenschap is dé plek om meer te weten te komen over het werk en de bedoeling van cliëntenraden. Of het nu gaat over het maken van een jaarplan, teambuilding binnen een raad of het beschrijven van een visie op medezeggenschap: alles komt voorbij. LOC organiseert deze week samen met eigen adviseurs en trainers, aangevuld met experts vanuit onder meer het ministerie van VWS, de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, de Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in Zorg en Welzijn, de Autoriteit Persoonsgegevens en tal van brancheorganisaties.

Kosteloos voor leden LOC

Het ontwikkelen van trainingen, cursussen en publicaties over medezeggenschap wordt mogelijk gemaakt door alle leden van LOC. Dankzij de jaarlijkse bijdrage kunnen we investeren in deskundigheidsbevordering, het versterken van een landelijk netwerk voor cliëntenraden én deze Week van de Medezeggenschap. Daarom zijn alle activiteiten in de Week kosteloos toegankelijk voor leden van LOC. Jullie maken dit immers mogelijk. Andere geïnteresseerden, kunnen in ruil voor een kleine financiële bijdrage (€ 25,00 per activiteit) deelnemen. Bestuurders, managers, beleidsmakers - iedereen is welkom. Voor cliëntenraden die nog geen lid zijn, bieden we het reguliere lidmaatschap aan. Hiermee krijgt de

“Alle online activiteiten zijn kosteloos toegankelijk voor LOC-leden”

hele raad (inclusief ondersteuner) toegang tot de Week én alle andere bijeenkomsten van LOC. Alle aangesloten cliëntenraden maken zich samen sterk voor belangenbehartiging op landelijk niveau. Voor LOC gaat dat verder dan alleen medezeggenschap: namelijk het realiseren van waardevolle zorg.

Waardevolle zorg

Waardevolle zorg is vanuit de visie van LOC zorg die aansluit bij wat mensen van waarde vinden, zodat zij kunnen (blijven) doen wat zij belangrijk vinden. Medezeggenschap draagt daaraan bij door in de praktijk te kijken wat mensen van de zorg vinden en hoe deze beter kan. De cliëntenraad heeft een formele positie om vervolgens invloed uit te oefenen op de besluiten die een zorgorganisatie neemt. Ze zijn de brug tussen praktijk en beleid en zo levert de cliëntenraad een grote bijdrage aan waardevolle zorg. Laten we tijdens de Week van de Medezeggenschap van elkaar leren hoe we dat elk op onze eigen manier doen en elkaar inspireren over hoe het anders zou kunnen.

Meer informatie over de Week van de Medezeggenschap: www.clientenraad/wvdm
Zie ook de artikelen op pagina 16 tot en met 25 over de dagelijkse thema's van de Week.



Zie ook zomernummer, de special die helemaal aan de nieuwe Wmcz 2018 is gewijd.

Thom van Woerkom is coördinator LOC Waardevolle zorg.

Betrokken van begin tot eind

In de rubriek 'De Binding' stellen organisaties binnen het netwerk van LOC zich voor. In deze aflevering geven we een platform aan Annemiek Gras en Milène du Burck die met hun congresbureaus komend najaar online events organiseren voor LOC.



Annemiek Gras



Milène du Burck

Wij, Annemiek Gras (De Organisator) en Milène du Burck (M&T Events) hebben ieder ons eigen congresorganisatiebureau en organiseren voor LOC diverse bijeenkomsten. Ik, Annemiek, kwam in contact met LOC in de tijd dat ik nog bij Vilans (kenniscentrum langdurige zorg) werkte. De samenwerking met LOC verliep altijd erg prettig; dus toen ik voor mezelf begon en LOC me benaderde konden we meteen aan de slag. De gelijkwaardigheid in de samenwerking maakt dat het zo fijn werken is.

Vier jaar geleden vroeg LOC mij, Milène, om met mijn event- en congresbureau de beweging Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg te ondersteunen. Als ambtelijk secretaris van verschillende cliëntenraden was ik al betrokken bij het LOC-netwerk, onder andere voor de opzet van de leergang 'Ondersteuners cliëntenraden'. Onze waarden en manier van werken lopen synchroon en dat maakt onze samenwerking uniek.

Net als LOC vinden wij het belangrijk dat ieder mens een waardevol leven kan leiden. Dat maakt het extra mooi om een bijdrage te kunnen leveren in de vorm van het organiseren van congressen. Onze kracht is het totaalplaatje - van het begin tot het eind betrokken zijn en overzicht hebben. Nu we door corona de switch moesten

maken van fysieke bijeenkomsten naar digitale activiteiten worden we genoodzaakt in korte tijd veel te leren. Wat is er dan leuker om de krachten te bundelen en kennis en ervaring uit te wisselen?

Bij de online events die we voor LOC (Week van de Medezeggenschap) en de beweging Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg (Landelijke inspiratieweek) onder andere dit najaar organiseren komt veel kijken. Dat is een uitdaging die we als ervaren professionals met beide handen aangrijpen. Wij kijken uit naar een mooi en actief najaar waarbij we LOC mogen ondersteunen bij de organisatie van deze prachtige online events: de Week van de Medezeggenschap (5-9 oktober) en de Landelijke inspiratieweek (9-13 november).

Graag tot ziens op een van deze twee online weken.

Meer informatie: [Mtevents.nl](https://mtevents.nl) en deorganisator.nl

Zie ook de artikelenreeks op pagina 12 tot en met 25 over de Week van de Medezeggenschap en het artikel op pagina 30 over de Landelijke inspiratieweek.



Tekst: **Annemiek Gras, Milène du Burck**

Week van de Medezeggenschap

Thema 5 oktober: Invoering Wmcz 2018



Tekst: **Willeke Krijgsheld**

Met het thema ‘Invoering Wmcz 2018’ opent LOC de online Week van de Medezeggenschap op maandag 5 oktober. Met de inwerkingtreding van de nieuwe wet afgelopen juli worden inspraak en medezeggenschap van mensen die zorg nodig hebben verder versterkt. Tijdens deze eerste themadag verkennen we samen hoe de Wmcz kan bijdragen aan waardevolle zorg.

De Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz 2018) regelt de rechten en plichten van cliëntenraden. Cliëntenraden zijn ooit ontstaan om mensen die zorg nodig hebben een collectieve stem te geven. De komst van de nieuwe Wmcz is een feestje waard. Niet zozeer vanwege de wet op zich, maar vanwege de mogelijkheden die de Wmcz 2018 cliëntenraden biedt nieuwe passende afspraken te maken en de medezeggenschap verder te versterken. Krachtige medezeggenschap draagt bij aan waardevolle zorg; dat is waar we het uiteindelijk voor doen. Zorg die echt aansluit bij wat mensen nodig hebben om het leven te leiden zoals zij dat graag willen.

“Krachtige medezeggenschap draagt bij aan waardevolle zorg”

Zorgorganisaties en cliëntenraden zijn volop bezig om hun afspraken en werkwijzen rondom medezeggenschap opnieuw tegen het licht te houden. Niet gek dus dat we de Week van de Medezeggenschap aftrappen met de ‘Invoering Wmcz 2018’. We blikken tijdens deze dag, samen met het ministerie van VWS, terug op de totstandkoming van de wet. En staan samen met diverse brancheorganisaties uitvoerig stil bij het belang van medezeggenschap.

Aan de slag

Via online workshops, webinars, discussies en interviews gaan we praktisch aan de slag met de betekenis van de Wmcz 2018 voor de huidige praktijk. Wat houdt de wet in? Hoe helpt de wet cliëntenraden om de zorg voor mensen beter te maken? Wat is er precies veranderd vergeleken met de vorige wet? Welke stappen zijn nodig om de veranderingen door te voeren? Hoe komen



Medezeggenschap draagt bij aan zorg die echt aansluit bij wat mensen nodig hebben.

we gezamenlijk tot gedragen nieuwe afspraken en hoe leggen we deze vast in de medezeggenschapsregeling? We horen praktijkvoorbeelden van cliëntenraden die al in meer of mindere mate bezig zijn met de invoering van de nieuwe wet. En uiteraard is er gedurende de dag voldoende ruimte om onderling ervaringen en ideeën uit te wisselen.

Betrokkenen ook welkom

Deze openingsdag van de Week van de Medezeggenschap biedt ook andere betrokkenen, zoals bestuurders en managers en beleidsmakers uitgebreide informatie en inspiratie. Want effectieve medezeggenschap kun je alleen samen bereiken. Hoe kun je als bestuurder ruimte maken voor effectieve medezeggenschap? En wat is daar de meerwaarde van? Tijdens deze dag presenteren we het nieuwe handboek medezeggenschap, speciaal voor bestuurders.

Nodig je bestuurder of andere gesprekspartner vooral uit om deel te nemen aan de speciale programmering voor bestuur/management van zorgorganisaties tijdens de Week van de Medezeggenschap.

Ook de rol van de ondersteuner krijgt de nodige aandacht in het programma. Goede ondersteuning van de cliëntenraad kan de effectiviteit van de medezeggenschap een enorme impuls geven. De nieuwe Wmcz versterkt de positie van de onafhankelijke ondersteuner.

Maandag 5 oktober 2020 Thema: Invoering Wmcz 2018

Online workshops, webinars, interviews en ontmoetingen

Aanmelden en informatie via
www.clientenraad.nl/wvdm

Deelname is gratis voor leden van LOC, andere betrokkenen kunnen voor € 25,00 per activiteit deelnemen aan de Week van de Medezeggenschap. Terugkijken: na afloop van de Week zijn veel activiteiten terug te vinden via
www.clientenraad.nl/wvdm

Jeugdzorg

Het avondprogramma van de eerste dag richt zich op de medezeggenschap in de jeugdzorg, die sinds 1 juli ook in de Wmcz 2018 is geregeld. Online komen alle veranderingen aan bod en de vraag hoe je de stem van kinderen, jongeren en (pleeg)ouders nog krachtiger kunt laten klinken in de samenwerking met professionals en aan tafel met management en bestuurders.

Willeke Krijgsheld houdt zich bezig met algemene dienstverlening binnen LOC.

Week van de Medezeggenschap

Thema 6 oktober: Samenwerking binnen de organisatie



Tekst: **Thom van Woerkom**

Medezeggenschap doe je samen. Daarom staat de tweede themadag van de online Week van de Medezeggenschap in het teken van ‘Samenwerking binnen de organisatie’. Tijdens tien verschillende sessies en workshops duiken we in het belang van samenwerking en contact met alle partners en het interne speelveld van de cliëntenraad.

Een cliëntenraad staat niet op zichzelf binnen een zorgorganisatie. Om zijn taak goed te kunnen vervullen is het noodzakelijk dat de raad zicht heeft op iedereen waarmee hij een relatie heeft en in contact staat. Hoe en wanneer je met je partners in gesprek gaat, verschilt per moment en situatie. Belangrijk is dat de cliëntenraad bewust is van zijn eigen positie binnen het speelveld van de zorgorganisatie. En vanuit die positie zijn taak naar behoren uitvoert: belangenbehartiging en vertegenwoordiging van mensen die zorg nodig hebben (en hun naasten).

Onafhankelijk en zelfstandig

Een onafhankelijke en zelfstandige positie is voor veel cliëntenraden erg belangrijk. Je wilt niet dat medezeggenschap sterk beïnvloed wordt door bestuurders of anderen die besluiten nemen. Tegelijkertijd is het onmogelijk om volledig onafhankelijk en zelfstandig te werken.

Cliëntenraden worden immers met een duidelijke taak door de zorgorganisatie ingesteld en hebben te maken met een achterban die wensen en behoeften heeft. Dat zorgt automatisch voor onderlinge afhankelijkheid. Men heeft elkaar nodig om het hogere doel te bereiken: goede zorg voor mensen die dat nodig hebben.

De cliëntenraad heeft daar een eigen rol in; de mate van onafhankelijkheid en zelfstandigheid hangt af van de afspraken die raad en zorgorganisatie maken. Hoeveel ondersteuning krijgt een raad, is er budget voor scholing en welke mogelijkheden bestaan om in contact te staan

“Zodra je als cliëntenraad je partners erkent, kun je op verschillende niveaus invloed uitoefenen”



Je hebt elkaar nodig om het hogere doel te bereiken: goede zorg voor mensen die dat nodig hebben.

met de achterban? Des te ruim(hartig)er de afspraken, hoe zelfstandiger raden kunnen werken.

Formele en informele invloed

De Wmcz 2018 biedt kaders voor de invloed van de cliëntenraad. Het advies- en instemmingsrecht geven cliëntenraden formele invloed op de besluitvorming van een zorgorganisatie. Daarnaast moet volgens de wet beschreven worden hoe raden betrokken worden bij belangrijke besluiten. Naast die formele invloed kan de cliëntenraad ook informele invloed uitoefenen. Deze vorm van invloed werkt soms onbewust. Informele invloed ontstaat namelijk vaak in relatie tot andere partijen. Hierin ligt ook het belang van contact met anderen binnen de zorgorganisatie, zoals de bestuurder, toezichthouders, personeel(svertegenwoordiging) en natuurlijk mensen die zorg nodig hebben en hun naasten. Door met hen het gesprek te voeren, te horen wat iedereen belangrijk vindt en te zoeken naar een gezamenlijk belang heb je informeel en indirect invloed op wat er gebeurt.

Waarde van relaties

Het verschil tussen formele en informele invloed laat zien hoeveel waarde relaties hebben. Raden kunnen hun wettelijke rol naar behoren uitvoeren, maar toch onvoldoende invloed hebben op goede zorg. Omdat ze niet voldoende in contact staan met of zicht hebben op alle relevante en betrokken partijen binnen de organi-

Dinsdag 6 oktober 2020 Thema: Samenwerking binnen de organisatie

Online workshops, webinars, interviews, gesprekken en netwerkmogelijkheden. Aanmelden en informatie via www.clientenraad.nl/wvdm

Deelname is gratis voor leden van LOC, andere betrokkenen kunnen voor € 25,00 per activiteit de Week van de Medezeggenschap volgen.

Terugkijken: na afloop van de Week zijn veel activiteiten terug te vinden via www.clientenraad.nl/wvdm

satie. Zodra je als cliëntenraad deze relaties erkent en aandacht geeft kun je de invloed die je hebt op meerdere niveaus en momenten toepassen. Daarvoor is het dus wel noodzakelijk dat je het eigen speelveld kent en zicht houdt op ieders belang. Vooral op momenten dat belangen uiteenlopen, een geschil dreigt of crisis zich voordoet komt dit van pas. Dat vraagt van cliëntenraden sensitiviteit en flexibiliteit, zonder de eigen taak (en achterban) uit het oog te verliezen. Een speelveld is namelijk heel leuk, maar niets waard zonder legitimiteit.

Thom van Woerkom is coördinator LOC Waardevolle zorg.

Week van de Medezeggenschap

7 oktober: Zoeken naar passende medezeggenschap



Tekst: **Tiske Boonstra**

Tijdens de derde dag van de Week van de Medezeggenschap staat het thema ‘Zoeken naar passende medezeggenschap’ centraal. Iedere zorgorganisatie is anders; de medezeggenschap kan dan ook per organisatie verschillen. Hoe vind je als raad samen met de directie de medezeggenschap die past en bijdraagt aan waardevolle zorg?

Medezeggenschap is van grote meerwaarde voor cliënten en zorgorganisaties. Mits op een goede manier georganiseerd. Dat is niet altijd eenvoudig. LOC krijgt vaak signalen dat het moeite kost cliëntenraadsleden te werven. Ook geven raden aan dat ze niet altijd serieus worden genomen. Hoe kun je als cliëntenraad zorgen dat de medezeggenschap écht past bij wat cliënten, zorgorganisatie en betrokkenen nodig hebben?

Tijdens deze derde themadag van de Week van de Medezeggenschap geven we via online workshops, webinars,

interviews en discussies antwoord op deze vraag. Zo is een visie op medezeggenschap altijd de basis. Hoe kijk je samen, als raad en organisatie, aan tegen medezeggenschap? Als je visie bijvoorbeeld “medezeggenschap dicht bij de cliënt” is, moet de focus gericht zijn op lokale medezeggenschap. Als je vooral “open samenwerking” nastreeft, zijn korte lijnen tussen cliëntenraad en bestuurder heel belangrijk. Tietsjannie Hamstra, bestuurder Stichting Zorghuizen Noord Nederland, is betrokken bij het programma van deze themadag. Vanuit haar beroepspraktijk zegt ze: “We willen met medezeggenschap toetsen of de stichting inderdaad het goede doet, doet wat ze afsprekt en doet waar ze voor staat als stichting.”

Maatwerk

Na het ontwikkelen van een gezamenlijke visie, is het gesprek over de plek en positie van de cliëntenraad binnen de zorgorganisatie belangrijk. Ook dit onderwerp komt

“Effectieve medezeggenschap is het doel. Het gaat om wat je bereikt”



Wil je medezeggenschap passend vormgeven, dan moet je ook iedereen vertegenwoordigen.

uitgebreid aan bod tijdens de online themadag op 7 oktober. Hoe zit de organisatie in elkaar en hoe kan medezeggenschap daarbij aansluiten? Tietsjannie Hamstra denkt bij een passende medezeggenschapsstructuur aan maatwerk. “Nu hebben we twee zorghuizen, maar straks zijn dat er vijf. Ieder huis heeft zijn eigen karakter en niet overal is hetzelfde nodig qua medezeggenschap. Met huiscoaches, zelfsturende teams, cliënten en naasten moet dit worden ingevuld. We werken vanuit persoonsgerichte zorg; daar past maatwerk bij. Natuurlijk stemmen we centraal af en denken mee, maar passende medezeggenschap is dus overal net anders.”

Werving cliëntenraadsleden

Om het werk van de cliëntenraad (goed) te kunnen doen, heb je mensen nodig die bereid zijn de mouwen op te stropen en aan de slag te gaan. Zorgorganisaties moeten meedenken bij het zoeken en vinden van geschikte kandidaten. Tietsjannie: “Onze cliënten kunnen vaak niet zelf meer in een cliëntenraad deelnemen. Wij kijken dus al snel naar familieleden of anderen die de belangen willen behartigen.”

Aansluiten bij alle cliënten

Wil je medezeggenschap passend vormgeven, dan moet die medezeggenschap ook iedereen vertegenwoordigen. Zijn er verschillende doelgroepen binnen de zorgorganisatie, dan moet medezeggenschap ook echt de belangen van al die verschillende groepen behartigen. Tietsjannie:

Woensdag 7 oktober 2020 Thema: Zoeken naar passende medezeggenschap

Online workshops, webinars, interviews en netwerkmogelijkheden
Aanmelden en informatie via
www.clientenraad.nl/wvdm

Deelname is gratis voor leden van LOC, andere betrokkenen kunnen voor € 25,00 per activiteit deelnemen aan de Week van de Medezeggenschap. Terugkijken: na afloop van de Week zijn veel activiteiten terug te vinden via
www.clientenraad.nl/wvdm

“Effectieve medezeggenschap is het doel. Het gaat niet om de vorm (cliëntenraad), maar om dat je wat bereikt. Natuurlijk moet je alles formeel wel goed regelen. Maar je wilt ervaringen van cliënten bespreken en daar iets mee doen. Alles wat onze cliënten, onze mensen raakt, daar zetten we heel dichtbij op in. In een juiste balans van directe inbreng van cliënten (zeggen), gezamenlijke inbreng van cliënten (inspraak) en gemeenschappelijk invloed, in een passende medezeggenschapsvorm.”

Tiske Boonstra is als adviseur en trainer verbonden aan LOC.

Week van de Medezeggenschap

Thema 8 oktober: In contact staan



Tekst: José Broers, Marthijn Laterveer

De cliëntenraad behartigt de belangen van mensen die zorg nodig hebben. Daarvoor heeft de raad allerlei contacten. Niet alleen met de eigen achterban, maar ook met externen zoals zorgkantoren, zorgverzekeraars of gemeenten. Via online workshops, webinars en andere sessies gaan we hier uitgebreid op in tijdens dag vier van de Week van de Medezeggenschap.

Contact met achterban

In contact staan is de motor van de medezeggenschap. In de praktijk is het voor veel cliëntenraden een opgave om contact te hebben met de achterban en samenwerkingspartners. Er is niet één goede manier. In contact staan vraagt om maatwerk. Denk na wie je wilt bereiken, wat je wilt bereiken, hoe je dat wilt doen en wat je daarbij nodig hebt.

Ook de nieuwe Wmcz 2018 geeft aan dat de cliëntenraad regelmatig wensen en meningen moet inventariseren. En moet terugkoppelen wat hij heeft gedaan en wat het resultaat is van zijn werkzaamheden. Het is de raad die het contact legt, maar de zorginstelling dient daarbij te ondersteunen. Vraag informatie en/of ondersteuning bij de communicatieadviseur van de zorginstelling. Sluit aan bij activiteiten of andere (digitale) contactmomenten die de zorginstelling organiseert. Wees zichtbaar. Leg

contacten én onderhoud contacten. Ook met andere cliëntenraden, binnen de eigen zorgorganisatie of daarbuiten. Maak de agenda en notulen bekend.

Ook dat kan zichtbaarheid vergroten.

Een cliëntenraad met een gezicht is makkelijker bereikbaar. Een raad die op de hoogte is van wensen en suggesties van bewoners of cliënten kan een goed onderbouwd advies geven. Ook aan externe partners

“In contact staan met de eigen achterban én externe partijen is de motor van medezeggenschap”



Door in contact te staan draagt de cliëntenraad bij aan het verbeteren van de kwaliteit van leven.

zoals het zorgkantoor, de zorgverzekeraar of de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Daarmee draagt de raad bij aan het verbeteren van de kwaliteit van leven. En dat is waar medezeggenschap om gaat en waar de cliëntenraad voor staat.

Contact met externen

De cliëntenraad weet wat er speelt in de zorg en vertegenwoordigt de cliënten. Daarom willen inkopers (zorgkantoor, zorgverzekeraar, gemeente) en toezichthouders (IGJ) die ervaringen horen. Dat contact vindt op verschillende manieren plaats. Steeds meer zorgkantoren en zorgverzekeraars nodigen de cliëntenraad uit bij het inkoopgesprek met de bestuurder. Om zo gezamenlijk te kunnen bespreken wat de zorgorganisatie het komende jaar gaat doen. Wat gaat goed en wat kan beter? Ook organiseren zorgkantoren steeds vaker regionale bijeenkomsten. Daarin gaan zij in gesprek met cliëntenraden over hun ervaringen met de zorg.

Overleg met de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd is er vaak als het niet goed gaat. Bijvoorbeeld bij een ernstig incident of bij een negatief inspectierapport. De inspectie wil een beeld krijgen van wat fout gaat, maar juist ook van wat goed gaat. Cliëntenraden vinden het niet altijd makkelijk om in dit soort gesprekken te vertellen wat er niet goed gaat. Openheid is verstandig. Ook in contact met het management. Dat maakt het

Donderdag 8 oktober 2020 Thema: In contact staan

Online workshops, webinars, interviews, gesprekken en netwerkmogelijkheden.

Aanmelden en informatie via
www.clientenraad.nl/wvdm

Deelname is gratis voor leden van LOC, andere betrokkenen kunnen voor € 25,00 per activiteit deelnemen aan de Week van de Medezeggenschap. Terugkijken: na afloop van de Week zijn veel activiteiten terug te vinden via
www.clientenraad.nl/wvdm

ook mogelijk om als cliëntenraad te vertellen dat je met inkopers en inspectie spreekt. Het kan helpen om met deze externe partijen van tevoren af te spreken wat zij met die informatie doen. Want het is voor de cliëntenraad heel vervelend als iets melden leidt tot bijvoorbeeld minder geld voor de zorg.

Marthijn Laterveer is coördinator LOC Waardevolle zorg.

José Broers is als trainer en adviseur verbonden aan LOC.

Week van de Medezeggenschap

Thema 9 oktober: Het werk van de raad



Tekst: **Pien Heuts**

Met het thema ‘Het werk van de raad’ sluit LOC de online Week van de Medezeggenschap af. Met behulp van praktische workshops, webinars, discussies, interviews en netwerkmogelijkheden kunnen deelnemers dieper in de dagelijkse praktijk van de medezeggenschap duiken. Wat is bijvoorbeeld precies de rol van de voorzitter?

“De voorzitter van de cliëntenraad is wat mij betreft de primus inter pares, de eerste onder zijn gelijken”, zegt Theo van Ooi, als trainer en coach verbonden aan LOC. “Als cliëntenraad heb je een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor het medezeggenschapsproces. De voorzitter zorgt ervoor dat je als team kunt samenwerken, stimuleert de kracht van de gezamenlijkheid. En daarnaast zorgt de voorzitter ervoor dat iedereen zijn afspraken nakomt.” Belangrijk is het, volgens Theo, die op de themadag een workshop over dit onderwerp geeft, dat de voorzitter de raadsleden ruimte geeft, meebeweegt, goed luistert en samenvat. “De balans vinden tussen

wat de raad als geheel vindt en wat de mogelijkheden zijn, is cruciaal. Je moet als voorzitter niet voor de troepen uitlopen. Verbinden is het sleutelwoord.”

Verbinden

Daar weet Arnold Tibboel, voorzitter van de centrale cliëntenraad Leger des Heils Rijnmond Zuidwest alles van. “De cliëntenraad staat pal voor de belangen van cliënten mét empathie voor de organisatie. Het is de kunst partijen te verbinden”, zegt hij. De voormalig hypotheekadviseur raakte in 2013 dakloos en naarmate hij meer herstelde, ging hij zich meer interesseren voor het cliëntenraadswork. “Ik ga niet zitten toekijken, dacht ik, toen ik zag hoe het aan goed georganiseerde medezeggenschap ontbrak. Het Leger des Heils is van oudsher een organisatie met een hiërarchische structuur. Als cliëntenraad is het de uitdaging om medezeggenschap in de haarvaten van de organisatie te krijgen.

“Contact is zó belangrijk; medezeggenschap moet je samen doen”



De voorzitter zorgt ervoor dat je als team kunt samenwerken, stimuleert de kracht van de gezamenlijkheid.

Omdat er ook een fusie met de regio Rotterdam-Rijnmond aankwam, hebben we de hele medezeggenschap opnieuw ingericht, zodat álle cliënten vertegenwoordigd zijn. Ook hebben we een voorschot genomen op de nieuwe Wmcz. En hebben we nu voor het eerst een onafhankelijke ondersteuner. Als raad streven we onafhankelijkheid na - in harmonie. Als voorzitter ben ik een verbindende schakel. Het management ziet nu de toegevoegde waarde van medezeggenschap. Ze weten ons te vinden.”

Zichtbaarheid

Binnen woonzorgorganisatie DrieGasthuizenGroep is de cliëntenraad een vertrouwde samenwerkingspartner. Spin in het web is José Blikendaal. Ze is voorzitter van de centrale cliëntenraad en van twee lokale raden. Sinds 2006 is ze actief in het cliëntenraadswork. Zichtbaarheid is haar motto. Bewoners moeten de cliëntenraad weten te vinden, zegt ze. “Je moet makkelijk aanspreekbaar zijn, mensen moeten je kennen en je vertrouwen. Ik denk dat de belangrijkste taak van de voorzitter, los van het samen werken aan goede medezeggenschap, is dat je je gezicht laat zien. Op alle locaties, op alle afdelingen. Als je de dagelijkse praktijk van een zorgorganisatie meemaakt, weet je waar bewoners het over hebben. De cliëntenraad moet zo dicht mogelijk bij de bewoners staan.” Zichtbaarheid geldt volgens José Blikendaal niet alleen als het over bewoners gaat, ook bij het verzorgend per-

Vrijdag 9 oktober 2020 Thema: Het werk van de raad

Online workshops, webinars, interviews, gesprekken en netwerkmogelijkheden.

Aanmelden en informatie via
www.clientenraad.nl/wvdm

Deelname is gratis voor leden van LOC, andere betrokkenen kunnen voor € 25,00 per activiteit de Week van de Medezeggenschap volgen.

Terugkijken: na afloop van de Week zijn veel activiteiten terug te vinden via
www.clientenraad.nl/wvdm

soneel, teamleiders, raad van bestuur, raad van toezicht en het zorgkantoor laat ze regelmatig haar gezicht zien. Omdat haar 107-jarige moeder op de zorglocatie woont is ze er sowieso dagelijks. “Contact is zó belangrijk; medezeggenschap moet je samen doen.” Samen werken aan goede medezeggenschap kan alleen op basis van gelijkwaardigheid, vindt José. “Binnen de cliëntenraad let ik altijd heel goed op gezichten en houding van collega-raadsleden. Als iemand heel stil is probeer ik degene te betrekken, zodat ieders mening aan bod komt. Je moet als voorzitter constant alert zijn, stimuleren en iedereen bij de les houden.”





Foto: **Nationale Beeldbank**

Inspraak

Geef kinderen en jongeren een stem tijdens en na coronatijd. Ga het gesprek aan, bedenk samen ideeën en voer die uit. Met deze oproep doen jongerenorganisaties een appel op beleidsmakers, schoolleiders, sportcoaches en jeugdhulpprofessionals. Ook LOC vindt het, ook tijdens deze coronacrisis, belangrijker dan ooit dat kinderen en jongeren meepraten, meedenken en meebeslissen. Alleen zo wordt duidelijk wat zij nodig hebben, welke gevolgen de coronamaatregelen voor hen betekenen en welke oplossingen zij zien. Denk aan maatregelen op school, de jeugdhulpinstelling of de sportclub. “LOC Jeugd ondersteunt initiatieven waarbij jongeren zelf het heft in handen nemen om input te geven op een vraagstuk dat ons allen aangaat. Dit advies is daar een voorbeeld van”, zegt adviseur Dennis van den Brink van LOC jeugd. Te veel beslissingen die jongeren aangaan én invloed hebben op hun dagelijks leven worden nog te vaak genomen, zonder jongeren en kinderen te horen, weet LOC Jeugd. In september komen jongeren zelf met een advies over hun oplossingen om structureel mee te kunnen beslissen.

Meer informatie: www.nji.nl



Tekst: **Pien Heuts**

Auteur en blogger H.O.P.E.: “Eigen keuzes geven kracht”



Auteur en voormalig cliëntenraadsvoorzitter H.O.P.E. verborg jarenlang het misbruik dat haar bestaan moeizaam en bijna ondraaglijk maakte. Inmiddels staat ze anders in het leven. “Ik had het geluk dat ik uiteindelijk de juiste mensen tegenkwam.”

H.O.P.E. leidde als klein meisje een ogenschijnlijk normaal leven. Op haar 14e jaar ondernam ze de eerste suïcidepoging en op haar 24e kwam ze voor een euthanasietraject bij behandelcentrum Fier. Ze groeide op in een welgesteld gezin dat status genoot in het dorp. “Er waren signalen van mishandeling, ik had

verwondingen maar niemand trok aan de bel.” Op vragen over het waarom van haar depressies, verslavingen en eetstoornissen antwoordde ze: ‘ik weet het niet’. “Pas toen een medewerker bij zorgorganisatie Fier mij na een tijdje rechtstreeks vroeg of ik misbruikt was, vertelde ik het geheim dat ik al twintig jaar met me meezeulde.”

Goede inkijk

We spreken elkaar naar aanleiding van het verschijnen van haar bundel 'Op reis'. Een verzameling blogs die ze schreef als lid van de cliëntenraad van Fier. "Ik ging voor de website van Fier schrijven over wat een cliëntenraadslid meemaakt en hoe het werk bijdraagt aan persoonlijke ontwikkeling. In het begin vond ik het erg spannend als mijn blog uitkwam. Tot mijn verbazing kreeg ik complimenten. De teksten kwamen ook op de Facebookpagina van Fier en al snel kreeg ik volgers en reacties. Ik schrijf begrijpelijk, speel met metaforen en maak tussendoor een grap. Het geeft een goede inkijk in mijn wereld en de gevolgen van wat ik heb meegemaakt."

"Al help ik met mijn boek maar één persoon, dan is mijn missie al geslaagd"

Je staat niet alleen

H.O.P.E. beleefde roerige jaren. Ondertussen ging ze door met schrijven. Ze kreeg reacties op haar blogs van managers in de zorg, leraren, de caissière en buurvrouw om de hoek. Ook mannen toonden zich betrokken. De bestuurders van Fier drongen er bij haar op aan om van de blogs een boek te maken. Ze voelde zich echter te onzeker en er gebeurde te veel. "Door het vertellen over het misbruik sloeg de hele wereld onder me vandaan. Ik zocht naar therapie maar zorginstellingen durfden het niet aan. Ik ging van wachtlijst naar wachtlijst en werd steeds afgewezen. Dat voelde als een grote druk." In december 2019 besloot H.O.P.E. 'Op reis' te gaan uitgeven. "Vrouwen en mannen die misbruik meemaken, geeft het houvast. Soms durven ze er daardoor voor het eerst over te praten. Dat vind ik heel waardevol; al help ik met mijn boek maar één persoon, dan is mijn missie al geslaagd. Mensen die hetzelfde meemaken wil ik laten voelen: ik ben en sta hierin niet alleen."

Stel de vraag

Er rust nog steeds een groot taboe op seksueel misbruik. "De hulpverlening gaat ervan uit dat een

cliënt met het verhaal komt wanneer er een goede vertrouwensband is. Zo werkt het niet. Iedereen die dit overkomt voelt veel schaamte en schuld. Veel mensen vertellen het nooit uit zichzelf. Mijn oproep aan hulpverleners zou zijn: wees niet bang en stel de vraag."

De reis als symbool

"De titel van het boek staat symbool voor mijn niet goed verlopen reis van kind naar volwassenheid. Ik maakte ook letterlijk een reis toen ik vluchtte van Noord- naar Zuid-Nederland nadat mijn ouders achter mijn verblijfplaats waren gekomen. De zwaarste reis maak ik in mijn hoofd en ziel. Ik sjouw een hele caravan mee in plaats van een rugzak", aldus H.O.P.E., die inmiddels te horen kreeg dat ze is uitbehandeld. "Dat overkomt ongeveer driehonderd mensen in Nederland. Klinieken maken een risicoafweging of de behandeling zal slagen. Dat is de realiteit. Ik maak me daar boos over. Aan de andere kant ben ik blij dat die druk van me is afgevallen. Ik krijg nu begeleiding om mijn leven van dag tot dag leefbaar te maken en te blijven functioneren met deze zware last." Ze zegt dat niet erg te vinden. Sinds kort woont ze eindelijk zelfstandig in een fijn huis met een tuin. "Ik voel me vrij en geniet intens van kleine dingen. En ik heb nu een groep fijne mensen om me heen die me steunen."

Eigenwaarde

Binnenkort start H.O.P.E. met het begeleiden van jongeren die niet naar school gaan. "Ik wil meegeven hoe belangrijk het is om eigen keuzes te maken en dat het kracht geeft om voor je eigenwaarde te vechten." H.O.P.E. weet verder niet wat de toekomst brengt. Ze laat de laatste pagina van haar boek zien die een hele grote puntkomma (;) toont: "Mijn bedoeling is dat deel twee uitkomt."

De naam van H.O.P.E. is bekend bij de redactie.

Meer informatie over het boek Op reis:

www.loc.nl/boek-op-reis

Mariëlle Cuijpers heeft een adviespraktijk in zingeving en levensvragen.

 Tekst: **Mariëlle Cuijpers**

Vernieuwingsbeweging verpleeghuiszorg organiseert:

Online landelijke Inspiratieweek



Tekst: **Douwe Dronkert**

Dit jaar kent de, door LOC ondersteunde, beweging Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg niet één landelijke inspiratiedag, maar vijf dagen vol online inspiratie en activiteiten. De Inspiratieweek vindt plaats van maandag 9 november tot en met vrijdag 13 november, voor iedereen uit deelnemende zorgorganisaties en betrokken relaties.

De vernieuwingsbeweging Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg ging in februari 2017 van start. Mensen uit deelnemende organisaties in actieteam en bestuurlijke leernetwerken zijn voortvarend aan de slag gegaan. Met een aantal belangrijke onderwerpen, om radicaal verder te kunnen vernieuwen. Te doen wat nodig is om niet regels en routines voorop te zetten, maar steeds dat wat van waarde is voor bewoners, naasten en medewerkers. Begin 2020 kwam het coronavirus. Radicale vernieuwing zou radicale vernieuwing niet zijn als de vraag niet werd

gesteld: kan deze situatie de vernieuwing misschien ook verder helpen? Het stellen van die vraag leidde tot allerlei gesprekken en inzichten, over wat vernieuwers niet meer willen na corona of wat ze juist willen behouden. Ervaringen blijken de vernieuwing ook te kunnen versnellen.

Online Inspiratieweek

Tijdens de Inspiratieweek in november zijn er allerlei activiteiten rondom genoemde ontwikkelingen. Maar er zijn natuurlijk ook praktische tips op te doen uit de vele activiteiten in de beweging die ondanks corona gewoon doorgaan. Bijvoorbeeld over het in beeld brengen en faciliteren van wat voor bewoners van waarde is. Over de pilot Wet zorg en dwang en over mogelijkheden van Radicale vernieuwing zorgonderwijs. Ook worden resultaten van onderzoeken naar de vernieuwing gepresenteerd.

“Niet regels en routines voorop zetten, maar steeds dat wat van waarde is”



Radicale vernieuwing
raakt iedereen in en om
verpleeghuizen.

Voor en met wie

Radicale vernieuwing raakt iedereen in en om verpleeghuizen. Wil je wat belangrijk is voor cliënten, naasten en zorgverleners steeds als uitgangspunt nemen, dan heb je onder meer met de volgende mensen te maken: bewoners/cliënten, naasten, vrijwilligers, medewerkers, ondersteunende- en stafmedewerkers, leidinggevend, bestuurders, toezichthouders, onderwijsvernieuwers en vertegenwoordigers van financiers en externe toezichthouders. Het programma van de Inspiratieweek is zodanig samengesteld dat al deze perspectieven aan bod kunnen komen. En dat mensen naast het opdoen van concrete informatie, tips en tools waar ze de volgende dag mee verder kunnen, ook verdiepende gesprekken kunnen voeren. Waardoor deelnemers meer zicht kunnen verkrijgen op waar zij zelf staan met het vernieuwen.

Een mooie kans om de vele ervaringen met radicaal vernieuwen te benutten. Om zoveel mogelijk mensen te kunnen inspireren, worden voor de mensen die niet direct betrokken zijn bij een zorgorganisatie die meedoet aan Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg ook video-opnames gemaakt. Die zijn in elk geval terug te kijken via www.radicalevernieuwing.nl

LateNightshow

Nieuw dit jaar: we sluiten elke werkdag af met een heuse latenightshow. Aukje Lausberg, secretaris van de beweging Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg en theatermaker, schrijver en presentatrice, presenteert dit programma live vanuit enkele deelnemende verpleeghuizen. Iedere LateNight blikt terug op de afgelopen inspiratiedag en kijkt vooruit naar wat de volgende in petto heeft. Zoveel mogelijk mensen uit de beweging komen aan het woord waardoor gezamenlijk hoogten en dieptepunten van elke dag aan bod kunnen komen. Elke show sluit af met een zwart-witfilmpje, speciaal gemaakt voor de vernieuwingsbeweging. Elke dag kunnen deelnemers tijdens lunchtijd online aanschuiven bij vernieuwers uit andere organisaties, om informeel ervaringen uit te wisselen en te netwerken. Vrijdag 13 november wordt op vier locaties in het land de Inspiratieweek live afgesloten met de RVV late afternoon en een netwerkborrel.

Meer over Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg en de Inspiratieweek: www.radicalevernieuwing.nl

Douwe Dronkert organiseert betrokkenheid voor LOC.

Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg en corona

Nieuw actieteam reflecteert op maatregelen en keuzes



Tekst: **Marie-Antoinette Bäckes**

Het waren moeilijke maanden. Vanaf het moment dat het coronavirus in Nederland toesloeg. En vanaf het moment dat allerlei landelijke maatregelen volgden om verspreiding van het virus zo veel mogelijk te beperken. Binnen de beweging Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg is een nieuw actieteam opgericht dat gaat onderzoeken wat we kunnen leren van de afgelopen periode.

Iedereen heeft verhalen over die eerste weken in maart en begin april. Het bizarre om contacten met anderen zoveel mogelijk te moeten vermijden, op afstand te blijven, thuis te blijven. De verwarring, angst en onrust die dit gaf. Maar voor sommigen ook rust. Het bizarre van de sluiting van de verpleeghuizen. De deuren gingen dicht voor de bewoners. Zij konden niet meer naar buiten. En de deuren gingen dicht voor naasten en vrijwilligers. Zij konden niet meer naar binnen. Zo min mogelijk medewerkers over de vloer, anders dan de directe zorgmedewerkers - was het parool. Ook hierover zijn volop verhalen. Verhalen over eenzaamheid, achteruitgang, verdriet. Maar ook over aandacht voor elkaar, over attenties en minder onrust.

Ervaringen delen

In de beweging Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg waren, bij aanvang van de coronacrisis, volop

bijeenkomsten gaande van actieteams die met actuele vraagstukken bezig zijn. Er is een actieteam dat vanuit een visie op vrijheid en veiligheid voor het levensgeluk van cliënten wil omgaan met de nieuwe Wet zorg en dwang (zie ook pagina 34). Een actieteam is aan de slag met vernieuwing van het zorgonderwijs (zie ook pagina 36). En in een ander actieteam helpen de deelnemers elkaar in het zoeken naar manieren om als bewoners in het verpleeghuis deel uit te blijven maken van de samenleving. En naar manieren om de burens, buurt en samenleving te betrekken bij het verpleeghuis. De bijeenkomsten stonden ineens allemaal stil. Alle aandacht

“Wat willen we niet meer, onder geen beding. Wat willen we anders?”



Er was eenzaamheid, achteruitgang, verdriet. Maar ook aandacht voor elkaar en minder onrust.

ging - terecht - uit naar de veiligheid en bescherming van bewoners en medewerkers.

Er kwam wel iets anders voor in de plaats. De behoefte om met elkaar ervaringen uit te wisselen en elkaar te helpen met tips hoe om te gaan met de bezoeksregeling. Er volgden goed bezochte video-ontmoetingen tussen bestuurders, coördinatoren en voorzitters van crisisteam. En ook tussen cliëntenraden van bij de beweging betrokken organisaties.

Diepgaand reflecteren

Nu we bijna een half jaar verder zijn en er meer kennis en ervaring is over het virus, ontstaat de behoefte om meer diepgaand te reflecteren. We willen kritisch en verdiepend gaan onderzoeken welke waarden ten grondslag liggen aan de afwegingen en keuzes die zijn gemaakt. Met alle betrokkenen: cliënten, cliëntenraden, naasten, medewerkers, voorzitters crisisteam en bestuurders. Omdat ieder een eigen perspectief heeft en het waardevol is om deze perspectieven met elkaar te delen. Isabelle van der Wijk (Viattence) en Daphne Mensink (Sensire) hebben het initiatief genomen om voor deze reflectie een nieuw actieteam te starten. In totaal gaan tien organisaties, verspreid over het land, meedoen.

Ik verwacht dat deze reflectie veel inzichten op gaat leveren voor de toekomst. Over voornemens: Wat willen we niet meer, onder geen beding? Wat willen we op een andere manier? En wat willen we behouden of

doorontwikkelen in wat we hebben zien ontstaan in de coronamaanden?

Nieuwe, mooie dingen

Want het bijzondere is dat er ook allerlei nieuwe, mooie dingen gebeurden. Bij Woonzorggroep Samen zagen de artsen, begeleiders en paramedici dat sommige behandelingen niet meer aan bewoners konden worden gegeven. Een van de bewegingsagogen besloot toen maar bij Schoonmaak en Hygiëne in te springen. Zo van: "Ik heb nog wat uurtjes over, ik ga wel toiletten schoonmaken." Zo'n veertig behandelaars zijn getraind in het helpen van bewoners bij dagelijkse levensverrichtingen. Iemand naar het toilet brengen doe je normaal niet als psycholoog. Functie of status maakte niet meer uit, dat viel weg.

Bij Raffy-Lale-Leystroom vond er een versnelde invoering plaats van een slimme bril, een technologische uitvinding waardoor collega's vanaf afstand collega's kunnen helpen. Dat een virus vaart zou brengen in het werken op deze manier, had niemand kunnen bedenken.

Zie ook het artikel op pagina 7 over de lessen die cliëntenraden trekken uit de coronacrisis en het artikel over corona en Waardevolle zorg op pagina 38.

Marie-Antoinette Bäckes is coördinator Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg.

Pilot actieteam Vrijheid en veiligheid voor
het levensgeluk van cliënten

Dertien zorgorganisaties aan de slag met Wet zorg en dwang



Tekst: **Douwe Dronkert**

In de beweging Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg is afgelopen zomer een pilot Wet zorg en dwang van start gegaan. Op initiatief van het actieteam Vrijheid en veiligheid voor het levensgeluk van cliënten, gevormd door dertien zorgorganisaties. Doel: de Wet zorg en dwang zo invoeren dat de aandacht primair uitgaat naar het levensgeluk van cliënten.

Levensgeluk, vrijheid en veiligheid van mensen zijn een groot goed. Zorg met dwang moet je daarom zo veel mogelijk voorkomen. En mocht dat niet lukken, dan is het zaak om zorg die cliënten niet willen te beperken tot een minimum. Door vanuit deze uitgangspunten de zorg van alledag en dus ook de nieuwe wet Zorg en dwang (Wzd) te benaderen, kan de invoering ervan de ambitie van de beweging Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg ondersteunen - om doorgaand en overal persoonsgerichte zorg te bieden. Tegelijkertijd zien we dat de Wzd veel verplichtingen met zich meebrengt en bureaucratie veroorzaakt, die niet altijd bijdraagt aan dat doel.

Aanbevelingen omgang Wzd

Daarom heeft het actieteam Vrijheid en veiligheid voor het levensgeluk van cliënten een notitie opgesteld met aanbevelingen en uitgebreide gesprekken hierover gevoerd met de directeur langdurige zorg van het ministe-

rie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Het ministerie heeft de inspectie betrokken. Het resultaat is dat organisaties die deelnemen aan de beweging Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg samen in 2020 als pilot met de Wzd aan de slag mogen met de genoemde aanbevelingen als basis. Daarbij hebben ze ook de ruimte gekregen om op een aantal punten af te wijken van de wet, ervan uitgaande dat dit bijdraagt aan het levensgeluk van bewoners/cliënten en leidt tot minder bureaucratie. Gedurende 2020 gaan de betrokken zorgorganisaties leren hoe het werken met deze aanbevelingen

***“Zorg met dwang moet
je zoveel mogelijk
voorkomen”***



Organisaties uit de vernieuwingsbeweging gaan in 2020 als pilot met de Wet zorg en dwang aan de slag.

uitpakt en dat ook evalueren en onderzoeken - samen met vertegenwoordigers van VWS en de inspectie.

Dertien deelnemers pilot

In totaal nemen nu dertien zorgorganisaties uit de vernieuwingsbeweging aan deze pilot deel. De positieve adviezen van de betrokken cliëntenraden - een voorwaarde om mee te doen - zijn bijna allemaal binnen. De organisaties zijn: Brentano, Carintreggeland, De Leyhoeve, Raffy-Lale-Leystroom, Santé Partners, Sensire, Surplus, Topaz, 't Zorghuus, Viattence, Wilgaerden, Woonzorggroep Samen en Zonnehuisgroep Amstelland. Iedere zorgorganisatie gaat in de eigen praktijk met de aanbevelingen aan de slag. Daarnaast is op 10 en 24 juni tijdens bijeenkomsten van het actieteam verkend welke vraagstukken ook gezamenlijk kunnen worden opgepakt, in de vorm van 'opdrachten'. Die zijn gekoppeld aan concrete onderwerpen die te maken hebben met elementen van de wet waarbij een andere omgang mogelijk kan bijdragen aan meer levensgeluk van cliënten. De opdrachten, hieronder opgesomd, zijn

uitgebreider beschreven in de aanbevelingen (gratis te downloaden via www.radicalevernieuwing.nl/vrijheid):

- concrete invulling van 'de frisse blik' bij derde verlenging van het stappenplan (niet per se met externen);
- evalueren en monitoren van de effecten;
- of en hoe we ook verpleegkundig specialisten en physician assistants een rol kunnen geven in de Wzd;
- uitzoeken wat we onder insluiting verstaan;
- hoe gaan we om met de Wet zorg en dwang in de thuiszorg;
- welke rapportage is passend?

Van alle betrokken mensen uit de deelnemende zorgorganisatie hebben al 24 aangegeven om zich actief te willen inzetten om de komende tijd in groepjes deze opdrachten uit te werken. Vordering is te volgen via www.radicalevernieuwing.nl/vrijheid. Daar zijn ook de aanbevelingen van het actieteam te vinden.

Douwe Dronkert organiseert betrokkenheid voor LOC.

Actieteam Radicale vernieuwing zorgonderwijs

Verduurzaming ingezette vernieuwing belangrijk



Tekst: **Douwe Dronkert**

Onderwijs dat maximaal aansluit bij wat elk individueel mens in de zorg én het onderwijs nodig heeft. Al aan de officiële start van ‘Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg’ begin 2017 startte een netwerk over dit thema. Om dat nu naar een volgend niveau te kunnen brengen is het actieteam Radicale vernieuwing zorgonderwijs voortvarend gestart.

In totaal dragen liefst 18 van de 24 zorgorganisaties die op dit moment deelnemen aan de beweging Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg, die door LOC wordt ondersteund, bij aan het actieteam Radicale vernieuwing zorgonderwijs. Doel: het onderwijs verder vernieuwen en elkaar daarbij stimuleren. In veel regio's samen met onderwijsorganisaties, in sommige regio's met eigen initiatieven.

Onder de deelnemers bleek grote behoefte om verder kennis te maken en uit te wisselen welke onderwijsinitiatieven er gaande zijn en waar die nu staan. Bestuurders, onderwijsontwikkelaars, docenten, beleidsmakers en coördinatoren/projectleiders zochten elkaar in juli op tijdens twee energieke bijeenkomsten.

Anton van Mansum (bestuurder Surplus) beet als trekker van dit actieteam het spits af en leidde de bijeenkomsten in. Mieke Hollander (vanaf de start nauw betrokken bij dit actieteam en initiatiefnemer Radicale Vernieu-

wing Waarde-vol Onderwijs®) gaf een overzicht van actuele onderwijsvernieuwing in de zorg. De deelnemers gaven elk een korte pitch over de vernieuwing van het zorgonderwijs in de eigen organisatie. Wat gaat goed, welke dilemma's komt men tegen en wat zijn wensen? Vanuit het ministerie van VWS is Aloys Kersten bij het actieteam betrokken, ook als contactpersoon voor eventuele verdere contacten met het ministerie van onderwijs.

Wat is er nodig?

Vervolgens is het gesprek gevoerd hoe je de ambities binnen dit netwerk gezamenlijk verder kunt brengen. Een aantal dingen valt op:

- Er blijkt behoefte aan en zorg over verduurzaming van ingezette onderwijsvernieuwingen. Belangrijk daarvoor zijn bijvoorbeeld duurzame financiering, continue vernieuwing en doorontwikkeling in de zorgorgani-



De basis van onderwijsvernieuwing is dat wat van waarde is voor mensen die zorg krijgen en hun naasten voorop moet staan.

- satie zelf maar ook in onderwijsorganisaties - dat is nog lang niet altijd/overal vanzelfsprekend.
- De vernieuwing van het onderwijs moet de vernieuwing van de zorg stimuleren. Zonder visie op de benodigde zorg van de toekomst komen we niet waar we willen zijn/kan niet werkelijk tegemoet gekomen worden aan de verander(en)de behoeften van mensen in de zorg. Dit vraagt onderwijsvernieuwing, gericht op uitgangspunten zoals die in de beweging Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg essentieel zijn gebleken. De basis daarvan is dat wat van waarde is voor mensen die zorg krijgen en hun naasten voorop moet staan (en niet protocollen of routines). Daarvoor is het nodig dat er ook ruimte is zodat zorgverleners, docenten en studenten kunnen (leren) werken en leren op manieren die passen bij wat er voor hen toe doet. Dat vraagt bijvoorbeeld flexibiliteit, creativiteit en ondernemerschap, kwaliteiten waar de huidige zorg- en onderwijssystemen en -culturen nog niet altijd (voldoende) ruimte voor bieden. Ook al is daar al veel in geïnvesteerd.
- Een vraag die de meesten herkennen is: hoe houden we de focus vast?

Uitwisselingsmogelijkheden en 'vakschool'

Uit de gesprekken zijn twee centrale ideeën ontstaan. Het eerste idee: in het hele land zorgen voor uitwisse-

“Vernieuwing van het onderwijs moet vernieuwing van de zorg stimuleren”

lingsmogelijkheden voor betrokkenen bij de verschillende samenwerkingsinitiatieven (zorgorganisaties en hun partner-onderwijsorganisaties) in het land, die gedreven zijn om het onderwijs radicaal te vernieuwen. Zodat zij van elkaar kunnen leren, verder geïnspireerd kunnen worden, maar ook om elkaar te versterken, samen te ontwikkelen en versnellen. Het tweede idee: zorgen voor een verkenning van de start van een nieuwe 'vakschool', vooral voor de deelnemende zorgorganisaties waarbij het niet lukt om een constructieve, innovatieve samenwerking met de onderwijsorganisatie in de eigen regio tot stand te brengen. Aan de twee ideeën wordt nu verder vorm en inhoud gegeven.

Ontwikkelingen volgen?

Zie www.radicalevernieuwing.nl/onderwijs, daar kun je ook de pitches met praktijkvoorbeelden van de onderwijsvernieuwing terugkijken.

Douwe Dronkert organiseert betrokkenheid voor LOC.

Menswaardigheid in de knel

Juist in crisistijd is waardevolle zorg nodig



Tekst: **LOC**

LOC heeft er tijdens de coronacrisis aan bijgedragen dat menswaardigheid niet buiten beeld zou raken bij de maatregelen. Onder hoge druk blijkt het in de praktijk echter lastig niet terug te vallen in een ‘systeemaanpak’, waarbij wat belangrijk is voor cliënten en naasten niet meer voorop staat. Ondanks alle goede bedoelingen zijn hun waarden veelal in de knel geraakt. Hoe kan het anders?

Cliënten, naasten, cliëntenraadsleden, artsen, zorgmedewerkers, bestuurders, onderzoekers spraken uit: in de toekomst moet het bij onverhoopte nieuwe crises anders. Het is begrijpelijk dat er in het begin gehandeld is zoals er gehandeld is. Maar op een gegeven moment was er veel bekend over de crisis. Er had toen meer ruimte kunnen komen voor fundamentele waarden en noden van mensen. Velen gaven bij LOC aan: uniforme regels gaan structureel voor op dat wat voor mijn naasten het allerbelangrijkste is, zoals contact met familie.

Wat willen cliënten en naasten?

Aan het begin van een situatie waar je niet bekend mee bent, kan een focus op regels om ‘veiligheid’ te garanderen van belang zijn. Zeker ook als je niet voorbereid bent op hoe cliënten zelf willen omgaan met hun vrijheid en/of hun veiligheid. Vanuit een focus op maatregelen en veiligheid, zou je idealiter ook onderzoek moeten doen naar hoe cliënten en hun familie zelf om willen gaan met de situatie. Aan cliënten is echter

over het algemeen onvoldoende gevraagd: hoe zou jij het willen? Wat zijn jouw wensen en behoeften nu? Is veiligheid nu essentieel voor jou en ben je misschien ook bereid om daar vrijheden - zoals het ontvangen van bezoek - voor op te geven? Of heb je liever meer vrijheid en ben je bereid risico's op de koop toe te nemen? En hoe kunnen we dat dan het beste met elkaar organiseren? Ook aan naasten is dit nauwelijks gevraagd.

Vrijheid

‘Zonder vrijheid bestaat er geen echte veiligheid,’ werd in een reflectie op de corona-crisis gezegd. Toch is

“Aan cliënten en naasten is onvoldoende gevraagd: hoe zou jij het willen?”



Vrijheid is niet zomaar
inwisselbaar voor veiligheid.

veiligheid, om de al genoemde redenen, in heel korte tijd plots tot het hoogste goed geworden. En daar zijn nauwelijks tot geen vragen over gesteld, waardoor andere waarden - meestal ook ongevraagd - ondergeschikt zijn gemaakt.

Terugkijkend kunnen we zien dat veiligheid - vooral ook in situaties die 'angst' aanwakkeren - iets lijkt waar je daadkrachtig en concreet handen en voeten aan kunt geven. Door met overgave protocollen, regels en richtlijnen te volgen die houvast lijken te bieden. Hoe je tegelijkertijd óók zorg kunt dragen voor vrijheid, is niet of nauwelijks aan de orde.

En dat is wellicht ook niet zo gek. Want er is de afgelopen decennia op veel plekken niet structureel geïnvesteerd in vaardigheden van medewerkers op dat vlak. Het is in de zorg niet vanzelfsprekend om waarden van cliënten in beeld te brengen. Laat staan dat het vanzelfsprekend is om om te (leren) gaan met waarden als 'vrij-

heid' te midden van een uitdagende situatie als deze crisis. Of zoals een bestuurder het verwoordde: "Strakke protocollen hanteren was makkelijker dan ze loslaten." Dat kunnen loslaten is echter essentieel als je wilt komen tot écht aandacht willen hebben voor de waarden van cliënten. Want voor nogal wat mensen is vrijheid een waarde die fundamenteeler is voor hun algehele welzijn, dan veiligheid. Wie aan mensen vraagt of 'vrijheid' fundamenteel is in hun leven, zal vaker 'ja' horen dan wanneer je vraagt of 'veiligheid' fundamenteel is. Vrijheid is dus niet zomaar inwisselbaar voor veiligheid. En juist ook in situaties waarin je afhankelijk bent, zoals in de zorg, kan vrijheid van groot belang zijn. Want dat betekent dat je waar dat maar kan invloed uit kunt (blijven) oefenen op je kwaliteit van leven. Die kwaliteit van leven hangt voor heel veel mensen samen met het kunnen onderhouden van contact met geliefde naasten.

Visie

In de afgelopen periode is nog eens extra gebleken

dat we in lastige situaties de neiging hebben om ‘voortvarend te kunnen handelen’, zonder acht te slaan op wat ‘voortvarend’ nu eigenlijk betekent en voor wie. Het is moeilijk om uit de crisissituatie te stappen en het geheel in ogenschouw te nemen. Dat kun je eigenlijk alleen als je een visie hebt op wat ‘zorg’ voor jou betekent en als je van daaruit durft te onderzoeken wat ‘zorg’ betekent voor de mens aan wie je zorg geeft. Dan is het uitgangspunt bij alles wat je doet steeds: draagt wat ik doe nu bij aan wat van waarde is voor degene voor wie ik het doe?

Vanuit haar visie op Waardevolle zorg stelt LOC dat die vraag dus constant aan de orde moet zijn. Is dat niet het geval dan verval je al gauw in het absoluut maken van een belangrijke, veelal collectieve waarde, zoals in dit geval ‘lichamelijke veiligheid’. Maar de mens is meer dan alleen zijn lichaam. Een mens heeft ook een emotioneel leven en een geestelijk (mentaal/spiritueel) leven. Zo bekeken betekent menswaardige zorg dat je aandacht hebt voor de gezondheid van een mens op al die niveaus van menszijn.

“Begin bij wat voor iemand van waarde is en wat maatregelen voor diegene betekenen”

Psychisch leed

Is er geen aandacht voor de emotionele, mentale en spirituele levensdimensies van mensen, dan ontstaat er psychisch leed. We hebben dat ook gezien in deze crisis. De coronamaatregelen, die alleen gericht zijn op de ‘lichamelijke veiligheid’, leidden tot sociale isolatie die mensen lichamelijk en/of geestelijk juist ziek kan maken. Dat is bijvoorbeeld de reden dat bij een aantal verpleeghuizen van zorgorganisatie Sevagram in Limburg de anderhalvemeterregel is losgelaten. Volgens het bestuur is onderschat wat het betekent als bewoners hun familie niet meer mogen zien. De bestuurder gaf bij Nieuwsuur aan dat mensen achteruit gegaan zijn



Is er geen aandacht voor de emotionele, mentale en spirituele levensdimensies van mensen, dan ontstaat er psychisch leed.



Er had tijdens de coronacrisis meer ruimte kunnen komen voor fundamentele waarden en noden van mensen.

de afgelopen maanden: “Wij vinden onderhand dat de menselijkheid en het welzijn de boventoon voert en niet meer de regels alleen.”

Beginnen bij individu

Wil je de noden, waarden en waarde van elk individu ook in moeilijke situaties voorop stellen en onnodig lijden voorkomen, dan moet je niet beginnen bij het instellen van collectief geldende maatregelen zoals een bezoekstop. Maar je moet beginnen bij de individuele mens. En vervolgens bij wat die maatregelen voor een ieder betekenen. En van daaruit kijk je verder naar hoe je met die maatregelen in de praktijk om hebt te gaan (Omdat het individuele belang in de praktijk zo onderbelicht is gebleven hebben we daar hier juist meer

“Strakke protocollen hanteren is makkelijker dan ze loslaten”

aandacht aan willen besteden. In een uitgebreidere versie van dit artikel op www.loc.nl/wvz-in-crisis komt het collectieve aspect van veiligheid ook aan de orde).

Ethisch kompas

Zo ontwikkelde zorgorganisatie ZorgSpectrum een ethisch kompas, een vragenlijst om op individueel niveau cliënten en naasten te bevragen over hun wensen en behoeften in deze tijd. Uitgangspunt van de aanpak om cliënten en naasten zeggenschap te geven is de overtuiging: ja het kan - gevolgd door de vraag hoe dat dan ook zo veilig mogelijk kan. Er wordt gezamenlijk verantwoordelijkheid genomen voor het beleid. Deze en andere voorbeelden geven aan dat we bij eventuele toekomstige crises anders te werk kunnen gaan en dat we ons daar nu al op kunnen voorbereiden.

Voor meer voorbeelden en bronnen, kijk op www.loc.nl/wvz-in-crisis

Zie ook het artikel op pagina 7 en pagina 32.

LOC eist verbod stroomstootwapens in de zorg

Onmenselijk



Tekst: **LOC**

Met een stroomstootwapen kun je iemand van dichtbij en op afstand een elektrische schok toedienen. Spieren verkrampen, iemand kan zich tijdelijk niet meer bewegen en heeft pijn. LOC vindt het afgrijselijk dat een dergelijk wapen ingezet zou mogen worden voor kwetsbare mensen die zorg nodig hebben. En eist een verbod.

De komende vijf jaar zullen ongeveer 17 duizend politieagenten bewapend worden met een stroomstootwapen. Halverwege 2020 hebben in elk geval 320 politieagenten het wapen al in gebruik. Vanuit haar visie 'Waardevolle zorg' pleit LOC al jaren voor een radicale omwenteling van het zorgsysteem, waaronder de ggz (uitgebreidere informatie: www.loc.nl/waardevolle zorg). We willen zorg waarbij de noden van mensen serieus genomen moeten worden. Het is aan hulpverleners om te proberen - juist ook in situaties van ernstig lijden - een menswaardige relatie aan te gaan met de ander. Het gebruik van een agressief wapen ondermijnt die menswaardigheid in de

zorg. We bevinden ons daarmee op een hellend vlak met een ernstige verslechtering van zorg tot gevolg.

Radicale verbetering nodig

Hulpverleners achten zich in bepaalde situaties mis-schien niet in staat om zorg te geven, bijvoorbeeld als zij zich geen raad weten met het excessief gedrag van een ander. Dat betekent echter niet dat we dan uit on-macht naar een wapen moeten grijpen. Daarmee wordt het lijden van mensen immers alleen maar vergroot. Het betekent wel dat we weer een duidelijk signaal hebben gekregen dat er op verschillende fronten aan radicale verbetering moet worden gewerkt, zoals:

- de opleiding, ondersteuning en begeleiding van hulp-verleners (waaronder ook doorgaand meekijken/mee-traineren in ggz-organisaties die op dit gebied al veel doen; op locaties mensen beschikbaar stellen, die specifiek getraind zijn in omgaan met deze situaties en aan wie je hulp kunt vragen);
- overall moet men leren toepassen wat ggz-organi-

“Afgrijselijk dat een taser ingezet mag worden tegen kwetsbare mensen”



Het gebruik van een agressief wapen ondermijnt de menswaardigheid in de zorg.

- saties, die wél weten om te gaan met onhoudbaar gedrag van mensen, doen zonder dat zij dit soort gewelddadige middelen inzetten;
- samenlevingsbreed veel meer preventieve aandacht voor mensen die psychisch in de knel raken, zodat escalatie van gedrag wordt voorkomen (daaronder valt ook: minder pillen voorschrijven en meer therapie geven).

Steeds mensonterender

LOC stelt in haar visie op 'Waardevolle zorg' onder meer dat menswaardigheid niet voorop staat bij de manier waarop de politiek naar de zorg kijkt. Dat zien we aan het feit dat de zorg continu wordt bestempeld als een kostenpost en mensen die zorg nodig hebben dus ook. Voor wie alleen vanuit dat perspectief naar de zorg wil kijken, kan de inzet van een mensonterend middel als een stroomstootwapen logisch lijken. Het is zo gezien immers een snelle en dus goedkope manier om iemand rustig te krijgen.

Om precies diezelfde reden is er in de ggz gaandeweg steeds meer gegrepen naar het voorschrijven van pillen in plaats van het geven van een behandeling, die tijd en aandacht vergt. Als het uitgangspunt steeds 'efficiëntie' moet zijn, dan worden de middelen die wij denken te kunnen inzetten kennelijk ook steeds mensonterender. Dat is wat we met de invoering van een stroomstootwapen ook weer zien.

Geschokt

Want wat betekent eigenlijk het toepassen van zo'n wapen voor een mens?

In het rapport 'Geschokt' over het gebruik van stroomstootwapens in de ggz (mei 2020) gaat de Nationale Ombudsman in op de werking ervan. We citeren: "Het stroomstootwapen is een wapen in de vorm van een pistool waarmee op twee manieren een elektrische schok aan een persoon kan worden toegebracht. De eerste manier is de schietmodus. De tweede manier is de schokmodus.

Bij de schietmodus vuurt het wapen twee kleine pijltjes met weerhaakjes af die met stroomdraden aan het wapen verbonden blijven. Als de pijltjes iemand raken, dan blijven de weerhaakjes hangen in de kleding of huid van het doelwit. Als dit lukt, ontstaat er een stroomkring tussen het stroomstootwapen, de pijltjes en het doelwit. Hierdoor krijgt het doelwit een elektrische schok van vijf seconden met stroompulsen. Die stroompulsen zorgen ervoor dat alle spieren een paar tellen samentrekken. Hierdoor verliest het doelwit tijdelijk de controle over zijn spieren en kan hij zich niet meer bewegen. Dit effect gaat gepaard met sterke pijnprikkels. De gebruiker kan na vijf seconden de stroom opnieuw aanzetten. Dan krijgt het doelwit opnieuw een stroomstoot via de stroomkring tussen het stroomstootwapen, de pijltjes en het doelwit. Als één of beide pijltjes niet in het doelwit blijven hangen, dan werkt het wapen niet en krijgt het doelwit geen schok.

“Bij de schokmodus wordt het stroomstootwapen direct op de kleding of de huid van het doelwit gezet. De pijltjes met weerhaakjes worden niet geschoten. Dit wordt ook wel de ‘stun mode’ genoemd. Deze modus werkt niet verlamrend en veroorzaakt alleen sterke pijnprikkels. Het stroomstootwapen is in eerste instantie niet ontworpen voor de toepassing in de schokmodus. De schokmodus van het stroomstootwapen kan ook worden gebruikt om met het wapen te dreigen. Dat kan door de stroomknop van de schokmodus in te drukken op het moment dat deze niet in contact is gebracht met een persoon. Het stroomstootwapen geeft dan een knetterend geluid en je kunt stroom zien lopen in de mond van het wapen.”

“Er kan en moet op verschillende fronten gewerkt worden aan radicale verbetering”



Samenlevingsbreed moet er veel meer preventieve aandacht zijn voor mensen die psychisch in de knel raken.

Maximale ondersteuning

Je hoeft je maar even voor te stellen hoe het moet zijn voor iemand die ernstig in de war is om deze ‘behandeling’ te moeten ondergaan. LOC stelt dat we ons vérré moeten houden van middelen en maatregelen als deze. LOC eist dan ook dat er een verbod komt op het gebruik in de ggz. En hoewel het zeker zo is dat hulpverleners zich niet altijd raad weten met excessief gedrag – zij willen óók goede, menswaardige zorg geven. Juist ook aan mensen die ernstig lijden. Er moet in die situaties maximale ondersteuning zijn. En hulpverleners moeten in staat worden gesteld om die hulp te geven. Oplossingen zoals in dit artikel aangegeven kunnen cliëntenraden helpen om te komen tot een advies in de eigen situatie.

Zie www.loc.nl/stroomstootwapen voor een uitgebreide versie van dit artikel met meer achtergrondinformatie.

Meer over de radicale vernieuwing die LOC aanjaagt in de ggz: www.loc.nl/start-rvggz

Wat delen mensen op sociale media?

Volg onze sociale mediakanalen of schrijf je in voor onze nieuwsbrief op loc.nl



“Landelijk congres cliëntenraden”

30 november (online)
www.loc.nl/30-11



Oproep bewoners, familie en personeel

“Er mag geen nieuwe lockdown van verpleeghuizen komen.”

LOC in RTL Nieuws
www.loc.nl/rtl



Langer tijd voor afspraken

VWS: Cliëntenraden en instellingen kunnen méér tijd nemen voor het vastleggen van nieuwe afspraken in de medezeggenschapsregeling dan de gestelde termijn van een half jaar.

LOC Jeugd
www.loc.nl/insta-tijd

Toch PREM-meting in 2020

Zorgorganisaties moeten toch een PREM-meting wijkverpleging uitvoeren. Aanleveren kan tot 1 maart 2021, aldus het Zorginstituut.

Meer info:
www.loc.nl/prem2020



“Alleen de cliëntenraad kan vrijuit communiceren”

Ruim 1300 cliëntenraden in zorg en welzijn behartigen de belangen van mensen die zorg nodig hebben. LOC ondersteunt hen daarbij met trainingen, cursussen, adviezen, netwerkbijeenkomsten en allerlei andere diensten. In de rubriek cliënt & raad vertellen cliëntenraadsleden over hun werk, onderliggende motivaties en de wederzijdse versterking met LOC. Aan het woord: Johan Schagen (65), lid van de cliëntenraad Jeugd- en Gezinsbescherming van het Friese Regiecentrum Bescherming en Veiligheid.

Het Regiecentrum bestaat uit drie onderdelen. Het advies- en meldpunt Veilig Thuis Friesland, dat meldingen krijgt over huiselijk geweld, kindermishandeling en ouderenmishandeling. Het tweede onderdeel betreft het Expertisecentrum Bescherming en Veiligheid waar onder meer diagnostisch onderzoek plaatsvindt bij complexe

(gezins)problematiek. Het derde onderdeel is de Jeugd- en Gezinsbescherming. Alleen dit laatste onderdeel kent een cliëntenraad. Hulpverleners waaronder jeugd-reclasseerders en gezinsvoogden voeren door de rechter opgelegde maatregelen uit zoals voogdij, ondertoezichtstellingen en uithuisplaatsingen.

Waarom ben je lid van een cliëntenraad?

“Ik ben sinds februari 2020 lid van de cliëntenraad Jeugd- en Gezinsbescherming vanuit maatschappelijke betrokkenheid. Ik vind controle en evenwicht in hulpverleningsorganisaties als deze van belang. De rechter legt deze vorm van hulp gedwongen op. Uiteindelijk heeft de hulpverlener het altijd voor het zeggen in de relatie met de cliënt. Alleen de cliëntenraad kan vrijuit communiceren met de raad van bestuur.”

Wat motiveert je om je voor deze mensen in te zetten?

“Dat is een inhoudelijke keuze. Als lid van de Raad voor de Strafrechttoepassing en Jeugdbescherming kreeg ik trieste verhalen mee over de jeugdreclassering. Kinderen die een slechte start maakten. Dat leidt nogal eens tot een rampzalig leven waarin al veel misgaat voordat een jongere bij de jeugdreclassering terechtkomt. Niemand leeft geïsoleerd, altijd weten er mensen en organisaties dat er iets speelt. Vroegtijdiger signalering zou echt beter zijn; het Regiecentrum kan hierin een taak vervullen. Dat vraagt tijd omdat je veel organisaties zoals het onderwijs moet meekrijgen.”

Wat wil je in de cliëntenraad bereiken?

“Ik wil meewerken aan de professionalisering van de cliëntenraad. Het ontbreekt aan belangrijke zaken als een taakverdeling, werk- en beleidsplan en toetsingscriteria voor voorstellen van de raad van bestuur. Als je geen serieuze adviezen geeft, ziet de raad van bestuur je niet staan. Dat vind ik jammer van de bevoegdheden die je als cliëntenraad hebt. Er dient een evenwichtige wisselwerking tussen bestuur en cliëntenraad te zijn en je moet elkaar op inhoud weten te vinden.”

Wat vind je belangrijke thema's voor de cliëntenraad?

“De kwaliteit van zorg heeft mijn prioriteit. Ik zou graag zien dat we in de Jeugdbescherming een aantal beginselen vaststellen voor kwaliteit van de hulpverlening en begeleiding. De cliëntenraad zou de organisatie ertoe dienen aan te zetten om voortdurend feedback van cliënten te verzamelen. Het andere belangrijke thema voor mij is om financiën in de cliëntenraad tot ‘non issue’ te verklaren. Daar gaat nu

te veel tijd in zitten. Als cliëntenraad dienen we alleen te weten of de continuïteit wordt gewaarborgd, er geen overdreven reserves zijn en het grootste deel van het budget naar directe zorg gaat.”

“Je moet elkaar op inhoud weten te vinden”

Hoe houdt de cliëntenraad contact met cliënten?

“Direct contact met cliënten is zeldzaam. Het gaat allemaal om ambulante en gedwongen hulpverlening. Mensen ontvangen niet graag een cliëntenraadslid op huisbezoek. We blijven nu op de hoogte van ervaringen van cliënten door twee keer per jaar deel te nemen aan spiegelgesprekken die de organisatie organiseert. We zijn als raad ook betrokken bij het cliënttevredenheidsonderzoek en de oprichting van een jongerenraad. We hebben een Facebookpagina, mailadres en verspreiden een jaarverslag. Directe respons van cliënten zou wel een plus opleveren. Dit onderwerp staat op de agenda tijdens een studiedag van de cliëntenraad.”

Ben je bekend met LOC?

“De cliëntenraad is onlangs lid geworden van LOC. We vallen pas sinds kort onder de nieuwe Wmcz. Ik vind het goed dat er een organisatie is voor cliëntenraden die op afstand nadenkt. Ik ken de website en nieuwsbrief en kan het verder nog niet beoordelen.”

Welke tip heb je voor andere cliëntenraden?

“Houd je functioneren als cliëntenraad geregeld tegen het licht. Vraag je af, wat kunnen we nog leren? Soms denken cliëntenraden dat zij de wijsheid in pacht hebben. Zie het niet als een wedstrijd. Het beter weten dan de raad van bestuur behoort niet tot je opdracht.”

Mariëlle Cuijpers heeft een adviespraktijk in zingeving en levensvragen.



Tekst: **Mariëlle Cuijpers**

Deze rubriek behandelt veelgestelde vragen aan de LOC-Vraagbaak.

Corona en cliëntenraad

De sluiting van verpleeghuizen als gevolg van het coronavirus overviel ook menig cliëntenraad. Bij LOC kwamen veel vragen binnen over afstemming met de achterban en advies aan de directie over bezoeksregelingen. Hoe zorg je dat je als raad zichtbaar en bereikbaar bent in tijden van crisis?



Tekst: **Tiske Boonstra**



Ruth Irik is eerste aanspreekpunt voor de Vraagbaak.

Wat was er aan de hand?

LOC kreeg de eerste helft van het jaar veel vragen binnen over hoe cliëntenraden contact konden onderhouden met hun achterban - nu direct contact onmogelijk was. Hoe kon de raad meningen, wensen en behoeften peilen over bezoeksregelingen en alternatieve contactmogelijkheden?

Waarom is zichtbaarheid zo belangrijk?

Als je niet zichtbaar bent, weten mensen je ook niet te vinden. Op het moment dat cliënten en hun naasten medezeggenschap en belangenbehartiging het hardst nodig hadden - tijdens het hoogtepunt van de coronacrisis - waren cliëntenraden echter veelal onzichtbaar. Naasten wisten de raad niet te vinden, hadden er soms nog nooit van gehoord.

Hoe word je zichtbaar?

Zichtbaarheid is iets waar je als raad altijd aan moet werken. Zorg dat je bekend en zichtbaar bent vóórdat je contact zoekt met cliënten en naasten over actuele inhoudelijke zaken. Welke informatie verspreid je over het werk van de cliëntenraad? En hoe komt die informatie bij cliënten en naasten terecht? Vertel je dat je een wettelijk orgaan bent, met rechten en plichten? Of vertel je dat je er bent om de stem van de cliënten te laten doorklinken bij de zorgorganisatie? En dat je invloed hebt, wat je daarmee doet en hoe mensen het resultaat daarvan kunnen zien in de praktijk? Staat die informatie alleen in een



informatiefolder? Of wordt die ook actief gedeeld bij de intake van nieuwe bewoners, bij bijeenkomsten en ontmoetingen? De zichtbaarheid, bekendheid en bereikbaarheid van de raad vormen de basis voor goed contact. Mensen zijn veel eerder geneigd vragen te beantwoorden of signalen af te geven aan 'iemand' die ze kennen, vertrouwen en die doelgericht werkt. Laat dat zien als raad!

Hoe onderhoud je contact in crisistijd?

Belangrijk is dat je als raad contact onderhoudt op een manier die past bij verschillende mensen. Voor de een is het handig als er regelmatig updates op de website van de

zorgorganisatie verschijnen. De ander leest actuele ontwikkelingen liever via een mail. Weer een ander krijgt liever een brief. Maar ook bellen en video-overleg zijn goede opties om ervaringen, wensen en behoeften uit te vragen. Ga als cliëntenraad met elkaar na wat passend is voor jullie cliënten, hun naasten én de zorgorganisatie. Maak afspraken over privacy en hulp bij het maken van contact. Vraag aan naasten hoe zij het liefst in contact willen staan met de cliëntenraad. Vraag aan zorgmedewerkers of zij nog tips hebben. Probeer verschillende vormen van contact uit en kijk welke vorm het meeste succes heeft.

Hoe creëer je begrip en draagvlak?

Je kunt waarschijnlijk niet aan alle wensen en behoeften van cliënten en hun naasten voldoen. Maar op de hoogte zijn, signalen meenemen en terugkoppelen wat ermee gedaan is, wat mogelijk blijkt en wat niet - dat creëert wél begrip en draagvlak. Het geeft het gevoel dat je er samen, mét cliënten, naasten en de zorgorganisatie, aan staat. Vanuit verschillende posities. Dat iedereen gehoord en serieus wordt genomen. Er ontstaat begrip waarom sommige dingen niet kunnen, of nog niet kunnen. En dat uit alle (on)mogelijkheden de beste opties zijn gekozen, voor zoveel mogelijk mensen. Want alleen zo maak je samen de zorg van waarde voor mensen. Waardevolle zorg kun je alleen samen realiseren, juist ook tijdens een crisis als corona.

Tiske Boonstra is als adviseur en trainer verbonden aan LOC.

Lees ook de artikelen op pagina 7, 32, en 38 over cliëntenraden en corona.

Meer informatie

www.clientenraad.nl

U kunt ook contact opnemen met de Vraagbaak LOC. Deze is iedere werkdag tijdens kantooruren te bereiken op: 030-2843200 of via vraagbaak@loc.nl

blog vlog

Allerlei mensen uit het LOC-netwerk plaatsen regelmatig hun ervaringen, kennis of vragen op het platform loc.nl. Via tekst, beeld en filmpjes. Het LOC-platform is een ontmoetingsplek om uit te wisselen over (mede)zeggenschap en waardevolle zorg. **Kijk ook op [clientenraad.nl/praat-mee](https://www.clientenraad.nl/praat-mee) en [locjeugd.nl/praat-mee](https://www.locjeugd.nl/praat-mee)**

Stel cliëntperspectief voorop, ook in crisistijd

Bestuurder: “Het is echt wenselijk dat we het daarover hebben, vooral ook met bewoners en naasten. Het vraagt om meer aandacht voor *advance care planning*. Welke risico's is een verpleeghuisbewoner bereid te nemen om zoveel mogelijk het leven te kunnen voortzetten zoals hij dat altijd gewend was?”

www.loc.nl/clientperspectief-vph



Als het niet lukt mensen te vinden voor vacatures

“Als het niet lukt om bewoners of naasten te vinden voor vacatures, zoeken we mensen die regelmatig met de bewoners in contact komen.” Interessant gesprek over vrijwilligers in de cliëntenraad die ook in de zorgorganisatie een rol vervullen.

www.loc.nl/vacatureblog

Mijmeren over medezeggenschap

LOC ondersteunt cliëntenraden bij hun medezeggenschapstaak. LOC, cliëntenraadsleden, ondersteuners en andere betrokkenen bij medezeggenschap plaatsen op de platforms www.clientenraad.nl en www.locjeugd.nl veel praktische informatie. Ook LOC-professionals delen er tips.

Wist je dat vanaf 1 juli 2020 de cliëntenraad instemmingsrecht heeft op het algemeen beleid over kwaliteit, veiligheid en hygiëne?

“Wat ‘kwaliteit’ is, verschilt van persoon tot persoon. Dat maakt het juist zo belangrijk en ook moeilijk om mee aan de slag te gaan. Als zorgorganisatie kun je niet iets specifiek doen waarmee je kwaliteit voor iedereen maakt. Je moet dus echt kijken naar wat de individuele cliënten nodig hebben en kijken: hoe kan ik daar in brede zin aan tegemoet komen? Welke verschillende dingen ga ik doen en hoe ga ik dat doen?” Aldus LOC-adviseur Tiske Boonstra in een nieuwe aflevering van onze podcast voor cliëntenraden.

Hoe je daar als cliëntenraad zoal mee aan de slag kunt? Luister deze podcast kosteloos mee met een interessant gesprek tussen Tiske Boonstra en LOC-coördinator medezeggenschap Thom van Woerkom via www.loc.nl/podcast



Serie podcasts

In deze en andere podcasts van LOC praten we over de wereld van cliëntenraden. Van visievorming tot contact met de achterban en gesprekken met de bestuurder. Luister mee via: www.loc.nl/podcast



Tekst: **Douwe Dronkert**

Colofon

Hoofd/eindredacteur
Pien Heuts

Medewerkers aan dit nummer
Marie-Antoinette Bäcker, Tiske Boonstra, José Broers, Milène du Burck, Mariëlle Cuijpers, Douwe Dronkert, Annemiek Gras, Willeke Krijgsheld, Marthijn Laterveer, Thom van Woerkom.

Foto's/Illustraties
Nationale Beeldbank, Léonie Leertouwer

Leden/abonneeadministratie
LOC: Hof van Transwijk 2
3526 XB Utrecht
Tel: 030-2843200
E-mail: abonnees@loc.nl

Basisontwerp
Firm

Vormgeving
RAAK Grafisch Ontwerp, Utrecht

Druk
AltijdDrukWerk

Z&Z in gesproken vorm
abonnees@loc.nl of
030-2843200

Overname artikelen
Iedereen is van harte uitgenodigd artikelen, met bronvermelding, te gebruiken of te verspreiden.

Zorg & Zeggenschap is een kwartaaluitgave van LOC Waardevolle zorg en wordt gratis in tweevoud toegestuurd aan alle bij LOC aangesloten cliëntenraden. Een (extra) abonnement is mogelijk voor 50 euro per jaar.

Kijk ook eens op ons sociaal platform www.loc.nl



LOC Agenda

5 t/m 9 oktober



Week van de Medezeggenschap - online programma

Een week boordevol online workshops, ontmoetingen en inspiratie over medezeggenschap, de Wmcz 2018 en veel meer. Houd onze wekelijkse nieuwsbrief in de gaten voor de laatste informatie over *De week van de Medezeggenschap* (en zie pagina 12 tot en met 25).

Meer informatie: www.clientenraad.nl

Najaar 2020



Leergang ondersteuners

Met deze leergang verdiep je je functioneren als ondersteuner in de dagelijkse praktijk.

De ontwikkeling van de beroepshouding in combinatie met het leren van vaardigheden is de kern van deze leergang. De eerstvolgende leergang vindt plaats op 5 oktober, 2 november en 7 december 2020.

Meer informatie: www.clientenraad.nl/bijeenkomsten

Najaar 2020



Voorzitterscursus

Met onderwerpen als de visie van de cliëntenraad, de rol van de (vice)voorzitter, aspecten van vergaderen, motiveren van leden en samenwerking met de ondersteuner. Ruimte voor uitwisseling van ervaringen in de praktijk en gesprekken over omgaan met dynamiek in de cliëntenraad en het effectief presenteren van standpunten van de cliëntenraad.

Meer informatie: www.clientenraad.nl/bijeenkomsten

Voor meer bijeenkomsten en cursusaanbod op maat: www.loc.nl/bijeenkomsten



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