

- ERVARINGEN
- HANDLEIDING BEZOEKBELEID
- DE CLIËNTENRAAD IN CORONATIJD



nr 11 september 2020

Beste lezer,

**Wat kunnen cliëntenraden doen met betrekking tot het coronabeleid?**  
Dat is de vraag waarop we in deze nieuwsbrief willen ingaan.

De coronacijfers stijgen weer, dus u zult begrijpen dat we ook de laatste twee bijeenkomsten voor dit jaar (september en november) moeten afgelasten. Dat vinden we erg jammer omdat we op deze manier geen ervaringen met elkaar kunnen delen. Wat niet wegneemt dat we al wel signalen hebben ontvangen over de afgelopen coronagolf, die we in deze nieuwsbrief zullen delen. Blijf vooral uw signalen delen!

Voor specifieke vragen kunt u terecht bij het LOC. Stel uw vragen aan de [vraagbaak](#), of deel uw ervaringen op de website [cliëntenraad.nl](#).

**Hans Rutte**, Voorzitter  
Platform Cliëntenraden Langdurige Zorg Amsterdam

Signalen delen graag via de mail naar  
✉ [info@clienbenbelangamsterdam.nl](mailto:info@clienbenbelangamsterdam.nl), of naar mij via  
✉ [hans@daaromrutte.nl](mailto:hans@daaromrutte.nl)  
📞 06 196 26 716.



ERVARINGEN

## Ervaringen van cliëntenraden

We hebben gemerkt dat veel besluiten rondom de coronacrisis zijn genomen zonder dat de cliëntenraad bij de voorbereiding was betrokken. Vaak werden zij slechts geconfronteerd met het resultaat. Vooral de medische insteek bij de beslissingen was doorslaggevend, terwijl niet altijd rekening werd gehouden met het welzijn van de bewoners.

LEES VERDER OP PAGINA 2

Dit nieuws is een uitgave van het **Platform Cliëntenraden Langdurige Zorg Amsterdam**

Meer informatie  
**Enis Reyhan**  
T 020 752 51 00



Cliëntenraden, zorgorganisaties, gemeenten e.a. kunnen een beroep doen op LOC.

- Vraagbaak  
LOC T 030-284 32 00
- [vraagbaak@loc.nl](mailto:vraagbaak@loc.nl)
- [www.loc.nl](http://www.loc.nl)

Het platform wordt ondersteund door



**Cliëntenbelang**  
AMSTERDAM...



- Er kon geen fysiek overleg plaatsvinden. Soms vonden er vergaderingen op centraal niveau plaats via videobellen. Het directe contact werd node gemist.
- Op sommige locaties werd de voorzitter van de lokale cliëntenraad wekelijks geïnformeerd over de voortgang in de locatie. Maar dat zijn volgens ons uitzonderingen.
- Zorgorganisaties zetten projectorganisaties op om te komen tot de nodige maatregelen om het virus te bestrijden. Zelden zag je dat ook de cliëntenraden betrokken werden bij deze projectorganisaties. Wel werd veel intern gecommuniceerd via internet en nieuwsbrieven om vooral de zorgmedewerkers te informeren.
- Nu worden plannen gemaakt in verband met een mogelijke tweede golf. In één van de zorgorganisaties werd aan de Raad van Bestuur gevraagd hoe de cliëntenraad hierbij betrokken wordt. Het antwoord luidde dat eind augustus het draaiboek

klaar is en naar de centrale cliëntenraad wordt gezonden. Er is dan onvoldoende tijd om te adviseren, zodat de cliëntenraad waarschijnlijk akkoord gaat, omwille van de veiligheid van bewoners.

Helder is in ieder geval, met de ervaringen tot nu toe, dat cliëntenraden eerder en beter betrokken moeten worden bij de maatregelen die rond corona worden genomen.

Cliëntenraden hebben hierbij de wet aan hun kant. Onderwerpen waar de cliëntenraad voorheen verzwaaard adviesrecht over had, zijn in de nieuwe Wmca 2018 vrijwel allemaal instemmingsrecht geworden. Cliëntenraden kunnen hun verregaande invloed (instemming vooraf) gebruiken om te zorgen dat er passende afspraken komen, bijvoorbeeld over bezoek, ontspanning en welzijn.

Voor meer info over de nieuwe wet kijk op [www.cliëntenraad.nl](http://www.cliëntenraad.nl).

## Handleiding voor bezoekregeling beschikbaar

**Nu de hectiek van de eerste coronagolf voorbij is, kunnen verpleeghuizen zich voorbereiden op een mogelijke tweede golf. Wat gaat er met de bewoners/cliënten gebeuren? Worden die weer opgesloten? Komen er weer strenge bezoekregelingen? Daar heeft de cliëntenraad invloed op!**



Een aantal ondersteunende organisaties (waaronder ACTIZ en LOC Waardevolle Zorg) hebben een handleiding uitgebracht voor de wijze waarop regelingen tot stand zouden moeten komen. De **'handleiding voor bezoekbeleid'** schrijft voor dat het plan voor de bezoekregeling, inclusief het bezoekprotocol, wordt opgesteld door de zorgorganisatie, in samenspraak met en goedgekeurd door de cliëntenraad, ondernemingsraad, VAR/PAR en de specialist ouderengeneeskunde. De cliëntenraad kan één lid als vertegenwoordiger

afvaardigen om deel te nemen aan dit gesprek. Deze persoon heeft intern beraad gevoerd met de andere leden van de raad en kan zo het perspectief van bewoners en naasten meenemen.

Maar spreek wel af dat je naast deelname in het gesprek als cliëntenraad altijd je eigen adviesrecht behoudt. Daarmee voorkom je dat men het adviestraject overslaat omdat de cliëntenraad betrokken is bij de voorbereiding. Het adviestraject blijft altijd overeind!

[Download de handleiding.](#)

## De cliëntenraad in coronatijd

Door de maatregelen rond corona zijn de structurele contacten in veel gevallen vervallen. Zo mag je niet meer naar zorglocaties toe en wordt het ook afgeraden om op andere manieren bijeen te komen. Hoe kan je als cliëntenraad dan nog een waardevolle toevoeging zijn? Tiske Boonstra van het LOC laat haar licht op deze kwestie schijnen.

“De cliëntenraad heeft wel degelijk een rol in coronatijd. Juist nu is het essentieel op de hoogte te zijn van de ervaringen van de cliënten. Wat doe je als je bekende dagbesteding of activiteiten uitvallen? Zijn er (genoeg) alternatieve activiteiten en mogelijkheden bedacht? Speelt de zorgorganisatie genoeg in op de ervaringen van cliënten? Is er goed nagedacht over andere mogelijkheden van contact wanneer bezoek niet toegestaan is?

De cliëntenraad moet haar rol in veel gevallen wel anders vormgeven. Hieronder wat **TIPS**.

- **Spreek af hoe je als cliëntenraad met elkaar in contact blijft**

Is het mogelijk een structureel contact tussen de leden onderling te organiseren? Denk aan een wekelijks belmoment, beeldbellen of een WhatsApp groep, mails of de post zo nodig.

- **Spreek af hoe je met de zorgorganisatie en de cliënten in contact blijft**

Neem als voorzitter van de raad contact op met de gesprekspartner, zoals de (locatie- of -sector) manager, afdelingshoofden, raad van bestuur. Vraag hoe de organisatie nu graag met de cliëntenraad in contact



wil staan. En geef je eigen wensen aan. Bijvoorbeeld een wekelijks belmoment(je) waarin de laatste stand van zaken doorgenomen wordt. Is er een manier om digitale informatie uit te wisselen, zoals mail, Caren-zorgt, de digitale omgeving van de zorgorganisatie? Misschien heb je als raad daarnaast af en toe digitaal/telefonisch contact met de afdeling(en), of met de naasten, om uit te vragen hoe de cliënten het maken. Ook kan de raad een brief sturen naar de cliënten/naasten. Daarin kan je schrijven hoe de raad nu bezig is, hoe de raad bereikbaar is en dat de raad graag signalen ontvangt.

- **Spreek af wat je doet als er (ongevraagd) advies moet komen**

Hoe kom je als cliëntenraad in deze tijden tot een gegede advies? Stem met elkaar af wie welke rol heeft. Bijvoorbeeld de voorzitter haalt informatie op bij de zorgorganisatie en deelt dat met de rest van de leden.

Alle leden formuleren hun eigen mening op het stuk. In de nieuwe vormen van contact, bijvoorbeeld telefonisch vergaderen, wisselen jullie die meningen uit om tot een advies te komen. Of als blijkt dat er niet genoeg informatie is of dat er nog vragen leven, dan ga je natuurlijk eerst daar achterna voordat je je advies afgeeft.

### Medezeggenschap in tijden van crisis

Ik hoorde van een bestuurder die uitsprak 'in tijden van crisis gaat de medezeggenschap niet op'. Dat is niet correct. Wettelijk niet, maar zeker ook in geest der wet niet. Natuurlijk moet je landelijke protocollen gewoon doorvoeren, maar hoe je dat passend doet voor jouw zorgorganisatie, dat bepaal je samen. Hoe voeren we het in, wie speelt een rol, welke informatie geven we cliënten, mantelzorgers? Dat zijn zaken om samen af te stemmen."



**cordaan**

## zoekt leden voor centrale cliëntenraad

De Centrale Cliëntenraad van Cordaan (CCC) zoekt nieuwe leden voor de onderwerpen Wonen met zorg voor ouderen, mensen met psychiatrische problemen (GGZ) en mensen met een lichte verstandelijke beperking (LVB+). Wilt u meepraten en –denken over belangrijke thema's die cliënten raken? Of kent u iemand die uitermate geschikt is voor deze rol? **Neem dan per mail contact op met de ondersteuner van de Centrale Cliëntenraad Régine Anmuth:**

[ranmuth@cordaan.nl](mailto:ranmuth@cordaan.nl).

Lees meer op de website van [Cordaan](#).

## Met dank aan...

Ook in het afgelopen jaar is de kerngroep van het platform Cliëntenraden langdurige zorg Amsterdam (PCLZA) weer ondersteund door beleidsmedewerkers van LOC Waardevolle zorg en Cliëntenbelang Amsterdam. De kerngroep is daar bijzonder blij mee. Dat geldt ook zeker voor het beschikbaar stellen van de locatie en de catering door Cordaan.

## Kerngroep Platform Cliëntenraden Langdurige Zorg

Paul Paree (Amsta),  
Harry Leutscher (Cordaan),  
Jan Bielsma (ZGAO),  
Daan Sajet (Cordaan)  
Ernst Weidema (Amstelring)  
Hans Rutte (onafhankelijk voorzitter)

Het Platform wordt ondersteund door  
Tiske Boonstra  
van LOC Waardevolle Zorg  
en Enis Reyhan van  
Cliëntenbelang Amsterdam.

## colofon

Platform Cliëntenraden Langdurige Zorg Amsterdam - Jacob Bontiusplaats 9 (INIT-gebouw)  
1018 LL Amsterdam • T 020 75 25 100 • E [info@clienbenbelangamsterdam.nl](mailto:info@clienbenbelangamsterdam.nl) • [www.clienbenbelangamsterdam.nl](http://www.clienbenbelangamsterdam.nl)