

Krachtige cliëntenraden

Themabijeenkomst 16 oktober 2023, 17.30 – 20.00 uur

Platform Cliëntenraden Langdurige Zorg Amsterdam

Locatie: De Elzen (Cordaan), Clauskindereweg 17, 1069 HN Amsterdam

Welkom



Hans Rutte, voorzitter, heet de aanwezigen van harte welkom. Deze bijeenkomst staat in het teken van krachtige cliëntenraden. Het Platform Cliëntenraden Langdurige Zorg ondersteunt cliëntenraden en wil dat ze krachtiger worden. Binnenkort gaat het platform zelfs 'de boer op' om meer cliëntenraden te bereiken. Vanavond zijn drie verschillende sprekers uitgenodigd: een adviseur, een directeur-bestuurder en een vicevoorzitter van een cliëntenraad. Elk vanuit hun eigen invalshoek delen zij hun kennis en ervaringen met de aanwezigen. Hans wenst eenieder een inspirerende bijeenkomst toe.

Tiske Boonstra - adviseur LOC Waardevolle Zorg

Tiske Boonstra werkt als adviseur bij LOC Waardevolle Zorg. De afkorting LOC staat voor Landelijke Organisatie voor Cliëntenraden. De naam LOC werd vroeger gehanteerd omdat het LOC toen de enige organisatie was op het gebied van cliëntenraden. Nu zijn er meerdere organisaties en om zich te onderscheiden is de naam veranderd in LOC Waardevolle Zorg ([LOC Waardevolle zorg - LOC Waardevolle zorg](#)).

Checklist

Tiske deelt de aanwezigen een checklist uit. Op deze checklist staan een achttal vragen geformuleerd. Als een cliëntenraad deze kan beantwoorden, dan kan een cliëntenraad effectiever en krachtiger functioneren. De vragen staan in een volgorde die zij belangrijk vindt. De checklist kan een cliëntenraad natuurlijk zelf aanpassen. Want 'de springplank van de wet kunnen we gebruiken om onze eigen speeltuin in te richten'.

Rijdende trein

De samenstelling van een cliëntenraad is vaak heel divers. De leden zijn niet op hetzelfde moment begonnen. Als nieuw lid spring je op een rijdende trein terwijl je niet weet waar die

trein naar toe gaat. Zij adviseert daarom om die trein af en toe stil te zetten. Sta met elkaar stil bij wat je wil bereiken. Wat wil je als cliëntenraad? Controleren? Evalueren? Samen bouwen? Of..... vul maar in.

Inbedding

Wil je effectief besturen, zorg er dan voor dat je dat inbed in een kader. Spreek eerst af WAT je wil en spreek daarna af HOE je dat wil. Maak een werkplan en zet afspraken op papier. En hoe weten anderen dat er een cliëntenraad is? Zorg dat je contact maakt met nieuwe bewoners en cliënten.

Samenstelling en Taakverdeling

De cliëntenraad is een vorm van medezeggenschap waarbij je de gezamenlijke stem van de cliënten vertegenwoordigt. De client is afhankelijk van de organisatie, de cliëntenraad is onafhankelijk. Het toelaten van cliënten in de cliëntenraad is een prima idee. Maar niet iedereen is overal even goed in. Dat is helemaal niet erg. Ga na waar je als lid goed in bent en wat je leuk vindt. Maak gebruik van elkaars kwaliteiten en maak een taakverdeling.

Facilitering

Laat zien wat je doet als Cliëntenraad en geef voorbeelden van goede resultaten. En deel dat vooral. Bedenk ook hoe de organisatie je daarbij kan helpen. De organisatie moet de cliëntenraad faciliteren. Denk bijvoorbeeld aan sociale media, een filmpje, een app op de telefoon.

Pien de Jong - directeur/bestuurder ZGAO

Pien de Jong is directeur/bestuurder bij zorgorganisatie ZGAO: Zorggroep Amsterdam Oost ([Zorggroep Amsterdam Oost - ZGAO](#)). Zij heeft 11 jaar ervaring opgedaan in de langdurige zorg met verschillende doelgroepen: ouderen, mensen met een verstandelijke beperking, mensen die ggz beschermd wonen. Zij heeft ervaring met eenvoudige en complexe cliëntenraden. Een eenvoudige kent één cliëntenraad (CR), een complexe heeft naast lokale cliëntenraden ook een centrale cliëntenraad (CCR).

De cliëntenraad: een uitzonderlijke gesprekspartner

ZGAO is een middelgrote organisatie met een breed portfolio: ouderen, thuiszorg, dagbesteding en geriatrie. Zij vertelt over haar goede ervaringen met de cliëntenraad. Het kennisniveau van de cliëntenraad is heel hoog. Pien: 'het contact is zakelijk en warm'. We zijn constructief naar elkaar toe. Op deze manier ervaart zij de cliëntenraad als een uitzonderlijke gesprekspartner.

Versnelde reorganisatie geslaagd

Pien schetst de moeilijkheden waar de organisatie mee te maken had. Het vastgoed van ZGAO was verouderd en er waren verbouwingsplannen. Maar toen sloeg Corona toe. Dat is een behoorlijk trauma geweest. Door de eerste Coronagolf overleed een derde van de bewoners

binnen twee dagen. Daarna het bezoekverbod, ziekteverzuim, angst en inhaaloperaties in het ziekenhuis OLVG. Financieel ging het niet goed want de Corona subsidie zou aflopen. Zij had een vervelend boodschap te melden aan de cliëntenraad: we moeten alle zeilen bijzetten en versneld reorganiseren. Gelukkig kende de cliëntenraad onze organisatie heel goed.

De cliëntenraad deed een stap naar voren! Zij dachten met verstand van zaken kritisch mee, ze waren participatief en het contact getuigde van een warme zakelijkheid. Zo ontstond bij cliënten en medewerkers veel draagkracht waardoor de reorganisatie op tijd is gelukt.

Advies

De voortdurende trein was door Corona tot stilstand gekomen. Wij hebben de cliëntenraad meegenomen in het proces, dan is het samen zoeken. Pien adviseert de cliëntenraden om in elkaar te investeren en te bouwen aan elkaars gezamenlijke kennis. Ga 'als dwarsdoorsnede van de organisatie' met elkaar in gesprek. Doe dat met z'n allen. En doe dat onder gunstige omstandigheden; 'als de zon nog schijnt'.



Hans Visser - vicevoorzitter Amstelring

Hans Visser vertelt hoe hij ooit begonnen is in de cliëntenraad. Zijn moeder had Alzheimer en woonde in het verzorgingshuis. Zij voelde zich daar opgesloten en vergiftigd met medicatie. Net als zijn zus had hij behoefte aan meer informatie. Hans is toen toetreden tot de cliëntenraad. In het begin dacht hij daar mee te stoppen als zijn moeder zou komen te overlijden. Daar kwam niets van terecht want hij maakt nog steeds deel uit van de cliëntenraad terwijl zijn moeder al jaren dood is.

CR of een CCR: een wereld van verschil

Hans heeft een achtergrond in management, ook interim. Hij is inmiddels vicevoorzitter geworden van de lokale cliëntenraad van Amstelring, locatie De Bogt in de Spaardammerbuurt ([Cliëntenraad behartigt klantbelang Amstelring](#)). Hij is daarnaast ook automatisch lid geworden van de Centrale Cliëntenraad (CCR) van Amstelring. Dat is bij Amstelring gebruikelijk. En dat ervaart hij als een wereld van verschil. In de lokale cliëntenraad

worden meer collectieve lokale zaken besproken en in de centrale cliëntenraad meer beleidsmatige zaken.

Medezeggenschap is in de wet geregeld maar Hans adviseert om van die wet gebruik te maken alleen als het echt nodig is. Ga vooral met elkaar in gesprek om van daaruit de kwaliteit voor cliënten te verbeteren. De cliëntenraad vertegenwoordigt de cliënten. Zorg daarom dat je goed geïnformeerd bent en dat je resultaten terugkoppelt aan cliënten.

Bewoners in de cliëntenraad

In de cliëntenraad van De Bogt zitten naast familieleden nu ook bewoners; dat geeft een andere dynamiek. Opvallend is dat ze het niet lang volhouden en dat bij hen vaak een helicopterview ontbreekt. Dat is lastig. Hans: 'Toch zijn we blij dat ze erbij zijn'. Je hoort van hen andere informatie die je anders niet had gekregen. De cliëntenraad communiceert actief met de bewoners, zij bezoeken hen en organiseren informele familiebijeenkomsten.

Nieuw fenomeen: participatieraad

Een paar vestigingen van Amstelring kennen een nieuw fenomeen: de participatieraad. Zij zijn bezig met een experiment. Zij hopen hiermee sneller tot beslissingen te komen. In de participatieraad zitten alle belangrijke partijen bij elkaar: de Cliëntenraad, de Ondernemingsraad, de Bestuurder, het Managementteam en de Raad van Toezicht. In de participatieraad behoudt je als Cliëntenraad je eigen mandaat. Als Cliëntenraad moet je hier wel klaar voor zijn want je krijgt wel vijf adviezen. In kleine organisaties werkt het vaak heel goed en worden besluiten sneller genomen.

Tot slot

Hans Rutte beëindigt de bijeenkomst. Hij dankt eenieder voor diens aanwezigheid. Met name de drie sprekers die zo vriendelijk waren om hun kennis en ervaring met ons te delen. Hij verzoekt de aanwezigen het evaluatieformulier in te vullen. Als je ideeën hebt voor een volgende themabijeenkomst, dan kun je die ook kwijt op het formulier.

Nog effectiever functioneren als CR; hoe doe je dat? Platform CR Amsterdam 16-10-2023

- ❖ Weet ik/wij **wat** ons doel is als cliëntenraad?
 - Controleren, evalueren of samen bouwen, of...;.....

- ❖ Weet ik/wij **hoe** we ons doel willen bereiken?
 - Visie en missie;

- ❖ Hoe weten anderen dat onze CR er is en wat wij willen bereiken?
 - Hoe zijn we **zichtbaar**?

- Waar delen we ons verhaal?
 - Met wie delen we dat verhaal al allemaal?
- ❖ **Wie** moet weten dat we er zijn?
- Cliënten, familie, naasten
 - Gesprekspartner CR; manager, teamleider, raad van bestuur
 - Teams en medewerkers, OR, RvT, ...
 - Vrijwilligers, bewonerscommissie
 - Facilitair en communicatie
- ❖ Hoe weten wij **wat cliënten willen**?
- Kunnen cliënten ons vinden.....
 - Weten wij cliënten te vinden.....
 - Op locatie van zorg + in thuissituatie?
- ❖ Hoe weten we **waar we mee aan de slag** moeten?
- Wat cliënten gezamenlijk aangeven
 - Waar de organisatie mee bezig is, recht op alle **informatie!**
 - Wat de CR in het hoofd heeft
 - Wat de wet zegt
- ❖ Hoe spreken we af hoe we dat **aanpakken**?
- Ken de kwaliteiten van de leden
 - Maak een werkplan o.b.v. punten cliënten en (jaarplan) organisatie
 - Maak afspraken over omzetten van werkplan naar praktijk; vroegtijdig mee!
 - Wat is daarvoor nodig? **Faciliteiten**; ondersteuner, communicatie, begroting
 - Maak een taakverdeling; beleid, contact op afdelingen, ...
 - Afspraken in medezeggenschapsregeling en huishoudelijk reglement
- ❖ Pas als we een plan hebben wat we als CR willen bereiken en hoe, gaan we **aan het werk**
- Intern/ overlegvergadering
 - In breed gesprek over nu **en** de toekomst
 - Contact met de achterban en in huis
 - Meedoen in werkgroepen en teams
 - Leden werven vanuit de relatie
 - Advies en instemming; formeel of informeel, maar terug te vinden!