



WORKSHOP

Versterken van cliëntenraden, familieraden en familieverenigingen in de gehandicaptenzorg

*Congres samen sterk voor kwaliteit
8 december 2017*

*Jaap Zwitser
Co-referent: Martinus Stollenga*

INHOUD

- Afgrenzing onderwerp:
waar hebben we het over?
- Is versterking eigenlijk wel nodig?
- Waar een wil is, is een weg
Basaal
Haal op en koppel terug
Veel varianten daarin
Wees bewust van je positie en rechten/
plichten
Informele medezeggenschap

Afgrenzing Onderwerp

- Titel is best breed ieder een eigen positie en elke instelling anders
- Naast familieverenigingen ook veel informele familieverbanden
- Kwaliteit abstract begrip
Alles wat het dagelijks leven van bewoners/cliënten beïnvloed
Of in de toekomst lijkt te gaan beïnvloeden
- Alleen focussen op kwaliteit?

Is versterking eigenlijk wel nodig?

- Onderzoek naar raden: divers maar in het algemeen veel te verbeteren

Onderzoek Verweij Jonker Instituut 2015, onderzoek Erasmus Universiteit 2016, onderzoek Radboud Universiteit/UMC 2016: te weinig dialoog, proactieve houding, lerende opstelling, invloed op kwaliteitsbeleid. Verschillende verwachtingen instelling en CR, te weinig communicatie met achterban, te weinig oog voor informele medezeggenschap, achter de feiten aanlopen, te weinig gedaan met adviezen, niet serieus genomen, niet tijdig of voldoende geïnformeerd, veel aandacht voor bestuurlijke kwesties

- Onderzoek naar familieverbanden: geen goed beeld, dus alleen praktijkervaring
- Raden vaak een te positief beeld van zich zelf
Onderzoek Radboud-UMC Nijmegen d.d. juli 2016



BELANGENNETWERK
VERSTANDELIJK
GEHANDICAPTEN

Waar een wil is is een weg



Basaal

- Je kunt het altijd beter doen, zie dat als uitdaging
- Wees je bewust van je positie en rechten/plichten
 - Client centraal is ook familie (meer) centraal, WMCZ, Zorgbrede Governancecode, LCVV
- Haal op en koppel zichtbaar terug (a.s.WMCZ!)
- Met de respectievelijke achterbannen. CCR met CR's.
- Stimuleer overleg/verbanden op locaties
 - Minimaal één persoon wakker liggen!
- Werk samen, je staat vaak niet alleen
 - CCR/CR, FV, deelraden cliënten en familie, OR, RvT, extern
- Laat je waar nodig bijstaan
- Evalueer elk jaar grondig en leer
- Voeg iets toe als dat kan



BELANGENNETWERK
VERSTANDELIJK
GEHANDICAPTEN

Haal op en koppel terug



- Ga als familieverband met uw *cliëntenraad* in gesprek, en omgekeerd, onderzoek waar je kunt samenwerken. Leg dat vast. Nieuwe WMCZ ziet ook familie als achterban van de CR
- CR wordt conform MvT verplicht in het eigen reglement vast te leggen op welke wijze hij de wensen van “cliënten” inventariseert en de “cliënten en vertegenwoordigers” informeert over zijn werkzaamheden en de resultaten (responsiviteit met achterban)
- Aanbieder moet die contacten met de achterban bevorderen

Veel varianten 1

- Bekendmaken bestaan cliëntenraad
- Verkiezingen aankondigen
- Je zelf presenteren d.m.v. foto's, brievenbus hebben
- Eigen publicatiekanaal opzetten of verbeteren

Veel varianten 1 – vervolg

- Campagne voeren voor verkiezingen
- Reflectie op de eigen ervaringsdeskundigheid en representatie van welke achterban
- Werkplan maken en communiceren met achterban
- Daadwerkelijke contacten met achterban ontwikkelen, signalen ophalen, ervaringen verzamelen, communicatie in twee richtingen opzetten

Veel varianten 2

- Commissies instellen
- Spreekuur houden
- Mee-eten op afdelingen of locaties of andere manieren van tijd doorbrengen met cliënten en familieleden
- Spiegelgesprekken organiseren

Veel varianten 2- vervolg

- Voorgenomen advies voorleggen aan achterban
- Zelf onderzoek doen naar (onderdelen van) de kwaliteit van de zorg, bijv. door deel te nemen aan audits, en terugkoppelen resultaten

NB: zie bij dit alles mogelijkheden van online werken

Veel varianten 3

- Actief kwaliteitsrapportages, klachtenrapporten, signalementen CVP e.d. analyseren en bespreken met achterban
- Meepraten over visie, missie van de instelling en daarover communiceren met de achterban
- Afspraken met Familieverbanden over voeden CR of cliëntenpanel instellen
- Een rol spelen in teamreflecties en audits en deze voorbereiden met de achterban

Veel varianten 3 – vervolg

- Zorginkooponderhandelingen voorbereiden middels contact met de achterban
- Spreken met Inspectie, dit met achterban voorbereiden
- Stem hebben in sluiten of opening locatie/afdeling op basis van aantoonbare kennis van de opvattingen achterban
- Meepraten over grote organisatorische ontwikkelingen en achterban meenemen in dit proces



BELANGENNETWERK
VERSTANDELIJK
GEHANDICAPTEN

Bewust van positie en rechten en plichten



- WMCZ: bijv. ongevraagd adviseren, adviestermijn steeds met wederzijds goedvinden, advies aanvragen moeten onderbouwd zijn, recht op overleg bij niet opvolgen advies of LCvV, mogelijkheid van negatief advies tenzij, informatie vragen (tenzij persoonlijke zaken), etc.
- Ga als familieverband met de zorgorganisatie in gesprek. Zorgbrede Governancecode: bestuurder moet beleid vaststellen voor dialoog met *belanghebbenden* (dit los van het overleg met de CR)
- Verwijs naar Kwaliteitskader en Kwaliteitsagenda GHZ



BELANGENNETWERK
VERSTANDELIJK
GEHANDICAPTEN

Bewust van positie en rechten en plichten- vervolg 1



- Zoek aanknopingspunten in de zogenaamde informele medezeggenschap: bevorderen en betrek het bij uw werk
- Realiseer: strekking WLZ en WMO is vraagsturing, eigen regie (dus ook familie centraler en medezeggenschapsorganen en belanghebbenden)

Manifest Familiebeleid KansPlus en handreikingen voor CR's en familieverbanden

Informele medezeggenschap

- Informele medezeggenschap via ‘inspraak’
- Onder ‘inspraak’ wordt verstaan: de mogelijkheid van alle individuele cliënten om direct jegens de zorgaanbieder hun wensen en meningen kenbaar te maken
- Ontwerp WMCZ: aangelegenheden die direct van invloed zijn op hun dagelijks leven

Informele medezeggenschap

- Ontwerp WMCZ: gedacht kan worden aan aangelegenheden betreffende maaltijden, douchen, de (her)inrichting van leefruimtes, dagbesteding, huisregels etc. De categorie aangelegenheden 'die direct van invloed zijn op het dagelijks leven van cliënten'
- Dus breed scala van aangelegenheden. Per instelling invullen

Informele medezeggenschap

- Inspraak aansluiten bij de aard van de zorgverlening en de groep van cliënten. Bijv.: dat bij zorgverlening aan zwaar verstandelijk beperkten zoveel mogelijk de wensen van de betrokken cliënten moeten worden geïnventariseerd, maar dat zeker ook de vertegenwoordigers actief moeten worden betrokken bij de inspraak

Informele medezeggenschap

- individuele raadplegingen
- periodiek naar wensen en meningen vragen
- bijeenkomsten in de recreatiezaal, (anonieme) vragenlijsten, spiegelgesprekken, etc.
- enquêtes, huiskamergesprekken
- panels, focusgroepen en familieberaden
- Voorts: cliënten- en/of familieverbanden