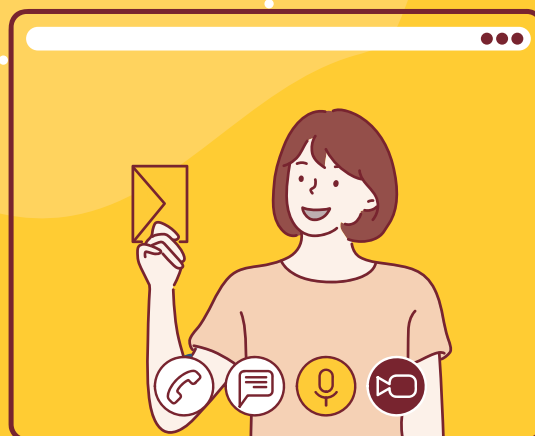
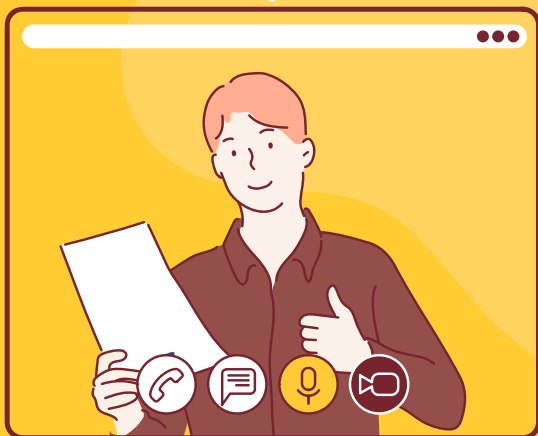
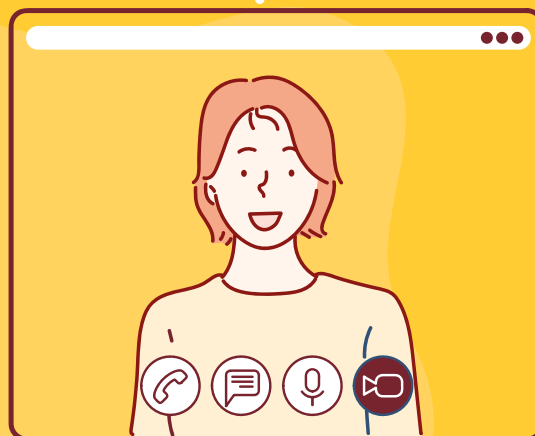
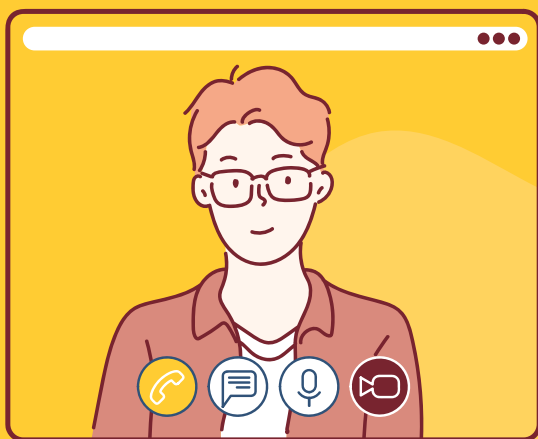


Medezeggenschap in crisistijd

Handreiking over de rol van
lokale cliënten- en verwantenraden
in de coronacrisis



Lokale cliënten- en verwantenraden hebben een belangrijke rol in de coronacrisis of in elke andere crisis.

Zij zien wat de coronamaatregelen betekenen voor het dagelijks leven van cliënten en hun naasten.

De mensen die op de locaties wonen en/of dagbesteding krijgen, zijn uniek. Daarom is het zo belangrijk dat op locatieniveau cliënten en naasten meedenken, mee-adviseren en meebeslissen over de lokale coronamaatregelen. En dat zij kritische vragen stellen. Lokale cliënten- en verwantenraden hebben ook de rechten om dit te doen, vanuit de (nieuwe) Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) 2018.

De praktijk laat zien dat lokale cliënten- en verwantenraden nog lang niet altijd meepraten over het coronabeleid op de woning. Ook heeft niet elke locatie een cliënten- of verwantenraad.

- Hoe kan de lokale cliënten- of verwantenraad zorgen dat ze betrokken worden?
- Over welke corona-onderwerpen kan de cliënten- of verwantenraad meepraten en adviseren?
- Hoe kan de cliënten- of verwantenraad het vergaderen organiseren in crisistijd?
- Via welke andere vormen van medezeggenschap kunnen cliënten en naasten meepraten, als er geen cliëntenraad is?



Deze handreiking helpt lokale cliënten- en verwantenraden om (beter) om te gaan met het voortduren van de coronacrisis. En om zich beter voor te bereiden op mogelijke nieuwe uitbraken van het virus binnen de locatie.

Deze handreiking is ook voor centrale cliënten- en verwantenraden, zorgprofessionals en managers. Ook zij vervullen een rol in het behartigen van de belangen van cliënten in de locaties.

Er is een vereenvoudigde versie van de handreiking beschikbaar.

In de handreiking staan tips over:

- 1. medezeggenschap op locatie**
- 2. nu afspraken maken voor de toekomst**
- 3. vergaderen in crisistijd**
- 4. contact met de achterban, de cliënten**
- 5. adviseren over de coronamaatregelen**



01. Medezeggenschap op locatie

Volgens de Wmcz 2018 zijn de lokale cliënten- of verwantenraden de basis van de medezeggenschap. Lang niet alle woningen hebben een lokale cliënten- of verwantenraad. Op deze locaties kunnen tijdelijke of andere vormen van medezeggenschap zijn, zoals een bewonerscommissie of een huiskameroverleg.

Een lokale cliënten- en verwantenraad heeft volgens de Wmcz 2018 onder andere recht op:

- alle informatie die de raad voor het uitvoeren van zijn taak nodig heeft
- het geven van ongevraagd advies over alle onderwerpen die voor cliënten van belang zijn (artikel 9)
- adviesrecht en instemmingsrecht over onderwerpen die in de wet genoemd zijn. Belangrijk is dat bepaald beleid en alle voor cliënten geldende regelingen onder het instemmingsrecht vallen. Dit geeft de cliëntenraad een stevige positie bij de besluitvorming
- de kans om mee te denken met de zorginstelling over het organiseren van inspraak
- de mogelijkheid om zelf een achterbanraadpleging te houden.

Tips voor onderwerpen in de coronasituatie

Onderwerpen om te bespreken en te bewaken voor lokale cliënten- of verwantenraden (let op, voor de meeste onderwerpen geldt advies- of instemmingsrecht):

- bezoekregeling ([zie handreiking Bezoek en Logeren gehandicaptenzorg](#))
- sluiten of samenvoegen groepen dagbesteding ([zie handreiking Dagbesteding in de gehandicaptenzorg](#))
- tijdelijke sluiting van woningen
- hygiëne maatregelen in woningen
- communicatie naar cliënten en verwanten: welke informatie, duidelijke en begrijpelijke informatie, hoe vaak
- contact houden met cliënten
- ideeën voor opvrolijken cliënten, bijvoorbeeld alle ouders sturen kaartjes naar de groep, bloemen laten bezorgen
- individueel maatwerk ten opzichte van de zorg voor de rest van de locatie
- aandacht/tijd coronapatiënten ten opzichte van reguliere zorg
- installeren van een Corona-Unit, bedoeld voor alle zorginstellingen uit de regio
- aanpassing van huisregels
- wel/niet naar buiten mogen gaan, alleen of in groepen

- maatregelen rondom samen eten of maaltijdvoorzieningen
- visie op eigen regie, wilsbekwaamheid en kwaliteit van leven in crisistijd
- testbeleid, en de gevolgen voor cliënten die samenwonen.

Als er geen lokale cliënten- of verwantenraad is

- Bespreek als locatiemanager en centrale cliëntenraad (CCR) hoe de betrokkenheid en invloed van cliënten en naasten kan worden geregeld op elke locatie.
- Organiseer als woning inspraakbijeenkomsten voor cliënten en verwanten over de vraag 'wat te doen als...?'.
 • Vraag als CCR aan cliënten en verwanten wie wil participeren in een voorlopige cliënten- of verwantenraad bij formele besluitvorming. De kans is groot dat mensen nu wel belangstelling hebben om mee te praten over wat er gebeurt op hun woning.
- Start een cliënten- of verwantenraad op de locatie. Cliënten en verwanten kunnen de CCR of het management er op wijzen dat er lokale cliënten- of verwantenraden moeten komen.
- Praat als huiskameroverleg, bewonerscommissie of vanuit een ander medezeggenschapsorgaan mee over de coronasituatie. Maak als locatiemanager gebruik van de mening en adviezen van deze medezeggenschapsorganen.
- Organiseer als locatie(manager) inspraak op de locatie. Voor meer informatie over inspraak, zie de handreiking Inspraak in de Wmcz 2018 op de websites van het LSR en van KansPlus.



02. Nu afspraken maken voor de toekomst

Het coronavirus is nog niet verdwenen. We zitten zoals dat heet in 'de tweede golf'. Kijk terug naar de afgelopen periode. Bedenk wat geleerd is en wat beter of anders kan. Leg dit schriftelijk vast. Ga in overleg.

Maak nu afspraken over de volgende onderdelen.

• Evaluatie

Evalueer, ook samen met de manager. Hoe is de cliënten- of verwantenraad betrokken geweest bij de coronamaatregelen? Wat ging goed, wat kon beter? Vraag ook de achterban hoe zij de crisis ervaren.

• Een actieplan

Organiseer een overleg met de locatiemanager en bespreek wanneer en waarover de cliënten- of verwantenraad betrokken wil worden. Doe als cliënten- of verwantenraad een voorstel wat er moet gebeuren en ga samen met de locatiemanager aan de slag.

- Maak afspraken over het krijgen van informatie van de locatiemanager, het krijgen van antwoord op vragen of over het organiseren van extra vergaderingen.
- Geef aan op welke wijze de cliënten- of verwantenraad betrokken wil zijn bij de besluitvorming over coronamaatregelen en andere corona gerelateerde zaken.

- Spreek af dat de cliënten- of verwantenraad in ieder geval betrokken wordt bij de crisisplannen, draaiboeken en informatievoorziening naar cliënten en naasten.
- Spreek nog eens door welke coronamaatregelen en onderwerpen vallen onder het instemmingsrecht en het adviesrecht van de Wmcz 2018.

• Video-vergaderen

Bespreek wat nodig is voor video-vergaderen. Denk aan ondersteuning van een coach of begeleider, het installeren van een programma als Zoom, Skype of Microsoft Teams of Google Meet. En oefen met video-vergaderen.

• Toegang van ondersteuning

Maak de afspraak met de locatiemanager en de bestuurder dat de cliëntvertrouwenspersoon, de IGZ (inspectie) en de externe ondersteuner altijd de locatie binnen mogen komen. In het kader van de rechten van cliënten (Wmcz, Wet zorg en dwang, Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg) zijn zij nodig.

• Contactpersoon op locatie

Voor het geval de cliënten- of verwantenraad of de ondersteuner praktische hulp nodig heeft, is een contactpersoon handig. Dit kan een begeleider zijn.



- **Inspraak en contact met de achterban**
Denk alvast na over hoe het contact met de achterban en hoe inspraak georganiseerd kan worden. Maak hiervoor een draaiboek.
- **Contactpersoon als gesprekspartner namens de cliënten- of verwantenraad**
Wijs een contactpersoon aan die regelmatig met de locatiemanager overlegt. Bijvoorbeeld de voorzitter van de cliënten- of verwantenraad of de coach. Deze informeert de rest van de cliënten- of verwantenraad.
- **Misstanden**
Maak afspraken met de locatiemanager wat te doen als er misstanden zijn als de locatie dicht is.

Praktijkvoorbeeld van een externe ondersteuner van een lokale cliëntenraad:

‘De vergaderingen gaan door als het kan. Maar op een andere manier. Dit verschilt per raad. Bijvoorbeeld met beeldbellen. De raadsleden, de manager of bestuurder en de ondersteuner kunnen elkaar dan zien op het beeldscherm. We praten over hoe het nu gaat op de locaties. En wat bewoners als lastig ervaren.’



03. Vergaderen in crisistijd

In crisistijd is het belangrijk om contact te houden met elkaar en regelmatig overleg te hebben.

- Ga video-vergaderen of beeldbellen. Vraag je externe ondersteuner of een begeleider om hulp.

Praktijkvoorbeeld van een cliëntenraad:

‘Er kwam een nieuwe medewerker. Een aantal raadsleden heeft een gesprek met de sollicitant gehad. Via beeldbellen. Zo kon de raad toch zijn advies geven.’

- Plan elke week een overleg met de manager van de locatie: om informatie te krijgen, om advies te geven.
- Vraag informatie van de locatiemanager. Informatie die duidelijk en begrijpelijk is. Dit kan via een nieuwsbrief, per mail of per telefoon.
- Zorg dat de aangewezen contactpersoon regelmatig overlegt met de locatiemanager en de cliënten- of verwantenraad hierover informeert.
- Zorg voor betrokkenheid bij het crisisteam van de zorginstelling, bijvoorbeeld via de CCR.
- Als bij elkaar komen niet lukt, kies dan voor andere manieren om toch een mening of advies te kunnen geven. Via een quiz, door het maken van een filmpje, te tekenen.
- Heb regelmatig contact met de CCR.

Praktijkvoorbeeld van de CCR van een zorginstelling:

CCR en zorginstelling hebben kort en helder op papier gezet wat er is veranderd in de manier van werken van de CCR. Er staat in: wat de CCR niet meer doet (geen vergaderingen meer, niet meer praten met de bestuurder over plannen), hoe de CCR informatie krijgt (via een memo van de bestuurder met de belangrijkste zaken), dat de ambtelijk secretaris vergadert met de bestuurder waarbij afspraken zijn gemaakt over de inspraak van de CCR en hoe de CCR advies geeft. Een lokale raad kan dezelfde afspraken maken met de locatiemanager.

- Ga op zoek naar een ruimte om te vergaderen die groot genoeg is om 1,5 meter afstand te houden.
- Onderhoud contact als cliënten- of verwantenraadsleden onderling, als gewoon vergaderen niet mogelijk is:
 - ga als cliënten- of verwantenraad onderling (beeld)bellen. Stuur berichtjes via WhatsApp
 - ondersteuners kunnen filmpjes maken om te vragen hoe het met de raadsleden gaat, een kaartje sturen of bellen met de raadsleden.

Praktijkvoorbeeld van een cliëntenraad:

'Er is een online inloopavond georganiseerd, om even met elkaar als cliëntenraad te praten over hoe het gaat.'

Tip

Denk - als het goed weer is - ook aan de mogelijkheid om buiten te vergaderen.



04. Contact met de achterban, de cliënten

Houd als cliënten- of verwantenraad contact met je achterban, zodat je weet wat er speelt en wat zij belangrijk vinden.

- **Geef informatie**

Maak bijvoorbeeld een filmpje met informatie over de coronacrisis.

- **Toon belangstelling**

Door een kaartje te sturen of te bellen met de vraag hoe het gaat. Zo kunnen de cliënten- en verwantenraadsleden laten weten dat ze aan de medebewoners denken.

- **Stel een vraag**

Bijvoorbeeld via kaarten met foto's. Op deze manier kan de raad toch informatie krijgen en voelt de achterban zich gehoord.

- **Verzamel informatie**

Over signalen, verhalen, ervaringen van cliënten en verwanten. Bewaar deze goed en geef het door (aan de locatiemanager). Bijvoorbeeld over wat de coronasituatie voor iemand betekent.

Houd de menselijke kant (het sociale, psychische en emotionele welzijn), de kwaliteit van leven in beeld zodat het meeweegt bij het nemen van maatregelen en vinden van oplossingen.

- **Deel je dilemma**

Het betrekken van de achterban helpt de raad om samen de verantwoordelijkheid te delen bij lastige vraagstukken. Bijvoorbeeld wat te doen als individueel maatwerk ten koste gaat van de andere bewoners?





05. Adviseren over de coronamaatregelen

Toets de coronamaatregelen en geef advies

De cliëntenraad of als die er niet is, een groep vertegenwoordigers, kan via een aantal vragen de coronamaatregelen toetsen. De uitkomst kan de cliënten- of verwantenraad gebruiken bij het geven van (gevraagd of ongevraagd) advies of bij het instemmen met een besluit.

- Hebben de coronamaatregelen op de locatie het gewenste effect? Zorgt de bezoekmaatregel bijvoorbeeld voor een daling in de besmettingen? Of zijn andere maatregelen effectiever zoals een vaste groep begeleiders?
- Zijn de maatregelen logisch? Wie mag naar binnen, de monteur wel maar de familie niet? Draagt de keuze bij aan een verlaging van het besmettingsrisico of niet?
- Staan de maatregelen in verhouding tot de risico's? Praat over wat de nieuwe afspraken betekenen voor het leven van cliënten en hun familie. Is er naast veiligheid en lichamelijke gezondheid ook naar sociale- emotionele gezondheid gekeken, dus naar kwaliteit van leven?
- Is wel voor de minst ingrijpende maatregel gekozen?
- Zijn de maatregelen in samenspraak met de cliënten(raad) en/of verwanten(raad) opgesteld? Is er overleg geweest, kon de cliëntenraad meedenken en was er instemmingsrecht?
- Is gekozen voor maatwerk? Eén maatregel voor de hele zorginstelling of locatie is niet wenselijk. Mensen zijn verschillend en moeten zelf kunnen beslissen over hun leven.
- Heeft de zorgaanbieder een toelichting gegeven aan cliënten(raden) en verwanten(raden) waarom voor deze maatregelen is gekozen? Een uitleg helpt mensen om het beter te begrijpen. En het biedt de kans om zelf als cliënt of verwant of raad met andere oplossingen te komen.

Tip

Deel de cliënten- of verwantenraad op in twee groepjes. Dan is fysiek of digitaal vergaderen vaak wel mogelijk. Beide groepjes bereiden een onderwerp of adviesvraag voor. De groepjes leggen het advies aan elkaar voor. Op deze manier kan de cliënten- of verwantenraad toch tot een gezamenlijk besluit komen.

Bewaak de zeggenschap en advies- en instemmingsrechten van cliënten

De cliënten- of verwantenraad kan de zeggenschap van cliënten bewaken.

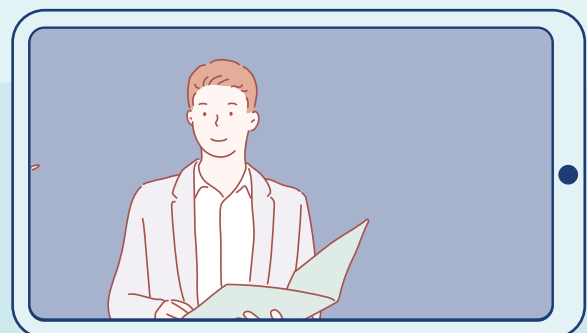
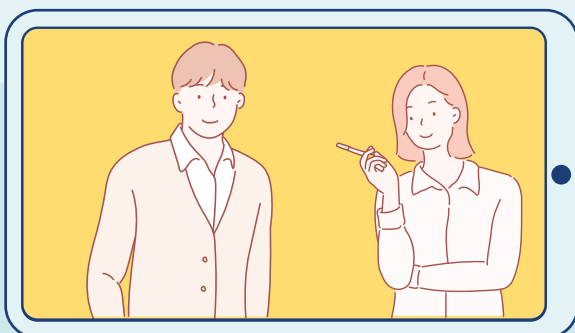
- Ga na of cliënten en verwanten voldoende informatie krijgen die ook begrijpelijk is.
- Let er als cliënten- of verwantenraad op dat de cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang (Wzd), de inspectie en eventueel de coach van de cliëntenraad de woonlocatie altijd in moeten kunnen.
- Bekijk of iedereen op de woning de cliëntvertrouwenspersoon kent. En denk mee hoe de bekendheid vergroot kan worden.
- Eigen regie en wilsbekwaamheid zijn onderwerpen die in crisistijd speciale aandacht vereisen. Zorg er als cliënten- of verwantenraad voor dat dit op de agenda staat. Bijvoorbeeld in het teamoverleg of bij een moreel beraad.

Praktijkvoorbeeld van een regionale cliëntenraad:

De cliëntenraad is meegenomen in de wekelijkse update van het regionaal kernteam corona voor het management van de regio. Deze informatie is van groot belang voor de cliëntenraad om afspraken die zijn gemaakt te toetsen. En om signalen wat er goed en fout gaat neer te leggen bij het management.

Praktijkvoorbeeld van de voorzitter van de CCR van een grote zorginstelling:

'In overleg met de Raad van Bestuur heeft de CCR de leden van de cliëntenraden die nog geen iPad hadden er een te leen gegeven die volledig gebruiksklaar geleverd is, om te vergaderen en te overleggen.'





Vragen? Op zoek naar ondersteuning?

Helpdesk KansPlus:

030-2363745 of

advies@kansplus.nl

vraaggraak@kansplus.nl

Voor meer informatie:

www.vraaggraak.nu

www.kansplus.nl

Helpdesk van het LSR:

030-299 00 04 of

helpdesk@hetlsr.nl

Voor meer informatie:

kennisbank.hetlsr.nl

(voor LSR-leden)

www.meepraten.net

Redactie - Buro Opaal

Ontwerp en illustraties - Amy Besten



