

ZORG

ZEGGENSCHAP

PLATFORM VOOR WAARDE-VOLLE ZORG DOOR CLIËNTENPARTICIPATIE



Thema: Zeggenschap 3.0 in zorg en toezicht
Cliëntenraden in Tweede Kamer
Sociaal platform LOC gelanceerd
Goed bestuur in de zorg

WAARDE-VOLLE ZORG IS OOK JONG!

Op de website vindt u ook
informatie over jeugdzorg en
jeugd-GGz.

Ga naar www.loc.nl

DE TOEKOMST VAN DE GEZONDHEIDSZORG IS
WAARDE-VOLLE ZORG



ZEGGENSCHAP
IN ZORG

Zeggenschap in toezicht

Pieter Vos, voorzitter raad van toezicht LOC, pleit ervoor het cliëntenperspectief leidend te maken in het toezicht op zorg.

08



18

Klantparticipatie in Utrecht

LOC-vrijwilliger Henk Heikens en zijn ideeën over medezeggenschap op gemeentelijk niveau.

Clëntenraden en herziening Wmcz

Zeker vijftig cliëntenraden spraken eind mei in de Tweede Kamer over herziening van de medezeggenschap.

14



44

Gastvrijheidszorg met Sterren

De winnaars van editie 2015 van Gastvrijheidszorg met Sterren zijn bekend. Een foto-reportage.

En verder

- 05 Nieuws
- 12 Goed bestuur
- 17 De Binding
- 22 Sociaal platform
- 24 In beeld
- 26 Project brandveiligheid op stoom
- 28 Invloed ervaringsdeskundigen GGz
- 30 Informatierecht
- 32 Zorg van binnenuit
- 36 LOC & Co
- 38 Zie Zo!
- 40 Netwerk zingeving in zorg
- 42 Vraagbaak
- 44 Gastvrijheidszorg met Sterren Awards
- 47 Colofon



Ruimte voor medezeggenschap

Sinds 1 januari is er veel veranderd in de zorg. De afgelopen jaren was de politiek druk bezig met de grote wettelijke veranderingen. De versterking van de positie van cliëntenraden had daarbij niet de hoogste prioriteit. Nu lijkt daar verandering in te komen. Een nieuw zorgstelsel zonder sterke inbreng van cliënten werkt niet. We merken dat er in de Tweede Kamer en bij het ministerie meer aandacht komt voor cliëntenraden. Medezeggenschap is noodzakelijk om de stem van cliënten te laten horen. Al jarenlang pleiten LOC en cliëntenraden voor een betere wettelijke regeling. En steeds weer schuift de Tweede Kamer de behandeling van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) vooruit. Het bezoek van cliëntenraden aan de Tweede Kamer op 29 mei laat zien dat er nu beweging is.

Het Verweij Jonkerinstituut heeft een rapport uitgebracht over medezeggenschap. Het rapport beschrijft een aantal discussiepunten. Zoals het spanningsveld tussen de leefwereld en de systeemwereld. Met de vraag daarbij waar de medezeggenschap zich op moet focussen. Ook werpt het rapport de vraag op hoe we passende medezeggenschap kunnen organiseren bij nieuwe organisaties. Zoals de sociale wijkteams of kleinschalige thuiszorgorganisaties. Het rapport gaat niet in op de medezeggenschap bij jongeren. Daar werkt LOC samen met jongeren aan.

In deze Zorg & Zeggenschap gaan we uitgebreid in op de ontwikkelingen rond medezeggenschap. Zoals een korte samenvatting van het rapport van Verweij Jonker. Ook doen we verslag van het bezoek van cliëntenraden aan de Tweede Kamer. Henk Heikens, die samen met LOC betrokken is bij medezeggenschap bij sociale wijkteams, komt uitgebreid aan het woord. In 'de Binding' besteden we aandacht aan het project van Publicarea en LOC over medezeggenschap en mantelzorg. Ook zijn de uitkomsten van een GGz-congres over ervaringsdeskundigheid te lezen.

Kortom: er gebeurt enorm veel op het gebied van medezeggenschap. Cliëntenraden en LOC hebben elkaar de komende tijd hard nodig om te zorgen dat de stem van cliënten overal doorklinkt. In Den Haag, bij gemeenten en binnen zorgorganisaties. Maar ook te zorgen dat cliëntenraden verwoorden wat mensen in de dagelijkse praktijk in de zorg meemaken. Nederland is één van de weinige landen met een wettelijke medezeggenschap en een organisatie als LOC. Laten we dat samen verder uitbouwen!

Marthijn Laterveer
Coördinator LOC

Cliëntenraden en zorgverzekeraars in gesprek

30 september wordt in Nijmegen het symposium 'Cliëntenraden in dialoog met Zorgverzekeraars' georganiseerd. Netwerk cliëntenraden in de zorg (NCZ), Zorgbelang Gelderland, LOC en andere partijen bundelen hiervoor hun krachten. De koepelorganisaties merken bij cliëntenraden regelmatig onduidelijkheid en een toenemende negatieve beeldvorming op de gebieden cure en care. Bijvoorbeeld over zorginkoopbeleid van zorgverzekeraars en het proces van zorgcontractering. Maar ook over de samenstelling van de (aanvullende) verzekeringspakketten. Zo geven cliëntenraden vaak aan dat ze onvoldoende en niet tijdig worden betrokken bij het zorginkoopbeleid. En daarbij het perspectief van de cliënt graag meer mee laten wegen. Het symposium is een eerste aanzet tot dialoog tussen cliëntenraden en zorgverzekeraars. En leidt in de toekomst mogelijk tot meer betrokkenheid van cliëntenraden bij zorginkoopbeleid. Op het programma: hoogleraren over de relatie tussen patiënten/verzekerden, zorgaanbieders en zorgverzekeraars. Daarnaast leggen Zorgverzekeraars Nederland en verschillende directeuren zorginkoop (o.a. Achmea, VGZ, De Amersfoortse) hun visie uit. Op manieren van zorginkoop en hoe ze daar patiënten bij betrekken. De zorgverzekering en het zorgveld worden vanuit verschillende invalshoeken besproken; de organisatie verwacht een pittige interactieve podiumdiscussie.

Kijk op <http://loc.nl/nieuwsberichten-LOC/uitnodiging-symposium-clientenraden-in-gesprek-met-zorgverzekeraar-voor-meer-informatie-over-het-programma-en-aanmelden>.



Handreiking medezeggenschap jongeren

De invoering van de nieuwe Jeugdwet per 1 januari dit jaar daagt gemeenten uit om nieuwe taken uit te voeren met minder budget. Er wordt dus veel gekeken waar bezuinigd kan worden, zoals op jongerenraden. Dit voorjaar spraken jongeren samen met medezeggenschapsorganisaties hun zorgen hierover uit: 'Wordt na de invoering van de Jeugdwet nog wel aan jongeren zélf gevraagd wat zij belangrijk vinden? Om na te gaan welke ondersteuning volgens jongeren nodig is?'

Om instellingen en gemeenten bij deze uitdagingen te ondersteunen, hebben jongeren met Defence for Children, Ieder(in), JeugdWelzijnsBeraad, LPGGz en LOC een handreiking gemaakt. Om bij te dragen aan optimale toepassing van de regels voor medezeggenschap voor jongeren in de praktijk. De handreiking laat zien hoe investeren in medezeggenschap gedoe kan voorkomen. En allerlei waarde kan opleveren: zowel voor jongeren als instellingen en gemeenten. Lees verder op: <http://bitly.nl/3IH1N>

Digitaal tijdschrift E-zin & Zorg

LOC werkt mee aan een online tijdschrift voor professionals in de zorg. Het wordt gemaakt door branche-organisatie ActiZ. Als LOC willen we er graag aan bijdragen dat de visie en mening van cliënten gehoord wordt in een medium dat voor medewerkers in de zorg bedoeld is. De zomereditie van E-zin & Zorg gaat over het thema 'lekker': lekker eten, lekker in je vel, lekker leven. Thema's van eerdere nummers zijn bijvoorbeeld langer thuis wonen, informele zorg



en dementie. Wie als lezer zelf ook een inspirerend verhaal te vertellen heeft, wordt door de redactie van harte uitgenodigd om daar over te schrijven in een volgende editie. Over hoe dat kan, en veel meer, staat meer informatie in het 'E-zin'.

Zodra de laatste editie uit is, laten we dat steeds weten via een nieuwsbericht op www.loc.nl en in de digitale nieuwsbrief. Eerdere nummers zijn te bekijken via <http://www.actiz.nl/magazine-voor-de-zorg>

Workshop werken met Verhalencirkel

Steeds meer mensen constateren dat we het systeem van de zorg drastisch moeten vernieuwen. Hoewel op talloze manieren is en wordt geprobeerd de zorg te verbeteren, is de conclusie steeds dat de kwaliteit niet op orde is. Sleutelen aan het huidige systeem, levert geen echte verbetering op. Daarom pleit ook LOC steeds opnieuw voor radicale verandering van het systeem, zoals door mensen te helpen bij het formuleren van hun vraag.

De Verhalencirkel kan daar handig bij zijn: een praktisch en speels hulpmiddel waarmee je in gesprek kunt gaan over levensvragen. Het is niet altijd eenvoudig om het te hebben over wat mensen echt bezig houdt. De Verhalencirkel helpt hierbij. In een een-op-eengesprek of in een groep. De Verhalencirkel is ontwikkeld voor professionals in de zorg en te gebruiken met cliënten en patiënten, familie, mantelzorgers en vrijwilligers. De Verhalencirkel is online te bestellen via de website van bureau Kwiek: <http://bitly.nl/ZOkqP>. Kwiek organiseert op 10 september en 5 november de korte workshop 'Aan de slag met de Verhalencirkel'. In deze workshops maak je kennis met diverse gespreksopeners en oefen je het gebruik van de Verhalencirkel. Meer informatie: Patricia@bureaukwiek.nl



Leidraad medicijnen

Medicijngebruik is niet meteen een onderwerp waar je aan denkt als het gaat om medezeggenschap. Toch zijn er veel punten waar je als cliënt, familie en/of cliëntenraad op kunt letten. De Beroepsvereniging verpleegkundigen en verzorgenden Nederland (V&VN) heeft een 'leidraad bekwaamheid medicatie geven' uitgegeven. Daarin staat waarop moet worden gelet bij het geven van medicatie. De leidraad is op de website van LOC te vinden: <http://loc.nl/forum/bekwaamheid-bij-medicijnen-geven-een-leidraad>.

Een greep uit onderwerpen in de leidraad: Welke kennis en vaardigheden moet iemand hebben die medicatie geeft? Hoe bewaar je medicijnen correct en hoe dien je ze goed toe? En wat mag je verwachten van de professionele houding van diegenen die het geven? Letten verzorgenden op de wensen en behoeften van mensen als het gaat om het nemen van medicijnen? Dat en meer vind je in deze leidraad. Als cliëntenraad kun je vragen stellen over de protocollen op het gebied van bekwaamheid en medicijnen. De leidraad geeft je inzicht in wat er dan ongeveer in dient te staan. Via de webpagina vind je ook links naar de bewaarkaart en het handboek 'medicijnen en gezondheid' die LOC publiceerde. Met informatie over wat je daar als cliëntenraad nog meer aan kunt doen.

Uitspraak LCvV

Dit voorjaar deed de Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden (LCvV) uitspraak over het aantal uren ondersteuning voor cliëntenraden. Een centrale cliëntenraad deed een voorstel om de ondersteuning aan te passen. De bestuurder ging hier in eerste instantie mee akkoord. Volgens de cliëntenraad werd de belofte gedaan om twee fte ondersteuning te krijgen. Dat was feitelijk twee keer 32 uur.

Vervolgens werd dit twee keer 36 uur: volgens de bestuurder een tijdelijke verhoging. Dat laatste werd wel met de ondersteuners besproken, maar niet met de cliëntenraad. Toen de ondersteuning weer terugging naar 32 uur nam de cliëntenraad het standpunt in dat er sprake was van een nieuw besluit en dat dit niet rechtsgeldig zou zijn. De zorgaanbieder zegt vervolgens echter dat er geen nieuw besluit is genomen. De commissie is het uiteindelijk eens met de zorgaanbieder: uit de aanstellingsbrief aan de ondersteuners blijkt duidelijk dat de aanstelling tijdelijk is. Op basis van deze uitspraak wordt op het digitale sociaal platform van LOC een gesprek gevoerd over wat we van de uitspraak kunnen leren. En waar cliëntenraden rekening mee kunnen houden om soortgelijke situaties te voorkomen. <http://loc.nl/forum/uitspraak-landelijke-commissie-van-vertrouwenslieden>

Najaarstrainingen medezeggenschap

Begin dit jaar organiseerde LOC basistrainingen medezeggenschap in Utrecht, Alkmaar, Haelen, Assen en Heinkenszand. In het najaar organiseren we deze trainingen opnieuw (gratis voor leden); meer informatie volgt via onze media.

Dit voorjaar stonden de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz), 'adviseren in de praktijk' en 'goed bestuur in de zorg' op het programma. Maar ook het 'intern functioneren van de cliëntenraad' en 'contact met de achterban'. LOC-professionals gaven presentaties en deelnemers leerden vooral ook veel van elkaar. Ervaringen van deelnemers en presentaties vind je op <http://loc.nl/blogs/>



Zeggenschap in toezicht

Perspectief

cliënt leidend

Het zijn fascinerende tijden. In zorg en welzijn verandert veel. Het resultaat zou wel eens een heel andere vorm van zorg en welzijn kunnen zijn. Een vorm waarin zeggenschap van de cliënt het perspectief is voor de manier waarop wij organiseren en besturen. Zeggenschap in toezicht, hoe organiseer je dat?

Tekst **Pieter Vos**

Nooit eerder waren de kansen op zeggenschap in bestuur en toezicht groter, vooral door krachten van buiten de zorgsector: internet, sociale media, keuzemogelijkheden. Deze kansen moeten wij verzilveren.

Waarom? Omdat alleen zo zorginstellingen bestuurbaar blijven, de kwaliteit van de zorg op niveau komt en betaalbaar blijft én de professionals gemotiveerd hun werk kunnen doen. Dit alles vraagt om een stevige verankering van zeggenschap in zorg in de besturing van instellingen, dat wil zeggen in het bestuur (raad van bestuur) en in het intern toezicht (raad van toezicht). En hoewel de zeggenschap van cliënten toeneemt, is nu juist die verankering nog niet erg zichtbaar.

De vraag die ik wil beantwoorden is deze: Hoe kunnen wij het perspectief van de cliënt leidend maken in het intern toezicht van zorginstellingen? Voor mij omvat 'het perspectief van de cliënt' ook dat van de mantelzorgverzorger en gedeeltelijk dat van de onbetaalde zorgarbeid. En verder behoren voor mij de gezondheid, de kwaliteit van leven en de participatiekansen van mensen met een beperking ook tot het 'cliëntperspectief'. En *last but not least*: de manier waarop cliënt

en zorgprofessional tot gezamenlijke afspraken over doelen en middelen komen. Met andere woorden: hun 'shared decision making' en het zorgplan, behoort voor mij ook tot het cliëntperspectief.

Zeggenschap verankeren

Drie ontwikkelingen in zorg en welzijn maken het nodig om zeggenschap te verankeren in intern toezicht en maken dat ook mogelijk.

Allereerst de meest ingrijpende transitie: die van cliënt van een instelling naar burger met een beperking. In het leven van die burger zijn wonen, werken, mobiliteit en contacten vaak belangrijker dan zorg en welzijn. Hij sluit zich steeds vaker aan bij een burgerinitiatief dat daarop is gericht en zo'n initiatief betekent soms meer voor hem dan een zorginstelling. Ook stellen Marktplaatsachtige initiatieven als 'WeHelpen' de cliënt in staat zijn eigen zorgsysteem te bouwen. Dit alles brengt echter ook met zich mee dat deze burger niet alleen rechten heeft, maar ook verplichtingen en verantwoordelijkheid. Een ander perspectief dan dat van de zorg.

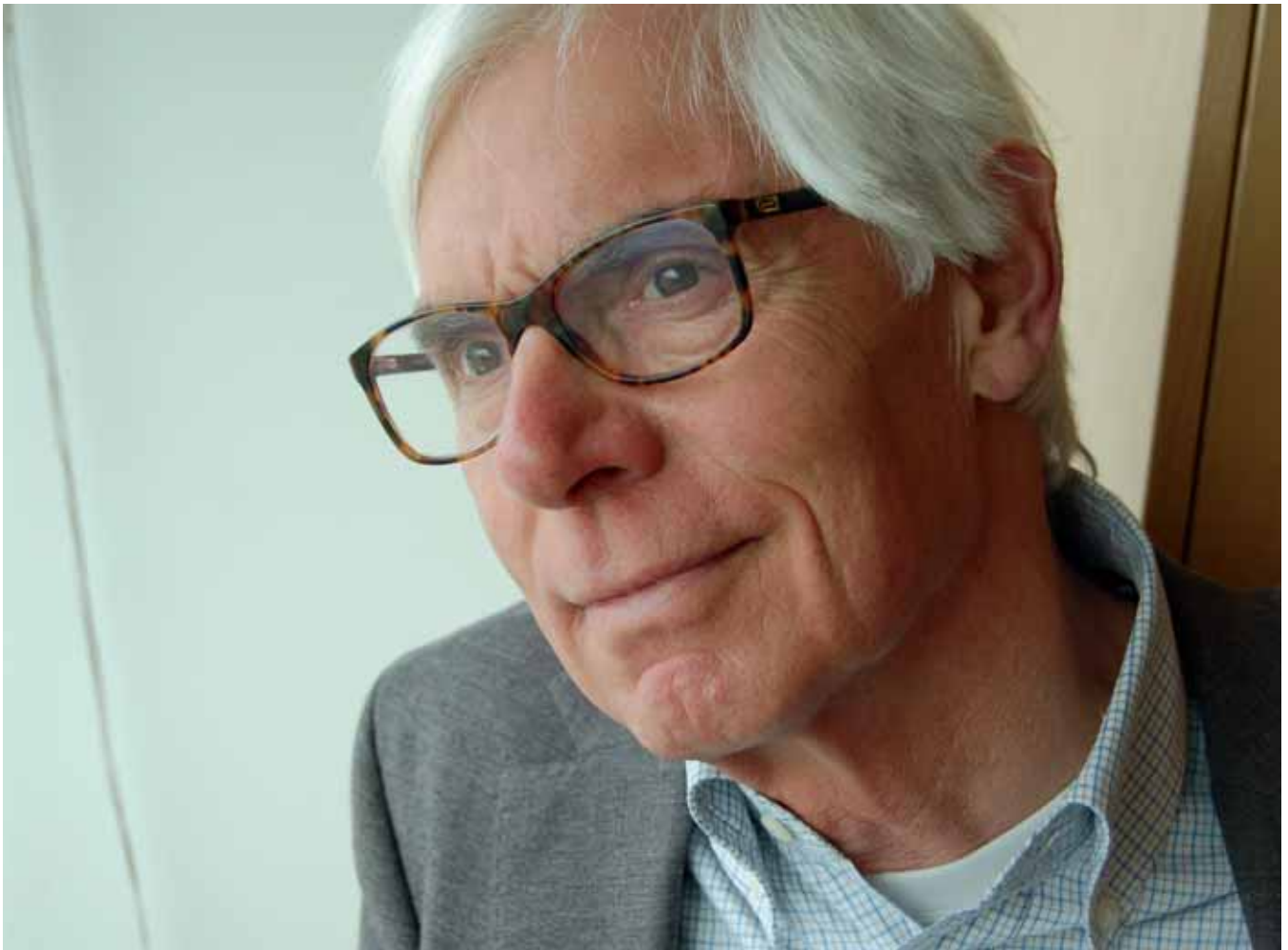
In de tweede plaats zien wij vraag en aanbod in de zorg steeds meer in elkaar vervlochten raken. Die twee zijn

niet meer zo gemakkelijk uit elkaar te houden. Dat komt door het toenemend belang van zelfmanagement in combinatie met eHealth, door het inschakelen van cliënten bij de zorgverlening, door het vervagen van de grens tussen betaalde en onbetaalde zorgarbeid en natuurlijk door de keuzen en de kennis die het internet biedt. Ook krijgt hij steeds meer steun van cliëntenorganisaties.

En in de derde plaats ontstaan zelfsturende teams van zorgprofessionals, liggen grote zorginstellingen onder vuur en zijn management en bestuur niet meer vanzelfsprekend. In deze verandering in het denken over organiseren en leidinggeven speelt de zorgprofessional een bijzondere rol. Zorgprofessionals keren nogal eens de instelling, de werkgever, de rug toe. Zij willen hun beroep op een meer zelfstandige en ook moderne manier uitoefenen. Zij voelen zich daarin soms belemmerd door de aan grote organisaties inherente eigen regelcultuur.

Nieuwe organisaties

Deze ontwikkelingen dwingen ons anders te denken over zorgorganisaties. Organisaties waarin het brede cliëntperspectief het leidend beginsel is voor besturing. Waarin de werkvloer, dat wil zeggen het gesprek tussen cliënt en professional en de afspraken die zij maken, een krachtige stem heeft: zeggenschap in toezicht. Nu is het nog vaak omgekeerd: van bovenaf (raad van bestuur, raad van toezicht, managementlagen) stuurt men in zorginstellingen de werkvloer aan, bepaalt men het beleid, vaak in overleg met externe partijen (inspectie, gemeente, zorgverzekeraar et cetera). Raden van toezicht richten zich vaak op de instandhouding van de zorginstelling. Het gaat dan om bijvoorbeeld de inkomsten, de zorgproductie, het vastgoed, de positie op de arbeidsmarkt en cao's. Dit moet anders, dit kan anders. Moet, omdat kwaliteit en betaalbaarheid van zorg mede afhankelijk zijn van zeggenschap. Omdat voor het maatschappelijk resultaat



Pieter Vos: "De transitie van cliënt van een instelling naar burger met een beperking is ingrijpend."

van zorg in termen van gezondheid en participatie hetzelfde geldt. En, omdat alleen zodoende kansen ontstaan voor gemotiveerde en actieve cliënten en zorgprofessionals en voor hun 'shared decision making' die concreet resultaat oplevert.

Perspectief cliënt

Zeggenschap in toezicht, hoe organiseer je dat? Vrijwel alle instellingen in de zorg en welzijn zijn een stichting, bestuurd door het duo raad van toezicht en raad van bestuur. Daarnaast zijn er de organen voor (mede) zeggenschap van de interne belanghebbenden: de cliëntenraad en de ondernemingsraad bijvoorbeeld. Hoe kunnen wij in dit ingewikkelde systeem - in het bijzonder in het intern toezicht - het perspectief van de cliënt leidend maken?

Ik zie een paar mogelijkheden.:

1. Onderwijsinstellingen hebben een (wettelijke) medezeggenschapraad (MR). Die bestaat uit alle interne belanghebbenden: scholieren, medewerkers en ouders. De MR heeft een stevige stem in de besluitvorming in een school en de minister van OCW wil die stem nog krachtiger maken door de MR meer bevoegdheden te geven, onder meer bij fusies. Zouden wij in zorginstellingen niet ook een MR moeten hebben? En zou die MR niet een plaats moeten hebben in het intern toezicht?
2. Het kwaliteitssysteem zou gebaseerd moeten zijn op het perspectief van de cliënt. Instellingen zouden zich verplicht moeten voelen een eigen kwaliteitssysteem te hanteren (naast het landelijke). En Zorginstituut Nederland zou er op moeten toezien dat ieder kwaliteitssysteem primair is gebaseerd op resultaat en waarde voor de cliënt, op uitkomsten in termen van gezondheid, kwaliteit van leven en participatie (bijvoorbeeld door 'patiënt tracers' te gebruiken). Ook zou instemming door de cliëntenraad verplicht moeten zijn.
3. De inkopende partijen, zorgverzekeraars en gemeenten, zouden deze mogelijkheden kunnen opnemen in hun inkoopvoorwaarden.
4. Zou een deel van de zorginstellingen niet rechtstreeks bestuurd kunnen worden door cliënten en zorgprofessionals? Dat zijn dan geen stichtingen,

maar bijvoorbeeld coöperatieve verenigingen met leden en een bestuur. Dit zou kunnen bij (wijk)gezondheidscentra of bij woonvoorzieningen. Ook zouden stichtingen zich kunnen verbinden met burgerinitiatieven in de regio.

"Kwaliteit en betaalbaarheid van zorg zijn mede afhankelijk van zeggenschap"

5. Een raad van toezicht (stichting) zou zich primair moeten baseren op informatie over de 'shared decision making' van cliënten en zorgprofessionals en over de zorgplannen die daarvan het resultaat zijn. Deze raad moet de maatschappelijke opbrengst van de door de instelling geleverde zorg en welzijn als toetssteen hanteren.

Rol cliëntenraden

Ik adviseer cliëntenraden om de door mij genoemde mogelijkheden de zeggenschap in zorg te verankeren in het intern toezicht, in hun overleg met de raad van toezicht aan de orde te stellen. Dat (jaarlijks) overleg is nu nog vaak een rituele dans. Het zou een permanente uitwisseling van perspectieven en ideeën moeten zijn, waarin mijn vraag - hoe maak je het perspectief van de cliënt leidend in het intern toezicht? - centraal staat. LOC zou met onder meer de Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in Zorg en Welzijn (NVTZ) en met de beroepsorganisatie van bestuurders in de zorg (de NVZD), maar ook met de inkopende partijen in gesprek moeten gaan over mijn voorstellen.

Pieter Vos is voorzitter raad van toezicht LOC en lid bestuur NVTZ.

Vooraankondiging: LOC organiseert na de zomer 5 basistrainingen voor cr'en. Gratis voor leden! Binnenkort meer via de nieuwsbrief en website
@LOC_zeggenschap



LOC zeggenschap
@LOC_zeggenschap



Op de hoogte blijven?
Schrijf je in voor één van onze nieuwsbrieven. www.loc.nl/digitale-nieuwsbrief



Vrijwilligers gezocht!

Voor het foto's, film- en audio-opnames maken/bewerken

www.loc.nl/vwfilm

Van managen naar ont-managen:

"Zelf ben ik een aanhanger van het back to basic denken-doen attitude gevoel, en verwonder mij over het enorme mechanisme in mijn stukje van de zorg..."



Lees verder op www.loc.nl/blogs/van-managen-naar-ont-managen

Clëntenraadslid over LOC training :



Na 25 jaar het in m'n eentje doen: heel positief"

Ook op video: www.loc.nl/youtube

Diversiteit medezeggenschap

Goed bestuur

in de zorg

De samenleving verandert snel. Dat geldt ook voor de zorg. Zo krijgen steeds meer mensen zorg in hun eigen huis. Er ontstaan allerlei buurtinitiatieven. Besluitvorming vindt steeds meer plaats op lokaal niveau. Wat betekent dit voor de medezeggenschap?

Tekst **Marthijn Laterveer**

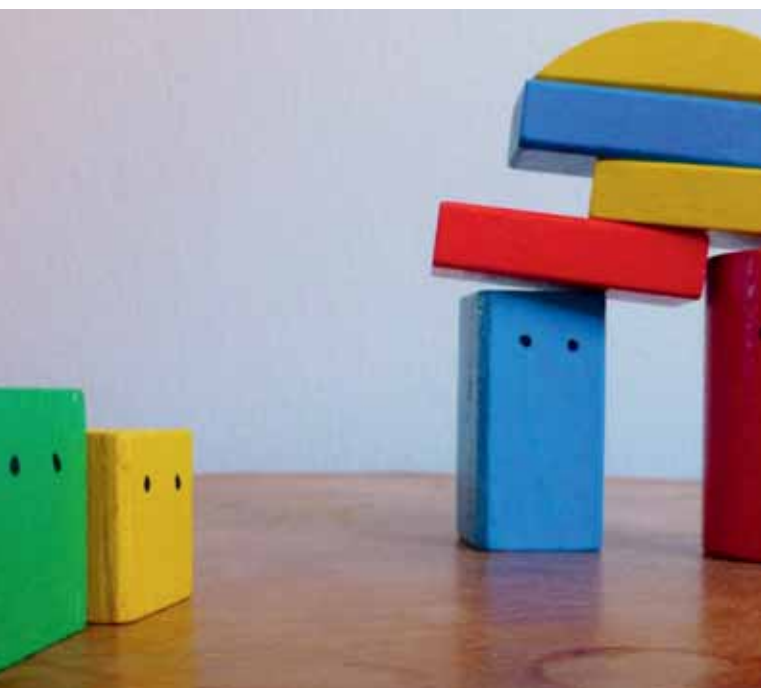
Alle veranderingen in de zorg werpen ook nieuwe vragen op. Wie bepaalt bijvoorbeeld wat er gebeurt binnen een zorgorganisatie? Wie bepaalt wat goed is? Wie houdt toezicht of de zorg goed is? Hoe kan medezeggenschap een bijdrage leveren aan goede zorg? Allemaal vragen waar LOC nauw bij betrokken is.

Wie bepaalt wat er gebeurt binnen een zorgorganisatie?

Tot nu toe is het met name de raad van bestuur die bepaalt wat er gebeurt. Maar er zijn en ontstaan nieuwe initiatieven. Initiatieven waarbij medewerkers en/of cliënten bepalen wat er gebeurt. Zo zijn er zorgcoöperaties waar de coöperatie namens een buurt of dorp afspraken maakt met een zorgorganisatie. De leden van de coöperatie bepalen hoe zij de zorg willen hebben. Daarmee hebben zij directe invloed. Er zijn ook zorgverleners die met elkaar een coöperatie vormen. En daarmee op een nieuwe manier een eigen zorgorganisatie starten. Sommige cliëntenraden onderzoeken of de bewoners eigenaar kunnen worden van het gebouw. En ook zelf kunnen bepalen hoe zij hun zorg en ondersteuning willen hebben.

Wie bepaalt wat goed is?

In de zorg bestaan veel richtlijnen, protocollen en regels. Er waren landelijke kwaliteitskaders. Via vastgestelde methoden bepaalden we of de kwaliteit van de zorg goed was. Dat werkt niet meer. Overal lezen we dat cliënten en medewerkers centraal staan. Is het dan niet logisch dat cliënten en medewerkers (of de cliëntenraad



en de ondernemingsraad) samen bepalen wat goede zorg is? Pieter Vos, voorzitter raad van toezicht LOC heeft dit idee verder uitgewerkt (zie pagina 8).

Wie houdt toezicht of de zorg goed is?

De raad van toezicht heeft binnen zorgorganisaties een controlerende rol. De Inspectie voor de Gezondheidszorg houdt toezicht of de zorg veilig en goed is. Maar ook daarbij komen we voor nieuwe vragen te staan. Als cliënten en medewerkers bepalen wat goede zorg is. Is het dan niet logisch dat de inspectie daarop toezicht houdt? Waarbij van plaats tot plaats kan verschillen wat cliënten en medewerkers goed vinden.

Hoe kan medezeggenschap een bijdrage leveren aan goede zorg?

In het verleden hadden we vooral zorglocaties. Dan was het makkelijk om per locatie via een cliëntenraad de medezeggenschap vorm te geven. Dat is nu veel complexer. Mensen die thuis wonen hebben te maken met een zorgorganisatie, het sociale wijkteam, een welzijnsorganisatie en de woningbouwvereniging.

Is het niet logisch dat cliënten en medewerkers samen bepalen wat goede zorg is?

Daarom zullen we veel meer dan nu het geval is op zoek moeten naar optimale medezeggenschap in die context. Wat past kan heel erg verschillen. Op sommige plekken is een platform van bestaande medezeggenschapsraden een oplossing. Op andere plaatsen is het zinvol om feedback te verzamelen en te delen. In andere situaties is een wijkraad een oplossing. Ook bij de herziening van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) hebben we met deze diversiteit te maken.

Wat doet LOC rond de vernieuwing van de Wmcz?

LOC is nauw betrokken bij de vernieuwing van de Wet medezeggenschap. Daarover voeren we gesprekken met de Tweede Kamer en het ministerie van

Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Bij debatten stuurt LOC brieven met de punten en adviezen die cliëntenraden inbrengen. En op 29 mei heeft een aantal cliëntenraden samen met LOC de Tweede Kamer bezocht om aan te geven wat nodig is voor goede medezeggenschap (zie pagina 14).

Cliëntenraden geven al langer aan in ieder geval de volgende vijf punten van belang te vinden:

- instemmingsrecht op de zaken die het directe leven van mensen raken;
- een goede financieringsregeling voor cliëntenraden;
- behoud van het bindend voordrachtsrecht voor de raad van toezicht;
- recht op een goede ondersteuner binnen de eigen organisatie;
- uitbreiding Wmcz naar het domein van de Wet maatschappelijke ondersteuning.

Wat doet LOC nog meer?

LOC denkt ook mee over nieuwe vormen van besturen, toezicht houden en medezeggenschap. Zo heeft de Tweede Kamer LOC eerder dit jaar gevraagd te spreken tijdens een hoorzitting over goed bestuur.

De Koepel Wmo-raden, LCR (werk en inkomen), de Nederlandse Woonbond (huurders) en LOC werken gezamenlijk aan versterking van de invloed bij de gemeente. Ook heeft een cliëntenraad LOC gevraagd in kaart te brengen wat de mogelijkheden zijn om als bewoners en naasten eigenaar te worden van het verzorgingshuis. Verder zijn we gevraagd mee te denken over nieuwe vormen van medezeggenschap bij sociale wijkteams. Bovendien begeleiden we cliëntenraden en raden van bestuur om tot een passende medezeggenschap te komen.

LOC doet mee in een landelijke denktank om tot nieuwe vormen van goed bestuur te komen. We onderzoeken samen met de Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in de Zorg (NVTZ) hoe we meer samenwerking tussen de cliëntenraad en de raad van toezicht kunnen bevorderen. Samen met Kuseema leiden we jongeren op, zodat zij bij de gemeente de belangen van jongeren kunnen behartigen.

De komende tijd zullen we op allerlei plaatsen in het land met mensen zoeken naar nieuwe passende vormen van besturen, toezicht houden en medezeggenschap.

LOC-raden in Tweede Kamer

“Wat hebben jullie nodig?”

Niet praten óver cliënten maar mét cliënten. Want om hen draait het immers als het over zeggenschap in zorg en leven gaat. Vanuit die gedachte waren zo'n vijftig afgevaardigden van cliëntenraden eind mei bijeen in de Tweede Kamer. Aan PvdA Tweede Kamerlid Lea Bouwmeester vertelden ze wat volgens hen een goede Wet medezeggenschap cliëntenraden zorg behelst. “Jullie zijn goud”.

Tekst Pien Heuts

De hal van de Tweede Kamer stroomt vol. LOC-coördinatoren Marthijn Laterveer en Joep Bartholomeus verwelkomen cliëntenraadsleden en vrijwilligers van LOC. Een bode gaat op zoek naar een grotere zaal. De Marga Klompézaal. Op zo'n opkomst had politiek Den Haag niet gerekend. LOC vindt het belangrijk voorafgaand aan een Kamerdebat over versterking van cliëntenraden (waar een Kamermeerderheid voor is) met elkaar te laten horen wat nodig is om tot goede medezeggenschap te komen. Daarom was eerder al op het sociaal platform van LOC een discussie over herziening van de Wet medezeggenschap cliëntenraden zorg (Wmcz, 1996) gestart (zie (<http://bit.ly/1Qfjb5w>)). En heeft LOC meegewerkt aan een onderzoek van het Verwey-Jonkerinstituut getiteld 'Medezeggenschap op maat' - in opdracht van de Tweede Kamer uitgevoerd. Dat onderzoek concludeert dat er een verbinding moet komen tussen de formele medezeggenschap van cliëntenraden en bestuurders waar de nadruk ligt op kwaliteit en veiligheid van zorg. En de informele medezeggenschap van cliënten, familie en medewerkers waarbij het vooral gaat

over het vergroten van de zeggenschap over zorg en leven. Een verbinding tussen leefwereld en systeemwereld.

Inspirerende adviezen

“Voor mij is dit goud waard”, zegt zorgwoordvoerder Lea Bouwmeester ruim twee uur later. “Ik heb zoveel goede en inspirerende adviezen gehoord die ik half juni in het overleg in de Tweede Kamer kan meenemen. Ik ga proberen met een brede Kamermeerderheid deze voorstellen mee te nemen.” Bouwmeester vat vervolgens de voor haar belangrijkste punten samen: dat goed moet worden gekeken naar de wettelijke verankering van medezeggenschap op zowel centraal als lokaal niveau. Dat medezeggenschap in het domein van de Wmo geregeld moet worden in de herziening van de Wmcz. Dat de onafhankelijke positie en facilitering van ondersteuners wettelijk geregeld moet zijn. En dat over alle onderwerpen die de directe levenssfeer van cliënten aangaan verzwaard adviesrecht (instemmingsrecht) moet komen. Plus dat de financiering van cliëntenraden beter moet worden



Clientenraadsleden vertelden PvdA-fractielid Lea Bouwmeester hoe de wet verbeterd moet worden.

geregeld en vastgelegd, zonder dat dit tot bureaucratie en administratieve rompslomp leidt. "Ik ga een voorstel maken dat ik naar LOC stuur", besluit Bouwmeester.

Bloemlezing

De uren daarvoor hadden cliëntenraadsleden en vrijwilligers uit verschillende sectoren in twee rondes hun bijdrage geleverd aan aanscherping van de Wmcz. De oude wet stamt uit 1996; sindsdien is het zorglandschap drastisch veranderd. Een aangescherpte wet moet beter aansluiten bij het toenemend belang van cliëntenraden. De adviezen die het LOC-netwerk aan Bouwmeester meegaf op de vraag wat cliëntenraden nodig hebben om de positie van cliënten te versterken, zijn thematisch. Een bloemlezing.

Professionaliteit cliëntenraad

De kenniskloof tussen (centrale) cliëntenraad en raad van bestuur is vaak groot. Clientenraden krijgen veel ingewikkelde stukken over financiën en strategieën op hun bordje. Los van de verplichting dat raden van bestuur stukken in begrijpelijke taal moeten aanbieden, moet je expertise van LOC of van buitenaf

kunnen inhuren. Dat borgt onafhankelijkheid. En er moet budget beschikbaar zijn, vinden veel sprekers. Het recht op externe ondersteuning, scholing en deskundigheidsbevordering moet geregeld zijn. Misschien moeten er wel kwaliteitscriteria voor cliëntenraden komen. Maar we moeten ook uitkijken voor institutionalisering. De raad moet dicht bij cliënten staan en niet te veel een radartje in het systeem worden. Of op de stoel van de bestuurder gaan zitten.

Recht op onafhankelijk ondersteuner

Het is belangrijk en noodzakelijk dat cliëntenraden zelf mogen bepalen wie hen ondersteunen. De praktijk blijkt anders. "Onze ondersteuner is weggestuurd omdat ze te lastig zou zijn en zou bijdragen aan negatieve adviezen", zegt een jongere uit een jeugdraad. "Dat mag niet gebeuren. Het recht op onafhankelijke ondersteuning moet in de wet worden vastgelegd."

Medezeggenschap hele sociale domein

Wettelijke verankering van medezeggenschap voor het hele sociale domein ondervangt de gaten die nu vallen, vinden de meeste sprekers. De huidige Wmcz geldt



Rob Wijling overhandigt het Manifest Goed Bestuur aan Lea Bouwmeester.

alleen voor zorg op grond van de Zorgverzekeringswet en de Wet langdurige zorg. De aan de nieuwe Wmo gekoppelde zorg is afhankelijk van wat gemeenten en zorgaanbieders regelen. De Wmo moet onder de Wmcz gaan vallen. "We hebben een goed fundament nodig om te kunnen participeren in de medezeggenschap."

Jongeren en medezeggenschap

Sinds de transitie van de jeugdzorg, is de medezeggenschap overgegaan naar de nieuwe Jeugdwet. En zijn medezeggenschapsrechten verslechterd. Slechte zaak, vinden de aanwezige jongeren. Zo is het een verslechtering dat nu ook ouders in een jongerenraad zitting mogen nemen. "Dat werkt niet en dat moet veranderen. Er zijn verschillende belangen. En tegen jongeren wordt vaak gezegd: je hebt er geen verstand van." Advies aan Bouwmeester: "Borg de medezeggenschap van de jongeren apart in de Wmcz. Leg onze rechten vast." Bouwmeester: "Dit moeten we vastleggen én handhaven. Het is heel erg als er niet naar je wordt geluisterd. Ik zie graag de handreiking (zie <http://bitly.nl/3IH1N>), die jullie samen met LOC hebben opgesteld tegemoet."

Lokale versus centrale cliëntenraad

De cliëntenraad moet zo dicht mogelijk bij de leefwereld van cliënten staan. Versterking van lokale raden

(volgens de huidige wet ligt daar het mandaat) is belangrijk, zegt een aantal sprekers in de Tweede Kamer. Erken in de nieuwe wet zowel de lokale als de centrale cliëntenraad. Het is de vraag of een cliëntenraad het instrument is", zegt Henk Heikens, die een notitie daarover aan Bouwmeester overhandigt. (Zie ook pagina 18 en www.loc.nl/notities). "De cliënt zit niet te wachten op medezeggenschap, maar op welzijn. Die wil dat zijn zorgsituatie verbetert." "Lees de notitie van Femke Halsema, zegt Edo Paardekooper Overman namens LOC tegen het Tweede Kamerlid. "Zij dacht destijds al na over de positie van de raad van toezicht ten opzichte van medezeggenschap van cliënten. Is de cliënt niet gewoon eigenaar van de zorg en de instelling?" Bouwmeester: "Wordt de positie van cliëntenraden niet versterkt als leden van de raad van toezicht vanuit cliënten worden benoemd?"

Na de bijeenkomst belooft Bouwmeester dat dit wat haar betreft niet de laatste is. Ervoor heeft Rob Wijling van Weg Achter de Geraniums (WAG) haar nog het Manifest Goed Bestuur (zie <http://bit.ly/1G3x7b0>) overhandigd, dat WAG samen met LOC en Frysk Platform

"We hebben een goed fundament nodig om te kunnen participeren"

GGZ Cliënten, vorig voorjaar namens 119 leden van cliëntenraden uit de GGz en maatschappelijke opvang, presenteerde. Inhoud: verbetering participatie en de rol van de medezeggenschap daarin. "Het lijkt weer een beetje een herhaling van zetten", zegt Edo Paardekooper Overman. "We zijn al zo lang met dit onderwerp bezig." Bouwmeester: "Jullie zijn superwaarddevol. Zorg wordt beter als jullie worden betrokken."

Op 4 juni stuurde LOC een brief naar de Vaste Kamercommissie VWS met de aangescherpte eisen ten aanzien van de Wmcz. Zie <http://bit.ly/1Qfjb5w>

Cliënten Vertegenwoordigen

In de rubriek 'De Binding' stellen partners en organisaties binnen het netwerk van LOC zich voor. In deze aflevering vertellen Hetti Willemse en Marita Tolman van Publicarea over het project 'Cliënten Vertegenwoordigen'.

Tekst Hetti Willemse en Marita Tolman

De huidige transitie in de (langdurige) zorg doet een groter beroep op participatie, eigen kracht. Als Publicarea spelen we daar met het project 'Cliënten Vertegenwoordigen' op in door cliëntenraden binnen de ouderenzorg te versterken en alert te maken op het belang van betrokkenheid van naasten (familie, vrienden, burens). Wij hanteren daarbij het adagium dat zorg nodig is, maar dat mensen toch vooral waardevol willen leven en hun waardigheid willen kunnen behouden. LOC is vanaf het begin gesprekspartner in de ontwikkeling van het project. Dit jaar zijn, met steun van ZonMW, bij vijf woonzorgcentra voor ouderen pilots 'Cliënten Vertegenwoordigen' van start gegaan.

Het project 'Cliënten Vertegenwoordigen' komt voort uit de gespreksmethodiek 'Houd de Naaste Vast', een beproefd en praktisch instrument om op afdeling- of woongroepniveau de communicatie tussen medewerkers en naasten te verbeteren. De gesprekken zijn gericht op het realiseren van het thuis voelen door een natuurlijke samenwerking tussen medewerkers, bewoners en naasten. Thuis voelen is ook het uitgangspunt in onze zorgvisites aan verpleeg- en verzorgingshuizen.

In 'Cliënten Vertegenwoordigen' staat het samenspel tussen cliëntenraad en locatiemanagement centraal. Hoe kunnen zij samen optrekken en erop toezien dat de natuurlijke condities voor betrokkenheid



Marita Tolman en Hetti Willemse (rechts)

van naasten worden gecreëerd. In de pilots komt het contact met bewoner en naasten al aan bod voordat iemand in een verpleeg- of verzorgingshuis gaat wonen.

Tijdens de pilot kijken we bijvoorbeeld met de cliëntenraad naar de informatie die aanstaande cliënten krijgen. Ook aan bod komen het opzetten van een buddysysteem onder bewoners en het geven van adviezen om nieuwe bewoners op hun gemak te stellen. Een belangrijk onderwerp is daarnaast het betrekken van naasten bij de introductie en het multidisciplinair overleg om te peilen wat ze zouden willen en kunnen betekenen. Hoe maak je bijvoorbeeld bespreekbaar welke natuurlijke rol naasten kunnen en willen uitoefenen als hun dierbare daadwerkelijk in een instelling gaat wonen?

Samen met Actiz zit LOC in de begeleidingscommissie die het project evalueert met als doel de resultaten te verspreiden en de werkwijze 'Cliënten Vertegenwoordigen' te verbeteren en verder uit te zetten onder cliëntenraden in Nederland.

Meer informatie: <http://www.publicarea.nl/> en www.zorgvisite.nl

Zeggenschap gemeenteniveau

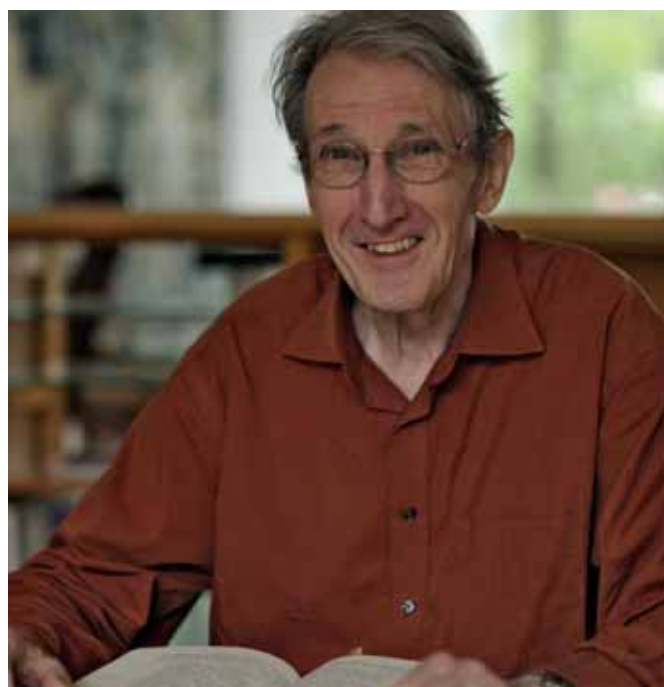
Klantparticipatie

in Utrecht

Volgens de nieuwe Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) moeten gemeenten sinds begin dit jaar medezeggenschap op dat gebied regelen. In Utrecht is LOC gevraagd mee te denken over klantparticipatie. Henk Heikens, cliëntenraadslid van welzijnsorganisatie U Centraal, vertelt over zijn ervaringen.

Tekst Tiske Boonstra

Hoe organiseer je de medezeggenschap op gemeentelijk niveau? Gemeenten zijn immers niet alleen verantwoordelijk voor ondersteuning, huishoudelijke hulp en



Henk Heikens: "Het gaat om de motivatie de ander echt te leren kennen."

begeleiding, maar ook voor de participatie van cliënten. Dat kan in de vorm van een cliëntenraad, maar ook op andere wijzen. In Utrecht buigen Includio, dat de Wmo uitvoert, Buurtorganisaties Sociaal en Jeugd & Gezin, zorgverlener Lokalis, welzijnsorganisatie U Centraal en LOC zich over klantparticipatie of medezeggenschap.

Een van de deelnemers aan het overleg is Henk Heikens, cliëntenraadslid van U Centraal. Henk heeft geen achtergrond in de zorg. Hij heeft Nederlands gestudeerd, stond voor de klas, werkte bij een onderzoeksinstituut en was beleidsmedewerker bij een ministerie. De zorg "diende zich aan" toen zijn vrouw alzheimer kreeg. Als mantelzorgster kwam hij terecht bij het huidige U Centraal. Zijn motivatie om zitting te nemen in de cliëntenraad van deze welzijnsorganisatie: "Aan alzheimer kan ik niets doen, maar aan het zorgland van alzheimer wel."

Waarom heb je toegezegd mee te doen in het overleg?

"Ik zag in dat bij de cliëntenparticipatie vernieuwing nodig was. In een kleine club ideeën inbrengen, mee-



Jaqueline en Henk Heikens: "Mantelzorg vraagt soms 'handigheid'". (Foto: Susan van Schijndel)

denken. Belangrijk vind ik dat er in die club vrienden zitten: mensen die vragen stellen en zichzelf telkens afvragen waar ze mee bezig zijn en of dat juist is. Zulke processen heb je nodig om vernieuwing te creëren. Daar wilde ik wel aan meewerken. Ik wil luisteren naar de stem van de cliënt. Voor een medezeggenschapsorgaan ligt daar het bestaansrecht. Het gaat om zijn verhalen en beleving. Die moet je in de medezeggenschap horen en vertellen, vertegenwoordigen. Je moet zien dat er mogelijkheden tot verandering zijn."

Waarom is het belangrijk dat er zo'n overleg is?

"Het is van belang dat er breder wordt gekeken dan alleen (de vorm van) cliëntenraden. Samen met bijvoorbeeld LOC. Dat de buurtteams voeling houden met de sociale omgeving. Dat je weet hoe de sociale omgeving van cliënten eruit ziet. Want zij zijn het voor wie je het doet. Daar moet je bij aansluiten.

In de zorg is in tegenstelling tot het bedrijfsleven veel via de overheid en wetgeving geregeld. Dus heb je goede medezeggenschap nodig om inzicht te krijgen in wat er in de praktijk gebeurt. Zodat zorg en ondersteuning aansluiten bij wensen en behoeften van mensen. Daar moeten we achter komen."

Wat is het doel van het overleg?

"Kijken hoe we participatie, medezeggenschap effectief kunnen helpen vormgeven. We moeten de cliënt vragen: 'hoe kunnen we luisteren?'. En we moeten weten waar de cliënt als vanzelf al aangeeft wat hij vindt. We moeten onderzoeken wat behoeften zijn, juist nu in de overgang van zorg naar gemeenten - met aandacht voor welzijn en participatie. Uit ervaring blijkt een deel van die behoeften te zijn: iemand die naast je staat en die naar je verhaal luistert. Maar wat zijn andere behoeften? En hoe sluiten organisaties daar goed bij aan? Daar moeten we achter komen."

Wat is er dan nodig?

“Je moet met alle lagen en partijen praten. Ieder zorgdeel en elke zorgtak moet vertegenwoordigd zijn. Daarbij moet je letten op kwaliteit en op je eigen visie. Waarom je doet wat je doet. Je moet mensen ook concreet betrekken bij je dienstverlening en aansluiten bij wat er is. Een voorbeeld: ik maak gebruik van de maaltijdservice. Eigenlijk zou er in de medezeggenschap een chauffeur van deze service moeten zitten. Die komt namelijk bij iedereen aan de deur en maakt overal een praatje. Die weet wat er speelt. Dáár liggen dus de signalen voor het oppakken. Er kan bijvoorbeeld ook iemand vanuit de medezeggenschap een keer (of geregeld) meerijden met de chauffeur. De cliënt is een expert op het gebied van zijn zorg. Maar de cliënt is ook afhankelijk van die zorg. Je moet het dus samen doen. En daar heb je medezeggenschap voor nodig. Met de zorgorganisaties, medewerkers, (andere) buurtteams, gemeenten, netwerken, en ga zo maar door. Je moet van elkaar leren en elkaar inspireren.”

“Sociaal netwerk van zorg in kaart brengen”

Hoe doen we dat, waar letten we dan op?

“Het moet over de cliënt zelf gaan. De (mede)zeggenschap volgt vaak de financiering van de zorg. Maar het hoeft niet standaard in de vorm van een cliëntenraad georganiseerd te worden. Een medezeggenschapsorgaan kan bijvoorbeeld ook meer coördinerend zijn. Afstemmen tussen alle betrokken partijen, overleggen regelen en gesprekken voeren. Je moet het sociale netwerk van zorg in kaart brengen. Dat netwerk verschilt per wijk en persoon. Sluit aan bij en maak gebruik van wat er is. Verder moet je natuurlijk inspelen op de manieren waarop de nieuwe regelgeving wordt uitgewerkt. Mensen krijgen van veel verschillende kanten

hulp en ondersteuning, formeel en informeel. Je moet het sociale netwerk van zorg expliciet uitvragen. Het gaat steeds om een diversiteit aan mensen en achtergronden, heel verschillende levens. Dan zijn er dus ook verschillende dingen belangrijk voor deze mensen. Het gaat om de motivatie echt de ander te kennen. Daarvoor moet je aansluiten bij de leefwereld, alle aspecten die ‘mens zijn’ maken. En dan moet je naast de cliënt zelf ook denken aan mantelzorgers, de buurt, de wijk, het (sociale) wijkteam, sociaal makelaars, verenigingen en noem maar op. Door letterlijk uit te vragen, kun je aansluiten bij wat van waarde is voor mensen op een manier die bij hen past. Je loopt dan ook minder risico mensen te ‘overvragen’ en/of iets te organiseren dat niet aansluit bij levens van mensen in de praktijk. Dan krijg je geen nuttige informatie boven tafel.”

Wat wil je meegeven aan anderen, gemeenten en organisaties, die in een soortgelijke situatie zitten?

“Zoek anderen op die ook ideeën hebben. Meerdere vrijdenkers komen samen op betere plannen uit. En probeer! Zeg iets, doe maar een gek voorstel en kijk hoe de reacties zijn. Durf ook wat te proberen, anders blijf je alleen maar vergaderen en dan kom je nergens. Breng mensen bijeen om te praten over ideeën en mogelijkheden. Praat met de cliënten, met de mensen. Neem ze mee in de zoektocht naar wat passende medezeggenschap kan zijn. En vindt de balans tussen de grote lijnen, het overzicht in kaart brengen én de eerste stap zetten. Het gaat om de cliënt, verlies hen in de zoektocht nooit uit het oog.”

Het overleg is in Utrecht nog in een vroeg stadium. Met cliënten en belangenbehartigers samen zal worden gezocht naar wat passend is en welke participatievormen daarbij zouden kunnen aansluiten. Maar, mede dankzij Henk Heikens, liggen er duidelijke uitgangspunten om het gesprek over klantparticipatie in Utrecht aan te gaan. Zie daarvoor de notities “Vernieuwing wet cliëntenraden” van Henk Heikens, die te vinden zijn op www.loc.nl/notities

Vakbonden en anderen zijn via de kranten de volkspetitie 'Red de zorg' gestart. LOC heeft meegetekend: <http://bit.ly/1Q8Itgl>



Marthijn Laterveer
@LOCMarthijn

Congres gevolgen transitie jeugd mede georganiseerd door LOC. Herman, Tina en Dennis verzorgen een workshop.



Tina Bakker
@LOCJeugd

Volkspetitie Red de Zorg

Dit is een volkspetitie van de FNV en de Cnv. De regering bezuigt mensen op de zorg.

Twee verzorgingsinstellingen sluiten en duizenden mensen moeten tijdelijk wonen, bezuigt de regering op de zorg thuis.

Twee ouders in een verpleeghuis te weinig zorg en aandacht krijgen omdat de werkdruk voor medewerkers overmatig is, bezuigt de regering op de verpleeghuizen.

Twee zorgverzekers moeten betalen betalen, bezuigt de regering op de zorg van psychiatrische en gehandicapte mensen.

Honderdstal mensen die zorg nodig hebben omdat ze ouder worden, psychiatrische problemen of een handicap hebben, raken deze zorg kwijt.

Tandartsen mensen die in de zorg werken, verliezen hun baan of hun inkomen.

Wij roepen de regering daarom op om de afbraak van de zorg nu te stoppen.

Ga naar
www.fnvvoorzorg.nl
en teken ook de volkspetitie voor goede zorg.

Ook tekenen?
Ga naar:
<http://bit.ly/1Q8Itgl>

"Nooit kregen wij duidelijk antwoord op vragen met betrekking tot waskosten." "Komt er compensatie voor betaalde kosten in het verleden?"

Lees het hele gesprek op:
<http://bit.ly/1EY8icx>



Herman over workshop jongerenparticipatie



"De discussie barstte los"

Ook op video: <http://bit.ly/1Gmd6zG>

Ontmoeten en delen

Sociaal platform

LOC actief

Dit voorjaar lanceerde LOC een sociaal platform. Met het laatste LOC-nieuws en allerlei nuttige achtergrondinformatie rondom (mede-)zeggenschap. Steeds meer mensen uit het LOC-netwerk delen op het platform nu ook zelf hun kennis, vragen en ervaringen. In netwerkgroepen worden krachten gebundeld om samen te werken. Kijk en lees mee wat er zoal te halen en brengen is op deze ontmoetingsplek 3.0.

Tekst **Douwe Dronkert**

Mensen in het LOC-netwerk willen met elkaar in contact komen om te praten over onderwerpen die zij belangrijk vinden. Daarvoor willen ze niet altijd op pad, zoals naar een bijeenkomst van LOC. Om ook dan laagdrempelig met anderen informatie uit te kunnen wisselen is het sociale platform gemaakt.

Actualiteit, kennis en ontmoeten

Op het sociale platform vind je ook het laatste LOC-nieuws, belangrijke brieven en persberichten die we versturen, het kenniscentrum en de webwinkel. Sociale media kom je ook tegen. Zoals filmpjes van ons Youtube-kanaal waarin leden van cliëntenraden vertellen over hun ervaring met trainingen van LOC. Of waarin een jongere vertelt over de workshops die hij namens LOC voor gemeenten ontwikkelt en geeft, om jongeren bij beleid te betrekken. Zo krijg je een goed beeld wat LOC doet en kan betekenen.

Informatie uitwisselen

Daarnaast wisselen cliënten, leden van cliëntenraden en anderen op allerlei manieren informatie met elkaar uit

op het platform. Mensen stellen vragen, geven tips of advies en komen op ideeën. Op de startpagina vind je een overzicht van de laatste berichten (Berichten van mensen die hun gesprek in besloten omgevingen voeren, verschijnen niet hier. Die informatie blijft privé.).

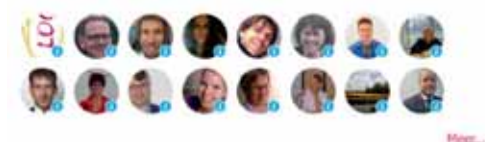


Zo worden er gesprekken gevoerd over de vraag of cliëntenraden wel voldoende serieus genomen worden?

Een ander onderwerp van gesprek is: 'Jongeren in de zorg willen meer invloed'. Weer andere bezoekers praten in aanloop naar een bijeenkomst van cliëntenraden in de Tweede Kamer over medezeggenschap: hoe dat georganiseerd moet worden. Je kunt deze gesprekken lezen maar ook meepraten.

Profielen

Op veel plekken kom je kleine foto's tegen van mensen die een profiel hebben gemaakt. Staat er een blauw 'i-tje' bij de foto? Dat is een professional die voor LOC werkt. Klik op de foto en je komt op de profielpagina van die persoon. Met meer informatie over zijn achtergrond, kennis & kunde of wat iemand graag uit het netwerk zou willen halen. Of wil brengen. Als je zelf ook een profiel hebt en je komt een interessant persoon tegen, kun je ter plekke contact leggen.



Een profiel maken* is eenvoudig en kun je snel doen. Je kunt zoveel of zo weinig informatie over jezelf delen als je wilt. Bovenaan elke pagina op het platform vind je de knop 'maak een profiel'. Via de pagina die verschijnt als je daar op klikt vind je ook een instructiefilmpje voor hulp hierbij. Heb je een profiel gemaakt, dan kun je dus zelf ook laten zien wie je bent, wat je doet en kunt betekenen rondom (mede)zeggenschap. En zelf een gesprek starten, blogs schrijven en nog veel meer.

***Iedereen kan op het sociale platform een persoonlijk profiel maken. Bij LOC aangesloten cliëntenraden en vrijwilligers kunnen met korting artikelen in de LOC-webwinkel bestellen en publicaties voor leden downloaden. Dat gaat via een apart account dat leden al hebben of via www.loc.nl/webwinkel kunnen maken.**

Netwerkracht

Via de nieuwe mogelijkheden verbindt LOC mensen met eenzelfde vraag of interesse - landelijk en lokaal. Van cliëntenraden vernemen we vaak dat juist de onderlinge uitwisseling maakt dat ze van elkaar leren en daarmee krachtiger kunnen werken. Op hun verzoek

LOC verbindt mensen met dezelfde vraag of interesse, landelijk en lokaal

kan iedereen daarom op het platform ook netwerkgroepen maken.

Er zijn nu netwerkgroepen rondom onderwerpen als 'ethiek' of activiteiten als 'cliëntenraden ondersteunen'. Daar wisselen mensen op vele manieren informatie uit. Zowel in openbare als gesloten groepen. Bijvoorbeeld via documenten: verslagen, publicaties of goede voorbeelden. In Brabant verzamelden voorzitters van centrale cliëntenraden voorbeelden van schrijnende zorg vanwege bezuinigingen. En verbetermogelijkheden. Om vervolgens met ondersteuning van LOC hierover met zorgverzekeraars in gesprek te gaan. Door activiteiten als deze in het digitale netwerk te delen kun je daar ook online gedachten over uitwisselen. Ook zonder dat je daarvoor op pad hoeft, en tussen bijeenkomsten.



In netwerkgroepen worden ook foto's, filmpjes en sociale media gedeeld. Zoals van een bijeenkomst. Als een netwerk openbaar is kan iedereen met een profiel

op het platform lid worden. Voor korte of langere tijd, al naar gelang de behoefte. Lid worden van een besloten netwerk kan alleen op uitnodiging. Leden kunnen berichten uit het netwerk ontvangen en direct met experts en andere betrokkenen rondom het onderwerp informatie delen.

Geef je mening over het platform

We horen graag van mensen die gebruik van het nieuwe platform maken waar ze blij en tevreden mee zijn. En wat juist nog niet werkt om je weg te vinden naar wat je zoekt. Via verschillende reactiemogelijkheden kun je ervaringen, ideeën, vragen en suggesties delen. Op het platform, via 0302843200 of webmaster@loc.nl.





Thuis

Steeds vaker krijgen mensen met behulp van medische technologie thuis zorg. Dat kan op vele fronten 'waarde-vol' zijn. Het kan tijd en kosten besparen en bijdragen aan de levenskwaliteit. Aldus een recente publicatie van het Rijksinstituut voor milieuvraagstukken over thuiszorgtechnologie, waar LOC aan meewerkte. Als mensen in hun eigen (vertrouwde) omgeving kunnen verblijven als zij intensievere zorg nodig hebben, kan dat bijdragen aan een gevoel van welbevinden. Over het algemeen kunnen mensen thuis meer 'zichzelf' zijn, wat van invloed is hoe autonoom je kunt zijn en blijven. En als mensen zoveel mogelijk kunnen (blijven) doen wat voor hen belangrijk is draagt dat bij aan de gezondheid en levensplezier. Iets dat heel kostbaar is.

Het rapport concludeert dat om de voordelen van techniek echt te kunnen benutten er ook meer aandacht nodig is voor degene die de zorg ontvangt. We zien van oudsher de professional als deskundige. Als professionals en anderen rondom de cliënt de ervaring(sdeskundigheid) van de cliënt meer weten te betrekken kan dat tijd, kosten en levenskwaliteit opleveren.

Tekst Douwe Dronkert

De publicatie vind je hier:

<http://bitly.nl/NsxP2>

Project brandveiligheid

Samenwerking

belangrijk

LOC houdt zich al jaren bezig met brandveiligheid in de zorg. In 2014 en het begin van 2015 stond het project 'Brandveiligheid in Beeld' centraal. Dit project heeft een aantal concrete resultaten voor zorggebruikers, cliëntenraden en zorgaanbieders opgeleverd. Hoe komt het gesprek over veiligheid nog beter op gang?

Tekst **Dennis van den Brink**

Het project 'Brandveiligheid in Beeld' dat LOC uitvoerde heeft veel opgeleverd, zoals het LOC Beheerplatform en een toekomstige netwerkpagina Brandveiligheid. Hoe gaat LOC samen met (netwerk)partners de concrete resultaten borgen zodat zorgaanbieders de brandveiligheid voor bewoners en personeel nog beter kunnen organiseren?

Expertise LOC

Brandveiligheid heeft de laatste tijd veel aandacht in de media gehad. Recente brandincidenten bij een zorgcentrum in Rhenen en een seniorenflat in Nijmegen hebben de aandacht voor brandveiligheid verhoogd. Voor Radio 1 en het tv-programma De Monitor aanleiding om de expertise en ervaringen van LOC in de discussie te betrekken. LOC-coördinator Marthijn Laterveer kon terugvallen op de resultaten van diverse locatiebezoeken die LOC in het project 'Brandveiligheid in Beeld' heeft uitgevoerd. Samen met een lid van de cliëntenraad en een facilitair medewerker heeft LOC die audits uitgevoerd. En hebben we stilgestaan bij de organisatie van het gebouw en de protocollen die de mate van brandveiligheid vergroten of

verkleinen. "We merken dat zorgaanbieders vooral de regels naleven, dat protocollen aanwezig zijn, maar dat het gesprek over hoe we zorgen dat we veilig zijn met elkaar niet wordt gevoerd", aldus Laterveer.



Locatiebezoeken

De bezoeken die LOC samen met de werkgroep Versteving door Verbinding heeft uitgevoerd, bevestigen het beeld dat het vaak ontbreekt aan de juiste basisinformatie en goede communicatie over brandveiligheid. De observaties van de audits zijn vaak organisatorisch van aard. Een aantal voorbeelden: vluchtwegplattegronden en plattegronden met alarmnummer ontbreken, eenduidigheid in de beschrijving 'Wat te doen bij brandalarm' ontbreekt, brandblussers hangen op onhandige/onjuiste plaats, 'onderhoudsetikettering' op brandblussers/-slangen niet actueel, verwijzingen naar nooduitgangen onzichtbaar, draaicilinders aan de binnenkant van deuren ontbreken, geen optimale telefoonverbinding in de lift, niet overal branddovende afvalbakken en onvoldoende controles en brandoefeningen. Laterveer over brandoefeningen: "In zorginstellingen waar het personeel de ene dag wel werkt en de andere dag niet loop je het risico dat zorgmedewerkers die ervaring hebben met brandoefeningen er niet zijn op het moment dat er iets gebeurt. Zorg voor brede scholing van het personeel zodat zij samen met BHV-geschoold personeel bewoners uit hun kamers kunnen redden."

Betere samenwerking

Brandveiligheid in zorginstellingen is een punt dat medezeggenschapsorganen in overleg met bestuurders regelmatig zouden moeten bespreken. Mede door de complexiteit van het onderwerp gebeurt dit onvoldoende. De locatiebezoeken bevestigen het beeld dat het ontbreekt aan de juiste basisinformatie over brandveiligheid. Informatie en belangrijke basisdocumenten zijn versnipperd en bij diverse functionarissen ondergebracht. LOC vindt het belangrijk dat cliëntenraden, ondernemingsraden, raden van toezicht en bestuurders meer gezamenlijk met dezelfde basisinformatie aan de slag gaan. En gaan samenwerken om de brandveiligheid (nog) beter op orde te krijgen. Een mooie rol voor LOC om de vertegenwoordigers van partijen bij elkaar te brengen.

In het project 'Brandveiligheid in Beeld' heeft LOC daar samen met de VASMO (beroepsvereniging ambtelijk secretarissen medezeggenschapsorganen) en de NVTZ (Nederlandse Vereniging voor Toezichthouders in de Zorg) een start mee gemaakt. Om de positie van

cliëntenraden en ondernemingsraden te verstevigen heeft LOC ingezet op voorlichtingsbijeenkomsten met leden van beide organen. Door het veiligheidsbewustzijn te vergroten, kennis te vergroten én hen te faciliteren kunnen zij de bestuurder van de instelling gericht en kritisch bevragen. Het vervolgens op de juiste waarde kunnen beoordelen van de door het management verstrekte informatie en documenten speelt ook een belangrijke rol.

LOC beheerplatform

We hebben een aantal mogelijkheden beschreven die kunnen helpen bij het vergroten van de brandveiligheid. Een instrument dat ook kan bijdragen aan het handelen vanuit dezelfde basisinformatie is het LOC beheerplatform. De voordelen zijn naast een centrale aansturing en actualisatie vooral dat het de mogelijk-

"Het gesprek over hoe we veilig zijn met elkaar moet veel meer op gang komen"

heden biedt om maatgericht en compleet geautomatiseerd aan het werk te gaan. Het platform toetst via korte praktische controleprocedures (15 vragen) en toelichtingen de juiste en feitelijke informatie op het gebied van gebruiksvergunningen, noodverlichting en bedrijfshulpverlening. Bestuurders, managers en verantwoordelijke functionarissen kunnen met dit platform structureel met brandveiligheid aan de slag, zonder dat dit veel tijd kost. Met cliëntenraden en ondernemingsraden kan de bestuurder afspraken maken over inzicht in de resultaten en voortgang van aanpassingen en of verbeteringen in relatie tot brandveiligheid

Meer informatie?

Is uw interesse gewekt over het LOC beheerplatform en wilt u meer weten over de mogelijkheden en kosten? Neemt u gerust contact op met Dennis van den Brink. Dat kan via: d.vandenbrink@loc.nl of 06-13482459.

Invloed door eigen ervaring GGZ

Hoe kun je als ervaringsdeskundige zelf meer invloed uitoefenen op beleid van behandelaars? Die vraag stond centraal tijdens het congres dat LOC samen met het Landelijk Platform Weg achter de Geraniums en het Frysk Platform GGz-cliënten organiseerde.

Tekst **Martijn Laterveer**

Veel ervaringsdeskundigen hebben het gevoel dat anderen bepalen wat goed voor hen is. De psychiater bepaalt welke medicijnen je moet nemen. De regels van de instelling bepalen wat je wel of niet mag doen. Professionals behartigen op lokaal en landelijk niveau de belangen van GGz-cliënten. Terwijl er zoveel kracht in mensen zelf zit. Het Landelijk Platform Weg achter de Geraniums (LP-WAG), het Frysk Platform GGz-cliënten en LOC organiseerden daarom een congres. Daar gaven ervaringsdeskundigen aan hoe zij zelf meer invloed kunnen uitoefenen op beleid en behandelaars. En onderzochten ze hoe met elkaar de invloed en positie van ervaringsdeskundigen te versterken is.

Elkaar versterken

Ervaringsdeskundigen kunnen elkaar helpen door ervaringen met elkaar te delen. Dat kan door netwerken te vormen van ervaringsdeskundigen. Of door een gespreksgroep te vormen waar ervaringsdeskundigen ervaringen uitwisselen. Door samen een cliëntenbelangenbureau op te richten kunnen ervaringsdeskundigen invloed uitoefenen op allerlei plekken.

Invloed op hulpverleners

Zorg en ondersteuning sluiten meer aan bij de behoeften van cliënten als hulpverleners beter invoelen wat een cliënt meemaakt. Daarom is het van belang dat in ieder team minimaal één ervaringsdeskundige werkt. Een andere manier is om ervaringsdeskundigen bij hulpverleners langs te laten gaan. En zo te laten zien wat het gedrag van hulpverleners met mensen doet. Daarbij is het goed te beseffen dat ervaringsdeskundigen niet alleen mensen zijn die de opleiding ervaringsdeskundigheid hebben gevolgd. Ook ervaringen van andere cliënten kunnen helpen om zorg en ondersteuning te verbeteren.

Invloed bij gemeenten

De gemeente bepaalt steeds meer welke zorg en ondersteuning mensen krijgen. Daarom is het van belang dat ervaringsdeskundigen meer invloed hebben bij de gemeente. Zeker omdat veel gemeenten weinig kennis hebben over geestelijke gezondheidszorg en maatschappelijke opvang. In het land bestaan er creatieve manieren om de stem van ervaringsdeskundigen te vergroten. Er zijn bijvoorbeeld ervaringsdeskundigen

of cliëntenraden die een wethouder geadopteerd hebben. Zij geven de wethouder steeds door wat er in de praktijk gebeurt en waar knelpunten zijn. Op andere plaatsen zijn ervaringsdeskundigen Wmo-ambassadeurs geworden. Zij volgen kritisch wat er gebeurt en melden dat bij de gemeente. Ook zijn er ervaringsdeskundigen die ambtenaren scholing geven over wat mensen in de praktijk meemaken in de geestelijke gezondheidszorg. En op weer andere plekken is een ervaringsdeskundige in de Wmo-raad gaan zitten.

Regionaal en landelijk

Ervaringsdeskundigen kunnen het beste zelf vertellen wat zij in de praktijk meemaken. Dat maakt ook meer indruk dan professionals die praten over ervaringsdeskundigen. Ervaringsdeskundigen kunnen zich met elkaar verbinden, zodat zij gezamenlijk sterk staan. Een voorbeeld op regionaal niveau is het Frysk Platform.

Op landelijk niveau wil LOC ervaringsdeskundigen zelf aan het woord laten

Ervaringsdeskundigen uit cliëntenraden en Wmo-raden in Friesland hebben hun krachten gebundeld. Gezamenlijk houden zij in de gaten wat er in Friesland gebeurt. Zij ondernemen actie als er iets niet goed gaat. Op landelijk niveau wil LOC ervaringsdeskundigen zelf aan het woord laten. LOC heeft daarbij vooral de rol om te ondersteunen en mensen met elkaar te verbinden. En door bijvoorbeeld de samenwerking tussen LP-WAG, Frysk Platform en LOC kunnen we elkaar versterken. Daarmee is de lobby op alle niveaus sterker.

Zelf bijdragen

Voor veel ervaringsdeskundigen kan het het zinvol zijn een opleiding ervaringsdeskundigheid te volgen. Dat geeft meer vaardigheden en zelfvertrouwen om invloed uit te oefenen. Binnen cliëntenraden kan het

goed zijn als één of een paar leden ervaringsdeskundigheid als specifiek aandachtsgebied hebben. Ervaringsdeskundigen kunnen ook zelf voorlichting geven over ervaringsdeskundigheid.

Hulp van anderen

Vaak is hulp van anderen nodig om als ervaringsdeskundige invloed uit te kunnen oefenen. Zo is er geld nodig om de opleiding te kunnen volgen. Het is vaak handig en nuttig als er praktische ondersteuning is. Bijvoorbeeld bij het maken van afspraken. Zorgorganisaties kunnen mensen stimuleren om een opleiding te volgen. Zij kunnen ook carrièremogelijkheden bieden. Uiteindelijk worden zorgorganisaties daar zelf ook sterker en beter door. We zullen er oog voor moeten hebben dat veel ervaringsdeskundigen weinig geld hebben. Zo heeft niet iedereen een computer om die reden. Zorgorganisaties, gemeenten en verzekeraars kunnen ervaringsdeskundigen met praktische zaken helpen.

Vervolg

Op het congres wisselden de aanwezigen een schat aan ervaringen uit en brachten ideeën in. Maar daarmee zijn we nog niet klaar. Frysk Platform, LP-WAG en LOC willen samen met anderen helpen om de invloed van ervaringsdeskundigen te versterken. Het nieuwe sociale platform van LOC kan daarbij van waarde zijn. Dat platform biedt de mogelijkheid om ervaringen en goede ideeën te delen. En zo gezamenlijk elkaar te kunnen versterken. Op het sociale platform www.loc.nl is het mogelijk een aparte groep aan te maken die over ervaringsdeskundigheid praat. Wilt u daar meer over weten? De vraagbaak van LOC helpt graag. De vraagbaak is bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur (telefoon 030 284 32 00 of e-mail vraagbaak@loc.nl).

Uitspraak rechter Wmcz Cliëntenraad en informatierecht

De cliëntenraad heeft recht op informatie. Dat is geregeld in de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz). Maar hoe ver strekt dit informatierecht? Een uitspraak van de voorzieningenrechter in Arnhem van 23 januari 2015 biedt duidelijkheid. Er bestaat geen ongeclausuleerd recht op alle onderliggende stukken van besluiten van de raad van bestuur.

Tekst **Karen Maessen en Jolande Janssen**

De casus

Een cliëntenraad en een raad van bestuur lopen vast in een conflict over het informatierecht. De cliëntenraad meent dat hij ongeclausuleerd (onvoorwaardelijk) recht heeft op alle onderliggende stukken ten aanzien van alle (voorgenomen) besluiten van de raad van bestuur.

Zolang hij de informatie niet krijgt, weigert de cliëntenraad in overleg te treden met de raad van bestuur. Deze stelt zich op het standpunt dat hij er alles aan heeft gedaan om de cliëntenraad tegemoet te komen.

Oordeel rechter

De rechter stelt vast dat beide partijen gevangen zitten in hun eigen perceptie op de werkelijkheid. Zowel het standpunt van de cliëntenraad als het standpunt van de raad van bestuur is onjuist. De cliëntenraad heeft namelijk volgens de Wmcz recht op alle informatie die hij voor de vervulling van zijn taak redelijkerwijs nodig heeft. De taak van de cliëntenraad is het collectief behartigen van het cliëntenbelang binnen de zorginstelling. De cliëntenraad heeft dus geen algemene controlerende taak ten opzichte van het bestuur van de instelling.

Welke informatie

De Wmcz laat in het midden welke informatie de cliëntenraad nodig heeft. Het zal van geval tot geval moeten worden bepaald. Het is namelijk afhankelijk van de aard van het onderwerp en de overige omstandigheden. Het informatierecht houdt in ieder geval in dat de zorgaanbieder voldoende informatie hoort te geven om advisering mogelijk te maken. Zo moeten voor- en nadelen, onderzochte alternatieven en de argumenten voor een voorgenomen besluit duidelijk worden. Al dan niet op verzoek van de cliëntenraad moet de zorgaanbieder ook afschriften verstrekken van documenten die sowieso op basis van de Wmcz openbaar moeten worden gemaakt, zoals:

- het jaarverslag;
- de uitgangspunten voor het instellingsbeleid;
- de notulen en besluitenlijst van de vergaderingen van bestuur voor zover dat algemene beleidszaken betreft;
- regelingen die voor cliënten gelden;
- het verslag over de wijze waarop de Wmcz wordt toegepast.

De rechter verduidelijkt dat de cliëntenraad geen ongeclausuleerd recht heeft op alle onderliggende stukken ten aanzien van alle (voorgenomen) besluiten van de raad van bestuur. Dat volgt niet uit de wet. Bovendien zijn niet alle besluiten van de raad van bestuur van invloed op het cliëntenbelang. Dit houdt tevens in dat de cliëntenraad geen recht heeft op alle (volledige) notulen van vergaderingen van de raad van bestuur. Het kan zijn dat die notulen in een concreet geval ten aanzien van een concreet onderwerp wel moeten worden verstrekt.

Ordemaatregel

Duidelijk is dat partijen in dit geval zijn vastgelopen in een conflict. De raad van bestuur heeft niet bereidwillig op een gestructureerde manier informatie verstrekt. Om de draad weer op te pakken komt de rechter tot een ordemaatregel, in afwachting van de bemiddeling en bindende uitspraken door de Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden (LCvV). Aan de cliëntenraad moet in ieder geval een complete lijst van alle voorgenomen besluiten en van alle onderwerpen die nog aan de orde zullen komen, worden verstrekt. Daarin moet per (voor)genomen besluit of onderwerp een korte omschrijving staan wat precies besloten is. Op deze manier kan de informatieachterstand van de cliëntenraad worden weggewerkt.

Voor geschillen over de informatieverstrekking biedt de Wmcz een speciale rechtsgang, namelijk via een commissie van vertrouwenslieden. Veel zorginstellin-

gen zijn hiervoor aangesloten bij de Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden (LCvV). Dat ook eerst daadwerkelijk de gang naar commissie van vertrouwenslieden gemaakt moet worden, blijkt eveneens uit een recente uitspraak van het Hof Den Bosch van 26 maart 2015. Daarin oordeelt het Hof dat de cliënten-

Zorgaanbieder moet voldoende informatie geven om advisering mogelijk te maken

raad niet-ontvankelijk is in zijn verzoek om het verstrekken van informatie over de financiële situatie van de zorginstelling, omdat hij niet eerst de bemiddeling van de LCvV heeft gezocht. De cliëntenraad kan alleen rechtstreeks naar de kantonrechter als de zorgaanbieder verzuimt om een commissie van vertrouwenslieden in te stellen of zich daarbij aan te sluiten; of als de zorgaanbieder een bindende uitspraak van de commissie van vertrouwenslieden niet naleeft.

Deskundigenoordeel

Het blijft lastig om te bepalen waar de grenzen van het informatierecht in een concreet geval liggen. Dat blijkt ook uit deze uitspraak. De rechter omschrijft de problemen van de cliëntenraad en de raad van bestuur als een samenwerkingsprobleem waarbij beide partijen gevangen zitten in hun eigen perceptie van de werkelijkheid. De enige oplossing hiervoor is volgens de rechter om het overleg met elkaar te zoeken. Wanneer partijen er samen niet uitkomen, moet eerst de gang naar de laagdrempelige LCvV worden gemaakt voor bemiddeling en advies. Overleg en bemiddeling mogen niet uit de weg worden gegaan. Raken de cliëntenraad en de raad van bestuur in een impasse over de informatievoorziening, schakel dan dus de commissie van vertrouwenslieden in.

Mr. Jolande Janssen en Mr. Karen Maessen zijn werkzaam bij De Voort Advocaten | Mediators. Zij zijn onder meer gespecialiseerd in medezeggenschapsrecht, arbeidsrecht en zorg en recht.



“Knuffelen of troosten was er niet bij”

Daisy (41) heeft een lange geschiedenis in de jeugdzorg. En hoewel het nu goed met haar gaat is dat niet dankzij de jeugdzorg. Regelmatig overvalt haar een gevoel van verlatenheid en eenzaamheid. Deel 7 in de serie ervaringsverhalen ‘Zorg van binnenuit’.

Tekst Marion Welling

“Ik ben enig kind en mijn ouders scheiden als ik 4 jaar ben. Mijn vader hertrouwt en krijgt twee kinderen in zijn nieuwe relatie. Ik blijf bij mijn moeder wonen en bezoek eens in de twee weken mijn vader. Daar heb ik het niet echt naar mijn zin (ik was bang voor mijn vader) hoewel ik met mijn stiefmoeder goed kan opschieten. Tussen mij en mijn moeder gaat het minder goed, we hebben vaak ruzie. Als ik een jaar of zeven ben vraagt ze of ik een weekje naar een andere school wil en daar ook wil slapen. Dat vind ik prima en ik heb een leuke week. Na die week ga ik weer naar huis. Even later blijkt dat die ‘week school’ een observatieweek in een internaat was. Mijn moeder vertelt dat ik daar doordeweeks ga wonen en alleen in het weekeinde naar huis mag. Dat wil ik niet, maar toch brengt mijn moeder me naar het internaat. Die dag verdwijnt mijn hart uit mijn lichaam.

Niemand vertelt of vraagt

Ik heb geen idee waarom ik in dat internaat zit en hoe lang ik daar moet blijven. Ik was een stil, introvert kind maar niemand vraagt iets of vertelt me wat. Bed, bad, brood; dat is wat we kregen. Een keertje knuffelen of



troosten is er niet bij. Een enkele groepsleidster week hier vanaf.

Als ik twaalf ben krijg ik te horen dat ik weg moet, omdat het internaat voor kinderen tot twaalf jaar is. Ik wil terug naar mijn moeder, maar dat kan niet en ook wonen bij mijn vader behoort blijkbaar niet tot de mogelijkheden. Waarom weet ik niet. Ik ga naar een pleeggezin. In dat pleeggezin wordt ik door mijn pleegouders helemaal afgeschermd van de buitenwereld. Ik mag geen contact hebben met mijn ouders en zelfs de gezinsvoogd zie ik alleen met één van de pleegouders erbij. Natuurlijk vertel ik niets tijdens die gesprekken, ik was geen prater. Pas na een jaar als ik

“Nooit heb ik geleerd dat je een beroep op anderen kunt doen”

toch een keer alleen met de gezinsvoogd pannenkoeken mag eten, vertel ik hoe ik wordt buitengesloten in het gezin en dat ik niet mee mag met gezinsuitjes. Maar zelfs daarna gebeurt er helemaal niks! Ik loop weg bij het pleeggezin en door bemiddeling van de decaan van school, waar ik goed mee op kan schieten, hoef ik niet terug naar het pleeggezin. Ik word opgehaald door mijn voogd die me naar de crisisopvang brengt. Maar ook daar kan ik mijn verhaal niet kwijt. Niemand vraagt hoe het met me gaat, het beleid binnen deze opvang is om niet te praten met de kinderen over wat hen bezighoudt.

Ze luisteren niet

Na een half jaar crisisopvang kan ik naar een leefgroep en dan moet ik ook naar een nieuwe school. Dan kom ik echt in verzet, want ik ben dan echt alleen en alles is nieuw. Wel heb ik in eerste instantie goed contact met mijn mentor in de leefgroep. ‘Jij bent de dochter die ik nooit heb gehad’, zegt de mentor tegen me. Dat vind ik fijn om te horen. Op de leefgroep praat ik nog steeds weinig, maar ik kan nu ook af en toe heel boos worden als ik het niet eens ben met hoe het gaat op de groep of de beslissingen die over me genomen worden. De



“Wat ik vooral gemist heb is het gevoel ergens bij te horen.”

hulpverleners zeggen dat ik geen hulp wil. Maar als ik wel met iets kom, krijg ik de opdracht mijn mond te houden. Zoals toen ik kwam met het verhaal over een jongetje in de groep die tegen mij vertelt dat hij ‘vieze’ dingen moet doen bij een oudere jongen in de groep. Of als ik wil weten waarom ik niet naar huis mag. Dan krijg ik van zowel mijn moeder als de groepsleiding geen antwoord. En mijn mentor laat me in de steek als ik stiekem een persoonlijke brief van mijn moeder meeneem waarop op de envelop ‘Voor Daisy’ staat, maar die ik blijkbaar (nog) niet had mogen hebben. Als ik een jaar of zestien ben word ik overgeplaatst naar zelfstandigheidstraining. Het gaat in die tijd niet goed met me, ook niet op school en ik blow veel.



“Praat met kinderen en stel vragen.”

Zelf doen

Als ik achttien jaar ben, ben ik blij want ik heb helemaal genoeg van de jeugdzorg en wil er niks meer mee te maken hebben en het zelf gaan doen. Dat valt niet mee en ik heb een aantal moeilijke jaren waarin ik veel drugs gebruik. Ik begin diverse opleidingen waar ik weer mee stop er volgen allerlei therapieën. Met vallen en opstaan, lukt het me toch om mijn leven op de rit te krijgen. Nu gaat het redelijk goed met me: ik ben al 16 jaar getrouwd, heb een dochtertje van 6 jaar en zet me in voor een cliëntenraad in de jeugdzorg. Onlangs ben ik begonnen met traumatherapie. In de jeugdzorg is geen aandacht voor trauma's en deze zijn nooit aangepakt!

Ervaringen

Er is bijna niemand die me in al die jaren geholpen heeft. De enige was een leraar die ruzie maakte met mijn moeder omdat ze niet voor me koos. Dat gaf me een stukje geloof in mezelf. Zo van: 'Ik vind je wel

belangrijk'. Wat ik vooral heb gemist is geborgenheid, geknuffeld worden, een thuis. Het gevoel ergens bij te horen. Het gevoel dat je er recht op hebt om er te zijn. Nooit heb ik geleerd dat je een beroep op anderen kunt doen als je je rot voelt. Regelmatig overvalt me – ondanks mijn gezin – een gevoel van eenzaamheid, het gevoel dat er niemand voor me is. Wat ik belangrijk vind is dat er in de hulpverlening aparte hulpverleners voor de ouders en voor kinderen zijn. Niet één hulpverlener voor het hele gezin, want daardoor komt de hulpverlener in een spagaat. En praten met kinderen en vragen stellen: hoe gaat het met je? Hoe voel je je? Maar ook informatie geven over drugs, seksuele voorlichting en anticonceptie.

Zie ook het rapport van de kinderombudsman over continuering van de zorg voor kwetsbare jongeren van achttien jaar en ouder: <http://www.dekinderombudsman.nl/ul/cms/fck-uploaded/2015.KO-M010Ikkanhetnietzelf.pdf>

Lees mijn blog over LOC en landelijke belangenbehartiging. Deze blog geeft een beeld wat we zoal doen:
<http://t.co/G8826NdPtZ>



Marthijn Laterveer
(coördinator LOC)
@LOCMarthijn



Op de hoogte blijven?
Schrijf je in voor één van onze nieuwsbrieven. www.loc.nl/digitale-nieuwsbrief

Bijdragen aan commissie ethiek in de zorg?



2 Bijdragers

Zie: <http://loc.nl/netwerken/loc-commissie-ethiek>

LOC biedt een waaier aan mogelijkheden in haar dienstverlening. Cliëntenraden schreven over hun ervaring en geven zo inzicht in de verschillende manieren waarop LOC inhoudelijk bijdraagt aan de ontwikkeling van medezeggenschap.



Lees meer op
<http://bit.ly/1K0dWpU>

Cliëntenraadslid (MO) over LOC training:



"Meer mogelijkheden dan gedacht"

Ook op video: www.loc.nl/youtube

Richten op mogelijkheden

See-Mee

Net als LOC vanuit haar visie op 'waarde-volle zorg', gaat het jonge initiatief See-me uit van het principe dat als je potentie in mensen kunt zien en aanspreken, dat heel kostbaar is. In de rubriek LOC & Co aandacht voor partners uit het LOC-netwerk, over diensten die ze verlenen waar ook zorgorganisaties en cliëntenraden veel aan kunnen hebben. Een gesprek met Marga Mus, initiatiefneemster van See-me.

Tekst **Douwe Dronkert**

"See-Me brengt 60-plussers en -minners, familie, vrijwilligers en professionals als partners bij elkaar. Actieve, getalenteerde, inspirerende en kwetsbare mensen. Dat doen we via evenementen en online gebeurtenissen. See-me ziet ouder worden als een permanent avontuur. Dat willen we niet alleen, maar samen met anderen beleven. Zo onafhankelijk mogelijk, met niemand die ons regels oplegt. Energiek als we zijn, willen we bovendien al onze levenskunst en -ervaring inzetten voor een sociale samenleving, waarin we zien en gezien worden.

'Zie mij'

Ik ben zelf al heel mijn leven minder valide. Ik heb iets aan mijn banden waardoor mijn lichaam snel slijt. Zo heb ik kunstknieën en intussen veel hulpmiddelen in mijn leven. Dus ik heb veel ziekenhuizen en dokters gezien en het komt nog te weinig voor dat mensen echt naar jou kijken als *mens*. Dus niet vanuit je beperking maar naar jouzelf en waar jij behoefte aan hebt. Ik ben bij machte voor mezelf op te komen of op

onderzoek uit te gaan. Om ook als ik zorg nodig heb zoveel mogelijk te kunnen blijven doen wat ik belangrijk vind. Maar heel veel mensen kunnen dat niet, hebben die *skills* niet.

Levenskunst

Terwijl we allemaal een eigen verhaal te vertellen hebben. Als we iets in ons leven te doen hebben dat zin geeft, geeft ons dat energie en kracht. Mijn ervaring is dat we daar ook in direct dagelijks contact, door elkaar vaker echt aan te *kijken* en te *zien*, veel meer mee kunnen. Dat vergt dus een manier van *kijken*. Mijn levensweg heeft me veel afgenomen maar ook veel gebracht. Dat ik iets mankeer heeft mij krachtiger gemaakt. Het heeft denk ik ook te maken met een manier van kijken naar je eigen leven dat ik dat zo kan zien. Als ik alleen kijk naar wat ik niet kan word ik ongelukkig. En daar heeft ook mijn omgeving niets aan. Kijken naar de mogelijkheden gaat niet altijd vanzelf, daar moet je je op richten. Alleen weet niet iedereen hoe je dat kunt doen. En we kunnen elkaar daar ook meer bij

ondersteunen dan we nu doen. Want als je dus op deze manier leert kijken, kun je ook de behoefte van een ander zien. En 'zie-mij' is niet alleen 'mij zien', maar ook vragen aan een ander: 'Wie ben je?' 'Waar kom je vandaan?' 'Wat wil je?' En dus ook luisteren naar iemand. Daar is in de zorg weinig tijd voor. Zo keek ik naar mijn ouders en zag ik dat zij ouder werden en meer behoefte aan contact hadden en aan hulp. Mensen geven dat alleen vaak niet aan. Ik wil ook alles zelfstandig kunnen blijven doen. Als we ook in dit soort situaties elkaar meer 'zien' kunnen we meer begrip voor elkaar leren hebben. En vervolgens meer zinnige verbindingen met elkaar aangaan.

Theater-netwerken

Dat is zeker van belang nu we als samenleving wel heel abrupt overgaan van een verzorgingsstaat naar een land waar je alles zelf moet doen. Niet iedereen kan dat of ziet daar de mogelijkheden toe. Ik denk wel dat iedereen meer mogelijkheden in zich heeft én meer ondersteund kan worden om die aan te leren boren. Daarom werkt See-me op dit moment bijvoorbeeld samen met organisaties als Vitale Netwerken en toneel-

Kijken naar mogelijkheden gaat niet vanzelf; daar moet je je op richten

groep Mooi Weer & Zo. Binnenkort zijn de eerste pilots van een theatervoorstelling die uiteindelijk moet leiden tot netwerken die wensen van mensen in het publiek realiseren. Zo'n voorstelling kan bijvoorbeeld in een zorginstelling gehouden worden. Voor cliënten, familie, medewerkers en anderen. Het gaat om een toneelstuk met archetypen waarin mensen zich kunnen herkennen en die aanzetten over je leven na te denken. Vanuit de gedachte dat iedereen een wens of droom heeft ('ik heb altijd al gitaar willen spelen'; 'ik wil nog eens Engels leren') wordt het publiek spelenderwijs uitgenodigd om na te gaan wat er voor hem toe doet. Wij willen vervolgens die wensen en menselijke waarden



Marga Mus: "Elkaar zien leidt tot meer begrip."

waarmaken, in netwerken om de mens(en) om wie het gaat heen. Want het is essentieel dat mensen (weer) doelen in het leven hebben. Voor de gezondheid, en om een waarde-vol leven te kunnen leven."

Het hele interview is te beluisteren op: <http://loc.nl/waarde-vol-leven-artikelen/Marga-Mus-Meer-informatie,bijdragen-aan-See-me?www.see-me.nl>

Zie Zo!

In de rubriek Zie Zo! komt een cliëntenraad aan het woord over een behaald succes.

Tekst Ronald Arends foto Leon van der Brug



Interne audits

In overleg met de raad van bestuur kreeg de Cliëntenraad Ouderenzorg Saxenburgh Groep het voor elkaar interne audits intramurale zorg ook door de cliëntenraad vanuit cliëntenperspectief uit te voeren. De raad volgde daartoe een speciale training.

Kwaliteit en veiligheid staat bij de Cliëntenraad Ouderenzorg Saxenburgh Groep hoog op de agenda. Interne audits, gesprekken met de zorgmedewerkers, cliënten, familie van cliënten, mantelzorgers en vrijwilligers over het functioneren van de organisatie, leveren een essentiële bijdrage aan de kwaliteitsverbetering. Ze vormen een belangrijk instrument om gestructureerd de kwaliteit van de zorg, veiligheid, dienstverlening of productie te verhogen.

Certificaat

In 2014 nodigde de regiomanager Ommen de lokale cliëntenraad uit om deel te nemen aan een interne audit op een van de intramurale locaties in Ommen. Daarop adviseerde de Cliëntenraad Ouderenzorg (centrale cliëntenraad) de raad van bestuur om de interne audit ook vanuit cliëntperspectief door de cliëntenraadsleden uit te laten voeren. De raad van bestuur reageerde positief. De Cliëntenraad Ouderenzorg hecht veel waarde aan kwaliteit en veiligheid en wil op deze wijze een bijdrage leveren.

Op 12 maart 2015 hebben elf cliëntenraadsleden de Training Interne Auditor Cliëntenraden met succes gevolgd. De training werd gegeven door Centrum voor Kwaliteit en Management in de Zorg (CKMZ). Aan het einde van de training ontvingen alle deelnemers het Certificaat van Deelname Training Interne Auditor Cliëntenraad. De Saxenburgh Groep heeft zelf zo'n vijftig opgeleide auditoren die de interne audits verzorgen in opdracht van de raad van bestuur. De

elf gecertificeerde auditoren van de cliëntenraad verzorgen de audits onafhankelijk van de interne audit van de Saxenburgh Groep.

Interne audit

Met een interne audit wordt de doeltreffendheid van het kwaliteitsmanagementsysteem gemeten. Ook wordt gecontroleerd of de gestelde (kwaliteits)doelstellingen zijn gehaald. Auditing wordt gedefinieerd als een systematisch en onafhankelijk onderzoek van gegevens, documenten, verklaringen, activiteiten en prestaties van een organisatie voor een specifiek doel.

Als gevolg van de gehouden audits worden de zorgmedewerkers weer even op scherp gezet. Samen tot de ontdekking komen wat is gelukt en ook samen ervaren wat het betekent als het niet lukt, is een belangrijke meerwaarde van audits. En vervolgens niet alleen maar praten over wat niet is gelukt, maar een aanzet geven om tot een gezamenlijke visie te komen over hoe het wél zou kunnen werken. Medewerkers betrekken en faciliteren, zodat positieve energie ontstaat om het toch met elkaar voor elkaar te krijgen. Dat is onze visie.

Rol cliëntenraad

Wat wordt er van het cliëntenraads-lid als auditor verwacht?

- het aannemen van een luisterende en onderzoekende rol;
- goede voorbereiding op en uitvoering van een audit;
- bereid regelmatig audits uit te voeren (niet op de eigen locatie);
- bereid om trainingen te volgen;

- kennis van de werking en toetsing van een kwaliteitssysteem;
- het kunnen houden van een interview;
- het maken van een rapportage van de gehouden audit.

De auditor van de cliëntenraad is vrij om een **interview** te houden met diverse personen. Het kan dan gaan om:

- de teamcoördinator;
- Eerst Verantwoordelijke Verzorgende en/of andere zorgmede-

werkers;

- personeel van de huishoudelijke dienst;
- hoofd Bedrijfs hulpverlening;
- mantelzorgers;
- familieleden;
- vrijwilligers.

Aan het eind van elk interview wordt een rapport opgesteld en overhandigd aan de kwaliteitsmedewerker van de Saxenburgh Groep.

De cliëntenraad heeft in overleg met de kwaliteitsmedewerker van de Saxenburgh een **checklist** samengesteld. Dit zijn de onderwerpen van die checklist:

- brandveiligheid;

- medicatieveiligheid;
- orde en netheid in de medicijnkast, magazijn en koelkast;
- hoe wordt omgegaan met het signaleren van probleemgedrag bij dementerenden?
- zorgleefplan;
- hygiëne algemeen en infectiepreventie;
- handhygiëne;
- mondzorg;
- orde en netheid: huiskamer, keuken, badkamer, toilet en gangen.

De cliëntenraad verzorgt de interne audit onafhankelijk

Wij willen andere cliëntenraden aanraden om ook interne audits te houden. Op deze wijze kun je proactief meewerken aan het verbeteren van de kwaliteit en veiligheid op de zorglocaties.

LOC Advies

Heeft uw cliëntenraad een conflict? Of hebt u een heel andere vraag waarbij u advies wilt? Een gesprek met LOC kan u dan soms verder op weg helpen.

U kunt contact opnemen met de Vraagbaak. U kunt uw vraag stellen via e-mail: vraagbaak@loc.nl.

De Vraagbaak LOC is ook iedere werkdag van 9.00 tot 17.00 uur te bereiken op: 030-2843200.

Netwerkbijeenkomst

Zelfregie en zingeving

Is er een relatie tussen zelfregie en zingeving? Dat was de openingsvraag van de netwerkbijeenkomst georganiseerd door 4D (Zelf)zorg Foundation, een organisatie die zich sterk maakt voor zingeving in de zorg.

Tekst **Tina Bakker**

De netwerkbijeenkomst in het Bartholomeus Gasthuis in Utrecht, afgelopen maart, was een vervolg op het symposium dat eerder met LOC en Movisie werd georganiseerd. 4D (Zelf)zorg Foundation heeft het nemen en ondersteunen van initiatieven op het gebied van zelfzorg ten doel. De Foundation wil de ontmoeting en een open debat creëren tussen verschillende disciplines op het gebied van gezondheid en welzijn, waarbij aandacht voor de spirituele zingevende dimensie centraal staat. Om zo tot een hernieuwde visie en multidisciplinaire aanpak van (Zelf)zorg te komen.

Zingeving

Tijdens deze voorjaarsbijeenkomst werd gezocht naar antwoorden op vragen zoals: hoe heb je aandacht voor zingeving in zorg? Wat werkt en wat niet? Hoe kunnen hulpverleners zingeving integreren in hun werk met jongeren en volwassenen?

De zoektocht naar een antwoord begint met een verkenning van het thema. In kleine groepen wordt een afbeelding van 'Jacobs Strijd' van Marc Chagall bekeken. Deelnemers vertellen elkaar wat zij feitelijk zien in dit beeld. Dat is voor iedereen verschillend. Ook als gevraagd wordt naar de interpretatie van het beeld zijn er

verschillende visies op 'Jacobs Strijd'. De feiten en betekenissen samen geven een mooie en complete beleving van de foto. Troost en vrijheid tegenover gevangenschap, onrust versus rust en donker versus licht zijn voorbeelden van de betekenis die gegeven wordt aan het beeld.

Vervolgens wordt het verband gezocht tussen interpretaties van 'Jacobs Strijd' en werksituaties van de aanwezigen. De manier waarop je naar iets kijkt en er betekenis aan verleent, vertelt iets over de basis van waaruit je werkt. Je zoekt naar een verbinding tussen jezelf en de ander. Je zoekt naar krachten van mensen, naar drijfveren. Je luistert naar mensen, geeft erkenning voor *dat* wat betekenisvol is voor de ander. Dit en 'de ontmoeting' is voor de aanwezigen het fundament voor het werk en in het leven.

Zingeving blijkt volgens alle aanwezigen uit de ontmoeting van mens tot mens. In de ontmoeting willen we mens zijn en geen patiënt. We willen geaccepteerd worden en vertrouwen krijgen.

Belang identiteit

Monique de Heij sluit de middag af met een lezing over haar boek 'Bestaansleegte, hoe hechting leegte

overwint'. Monique had als jongvolwassene een psychose. Zij heeft ervaren hoe belangrijk identiteit is. De ontwikkeling van je identiteit hangt samen met veilig gehecht zijn als kind. Als een kind niet de mogelijkheden heeft om zich veilig te hechten aan ouders of verzorgers kan het onvoldoende een identiteit vormen. Een eigen identiteit geeft houvast. Het is het 'zijn': dat wat iemand is met unieke eigenschappen, en de dingen die hij waardevol vindt én die zin geven aan het bestaan. Monique noemt het een zelfgevoel, bezieling.

Vrager en Helper

Onveilige hechting kan er voor zorgen dat een kind zijn zelfgevoel en bezieling kwijtraakt en een soort overlevingspatroon ontwikkelt. Dan past een kind zich zoveel mogelijk aan of overschreeuwt zichzelf, raakt in de war. Later, gedurende de volwassenheid, kan een situatie ontstaan waarin bestaansleegte ervaren wordt. De identiteit, het zelfgevoel brokkelt af. De bezieling lost op. Het gevolg is ernstig psychisch lijden: psychosen, depressies eenzaamheid, suicide. Volgens Monique is het belangrijk dat iemand vanuit

deze situatie als Vrager (om hulp) de mogelijkheid krijgt om zich te hechten aan iemand die hij vertrouwt en met wie hij een (tijdelijke) hechtingsrelatie aan kan gaan, de Helper. Hechten aan een Helper is anders dan de gehechtheidsrelatie met ouders. Door opnieuw de mogelijkheid te krijgen je te hechten, is er de confrontatie met wat als kind gemist is. De Helper begeleidt dit proces van confrontatie. De relatie met de Helper draagt bij aan het ontwikkelen van een zelfgevoel, de identiteit bij de Vrager. Daarmee ontstaan mogelijkheden tot herstel.

Susanne Kruys, voorzitter 4D (Zelf) zorg, sloot de middag deze 23ste maart af door samen te vatten wat gezegd en gedaan is. De essentie van deze bijeenkomst was het belang van veiligheid, de relatie en de ontmoeting, het verhaal achter de symptomen. En het belang van zingeving voor zelfgevoel, ontwikkeling en zelfregie.

Meer informatie: <http://irenevandegiessen.wix.com/4dzelfzorg>
<http://www.bestaansleegte.nl/>



In een ontmoeting willen we mens zijn en geen patiënt

Vraagbaak

In de rubriek Vraagbaak wordt ingegaan op onderwerpen waarover veel vragen worden gesteld via de telefonische en digitale Vraagbaak van LOC.

Tekst Marthijn Laterveer



Was- en broodkosten

Vanaf 1 januari 2015 vervangt de Wet langdurige zorg (Wlz) de oude Awbz. Het Zorginstituut Nederland (ZN) bepaalt wat er in het pakket van de Wet langdurige zorg zit. LOC krijgt veel vragen over bijvoorbeeld de waskosten. Waar heeft iemand recht op?

Wat valt onder het pakket WLZ?

De brochure 'Uw zorg in een Awbz-instelling' van het Zorginstituut Nederland (te vinden op www.loc.nl) is nog steeds van kracht. Hierin staat beschreven waar bewoners van instellingen recht op hebben. Naast deze publieksfolder is er het WLZ-kompas (op www.zorginstituutnederland.nl). Hierin staan de rechten veel uitgebreider beschreven.

Gebruik de brochure niet als afvinklijstje. Mensen moeten de zorg en ondersteuning krijgen die bij hen past. Soms betekent dit dat mensen binnen het beschikbare geld andere keuzes willen maken dan in de brochure. Bijvoorbeeld als een familielid voor eten zorgt en iemand in plaats daarvan extra wil douchen. Dit maatwerk is in onderling overleg mogelijk.

Hoe zit het met wassen eigen beddengoed?

In diverse zorgorganisaties bestaat verwarring over de waskosten van eigen beddengoed, handdoeken en washandjes, het zogeheten platgoed. Deze kosten komen voor rekening van de zorgorganisatie. Dat heeft het Zorginstituut Nederland op verzoek van LOC bevestigd. Er zijn zorgorganisaties die platgoed vanuit de instelling verstrekken en alleen dáár waskosten voor betalen. Als cliënten echter hun eigen dekbedovertrek of handdoeken meenemen, worden de waskosten daarvan aan hen doorberekend. Dat is dus niet correct. Het maakt niet uit of de cliënt gebruik maakt van instellingsplatgoed of eigen plat-

goed. De zorgorganisatie moet sowieso de waskosten betalen. Omdat veel onduidelijkheid over de waskosten bleef bestaan, heeft LOC het Zorginstituut Nederland om een uitspraak gevraagd.

Waar staat deze uitspraak van het ZN?

In de brochure 'Uw zorg in een Awbz-instelling' en het Wlz-kompas staan het standpunt beschreven. ZN maakt geen onderscheid tussen het wassen van eigen platgoed en van platgoed van de instelling. De instelling betaalt de kosten van het wassen, drogen en strijken van beddengoed, handdoeken en washandjes. Mogelijk gaat het ZN haar visie op het pakket herzien. Tot die tijd geldt dit standpunt.

Zijn de nieuwe bedragen voor wasgeld al bekend?

LOC heeft de nieuwe bedragen voor was- en broodgeld in Wlz-instellingen vanaf 1 juli 2015 berekend. De instelling betaalt het wassen van beddengoed en linnengoed. De bewoner betaalt het wassen van ondergoed en bovengoed. In geval van extra kosten door een aandoening of ziekte, komen deze voor rekening van de zorginstelling.

Als iemand vóór 1 januari 2009 in een verzorgingshuis woonachtig is, kan hij rekenen op vergoeding voor het wassen van onder- en bovengoed. Soms laten bewoners de was elders doen. Als daar afspraken over zijn gemaakt met de zorginstelling, kan de cliënt geld terugkrijgen. Per 1 juli 2015 is dat € 23,37



per persoon per maand (was tot 1 juli 2015 € 23,02)*.

En hoe zit het met de broodkosten?

De zorginstelling betaalt de broodmaaltijd. Bewoners en zorginstelling kunnen afspreken dat de bewoner zelf voor de broodmaaltijd zorgt. En daarvoor geldt van de zorginstelling krijgt. Dat mag alleen als de bewoner daarmee instemt en als de zorg daarmee gegarandeerd blijft. Tot 2009 berekende de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) de bedragen voor broodgeld. Vanaf 2010 berekent de NZa dit bedrag niet meer. Daarom heeft LOC een richtbedrag berekend van € 62,28 per persoon per maand (was tot 1 juli 2015 € 61,36)*.

Meer informatie: www.loc.nl en <https://www.zorginstituutneder->

land.nl/pakket/wlz-kompas

***De bedragen heeft LOC berekend zoals de NZa dat eerder deed.**

Namelijk: aanpassing met prijsindexcijfer particuliere consumptie 2015, die ingaat op 1 juli 2015. Het voorlopig indexcijfer is voor 2015: 1,50 %. Mogelijk verandert dit cijfer later dit jaar. Dan zal LOC de wijzigingen via de website bekend maken.

Meer informatie:

www.loc.nl/contactachterban.

U kunt ook contact opnemen met de Vraagbaak LOC. Deze is iedere werkdag tijdens kantooruren te bereiken op: (030) 284 32 00.

U kunt uw vragen ook stellen via e-mail: vraagbaak@loc.nl.

De winnaars van 2015

De winnaars van editie 2015 van Gastvrijheidszorg met Sterren zijn bekend. Tijdens het Nationaal Congres Gastvrijheidszorg in Utrecht werd duidelijk wie zich een jaar lang het meest gastvrije ziekenhuis, zorgcentrum en de meest gastvrije GGZ-locatie mag noemen. Een feestelijk én informatief programma ging vooraf aan de awardceremonie. Een beeldverslag.

Fotografie Herbert Wiggerman



De rode loper ligt uit bij het Beatrix Theater in Utrecht voor het Nationaal Congres Gastvrijheidszorg. Honderden bewoners van zorgcentra zijn hier te gast, omdat hún huis is genomineerd voor de Gastvrijheidszorg Award 2015.



Voorzitter van de Raad van Toezicht van het LOC Zeggenschap in zorg valt de eer te beurt het congres te openen.



Op de zorgmarkt presenteren bedrijven en zorglocaties zich aan de congresbezoekers.



Wat houdt gastvrijheid in? Genomineerden zijn hierover aan het woord.



De Amerikaanse gastvrijheidsgoeroe Fred Lee in gesprek met dagvoorzitter Jacobine Geel over gastvrijheid in de zorg.



Het duo Maartje en Kine zorgt voor een vrolijke, muzikale noot.



Actiz-directeur Aad Koster spreekt over de centrale plaats van de cliënt in de zorg.



De winnaars van voorgaande jaren tijdens de winnaarsparade.



Vertegenwoordigers van GGZ-locatie Akkerman, de winnaar van de Gastvrijheidszorg Award in de categorie GGZ.



Een felicitatie van de GGZ-winnaar van vorig jaar voor de huidige winnaar.



Park Boswijk is de winnaar van 2015 in de categorie Verpleging & Verzorging.



Projectmanager Jeannet Bakker (rechts) overhandigt de eerste Sterrengids Gastvrijheidszorg 2015 aan juryvoorzitter Jenneke van Veen. In de gids staan de deelnemers van Gastvrijheidszorg met Sterren.



Sneldichteres Dominique Engers sluit het congres af met een gedicht over de feestelijke dag.

COLOFON

Hoofd/eindredacteur

Pien Heuts

Medewerkers aan dit nummer

Ronald Arends, Tina Bakker, Tiske Boonstra, Dennis van den Brink, Douwe Dronkert, Jolande Janssen, Marthijn Laterveer, Karen Maessen, Marita Tolman, Pieter Vos, Marion Welling, Hetti Willense.

Foto's/Illustratie

Leon de Jong, Nationale Beeldbank, Susan van Schijndel, Shutterstock.

Uitgeverij

Vakmedianet, Postbus 448
2400 AK Alphen aan den Rijn
Uitgever: Roel van Rijk

Leden/abonneeadministratie

Postbus 700, 3500 AS Utrecht
Tel. 030-2843200
E-mail: abonnees@loc.nl

Basisontwerp

Zorgt communicatie

Vormgeving

colorscan bv
www.colorscan.nl

Druk

Ten Brink, Meppel

Uitnodiging

Iedereen die geïnspireerd is door informatie in dit tijdschrift is van harte uitgenodigd om het te verspreiden of te gebruiken. Doe iets met dat wat je aanspreekt. Zodat we elkaar verrijken en helpen met onze bijdragen aan de samenleving. En aan zorg en welzijn. Doe geen moeite te verbergen dat je iets hebt overgenomen, gebruikt of hergebruikt. Wees blij met wat je hier vond en wees trots op wat jij ermee doet. Dan is wat wij doen verrijkend voor wat jij doet en andersom.



Digitale nieuwsbrieven

Abonneer u op de kosteloze digitale nieuwsbrief Flits van LOC. U ontvangt dan regelmatig een digitale nieuwsbrief met het belangrijkste nieuws en ontwikkelingen voor cliëntenraden uit de verschillende sectoren. Ook zijn hier diensten van LOC zoals nieuwe trainingen en cursussen te vinden. Daarnaast versturen we enkele keren per jaar een digitale nieuwsbrief met nieuws omtrent jeugdzorg en jeugd-GGz. Ga naar www.loc.nl/digitale-nieuwsbrief en klik op de nieuwsbrief van uw voorkeur om u aan te melden. Ook vindt u daar de laatste nieuwsbrief.

Zorg en Zeggenschap in gesproken versie

Het tijdschrift *Zorg & Zeggenschap* is beschikbaar in gesproken vorm voor mensen met een leesbeperking bij de CBB, Christelijke Bibliotheek voor Blinden en Slechtzienden. Wilt u een abonnement op dit tijdschrift in een aangepaste leesvorm of wilt u hierover meer informatie? Dan kunt u contact opnemen met de CBB, tel.nr. 0341 - 565499, e-mail: info@cbb.nl

ZORG & ZEGGENSCHAP IS EEN UITGAVE VAN LOC

Het lidmaatschap van LOC staat open voor cliëntenraden van verzorgings- en verpleeghuizen, woonzorgcomplexen, thuiszorg, geestelijke gezondheidszorg, jeugdzorg, verslavingszorg, maatschappelijke opvang en welzijn.

Wilt u lid worden van LOC of heeft u vragen over het lidmaatschap, dan kunt u terecht bij de ledenadministratie van LOC. Ook (adres)wijzigingen graag doorgeven via de leden/abonneeadministratie (abonnees@loc.nl) of (030) 284 32 00.

Zorg & Zeggenschap wordt uitgegeven door uitgeverij Vakmedianet.

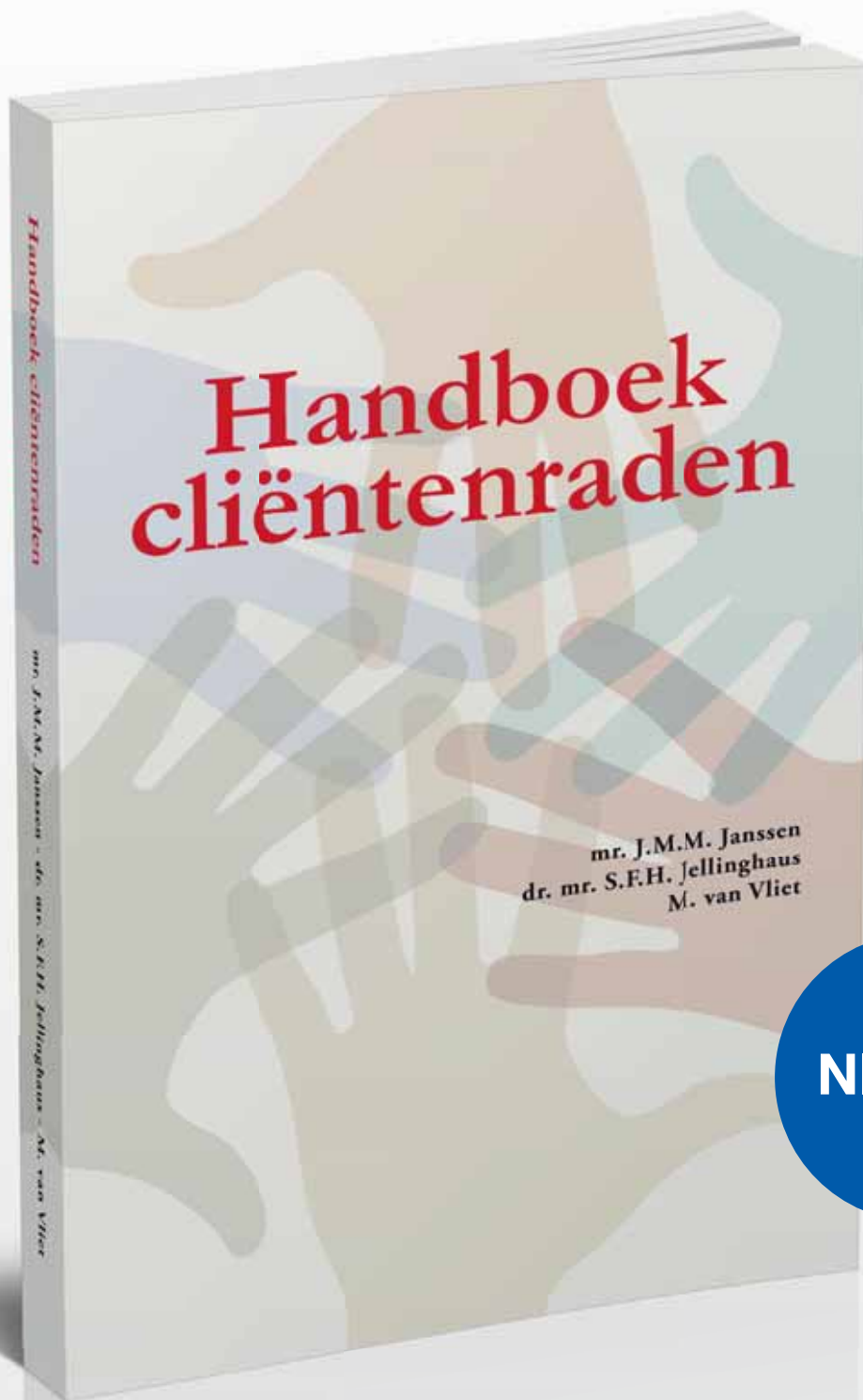
Het blad verschijnt vier keer per jaar en wordt gratis in tweevoud toegestuurd aan alle bij LOC aangesloten cliëntenraden.

Extra abonnementen

Raden die aangesloten zijn bij LOC, kunnen (een) extra abonnement(en) nemen.

De prijs per extra abonnement bedraagt 50 euro. Hiervoor kunt u contact opnemen met de afdeling klantenservice van uitgeverij Vakmedianet: tel. (088) 584 08 88 of e-mail: klantenservice@vakmedianet.nl. Wijzigingen met betrekking tot extra abonnement(en) moet u ook aan Vakmedianet doorgeven.

Zorg & Zeggenschap verschijnt ook op (daisy-)cd; hiervoor gelden dezelfde voorwaarden en kosten als voor een extra abonnement.



Handboek cliënten- raden

*Jolande Janssen,
Steven Jellinghaus
en Michiel van Vliet*

ISBN 978 94 6215 256 4

Prijs: € 39,95

NIEUW!

In het Handboek cliëntenraden kiezen de auteurs voor een integrale behandeling van het onderwerp. De belangrijke stakeholders van de gezondheidszorg worden op een rij gezet, de toepasselijke wetgeving (WMCZ) wordt uitvoerig behandeld. Met waar mogelijk ook aandacht voor de komende nieuwe regelgeving rondom cliëntenraden. De rechten en bevoegdheden van de cliëntenraad en het afdwingen van deze rechten worden in aparte hoofdstukken behandeld. Het boek besluit met praktische toepassingen, waarmee de cliëntenraad met deze uitgave een complete handleiding voor de uitvoering van het medezeggenschapswerk in handen heeft.

www.vakmedianetshop.nl/or