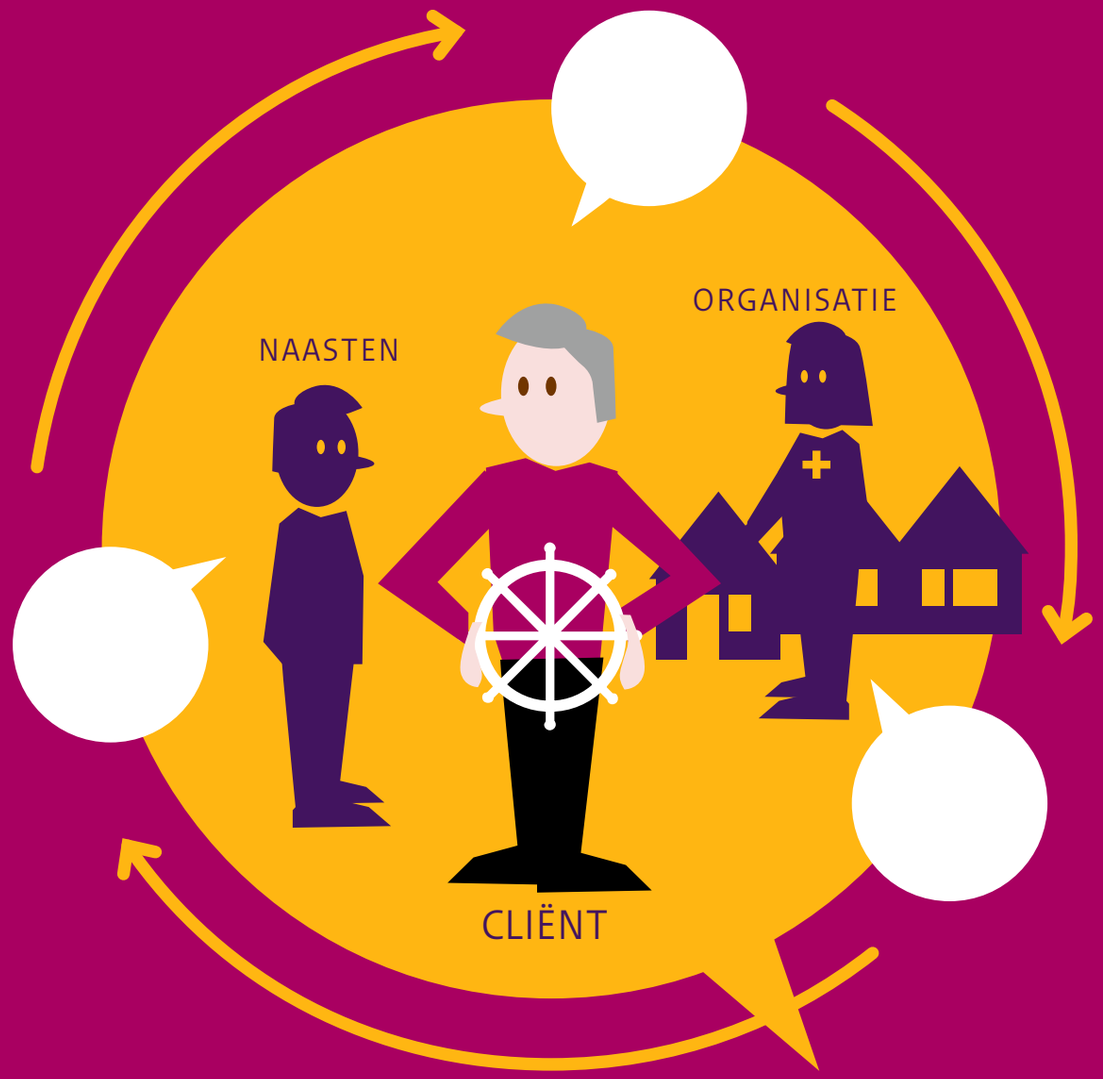


INSPRAAK IN DE WMCZ 2018

Een handreiking voor zorgorganisaties en cliëntenraden

VERDER

INHOUD

Een handreiking over inspraak 4

Wat is inspraak? 5

Waarom is inspraak belangrijk? 6

Onderwerpen voor inspraak 7

Inspraak .... hoe te beginnen? 8

Inspraak ..... verschillende aanpakken: 9

Begin direct 10

Doe het creatief 12

Breid het uit 14

Vragen en antwoorden 17

Handige links 19

Colofon 20

Meepraten

Wensen kenbaar maken

Meedenken

Invloed

Raadpleging

Stem laten horen

Mening geven

Belangenbehartiging

INSPRAAK

Adviseren

Informeren

Cliëntenparticipatie

In contact staan

Betrokkenheid

Zeggenschap

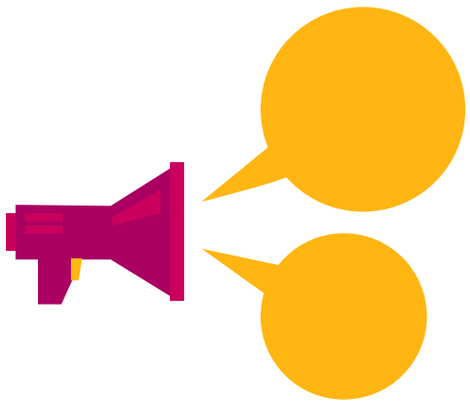
Maatschappelijke consultatie

EEN HANDREIKING OVER **INSPRAAK**

Vanaf 1 juli 2020 treedt de nieuwe Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) 2018 in werking. Een nieuw onderdeel van deze wet is het artikel over inspraak. Omdat dit onderdeel nieuw is heeft het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) opdracht gegeven om een toegankelijke handreiking te maken over inspraak. Deze handreiking is tot stand gekomen in samenwerking met het veld.

In deze handreiking staan we eerst stil bij de betekenis van inspraak en waarom het belangrijk is. We laten verschillende voorbeelden van onderwerpen voor inspraak in zorgorganisaties zien. Daarna geven we tips voor zowel zorgorganisaties als cliëntenraden om te starten met inspraak. Deze tips worden gevolgd door 14 voorbeelden van verschillende manieren van inspraak. De voorbeelden zijn opgedeeld in 1) begin direct, 2) doe het creatief en 3) breid het uit. De handreiking sluit af met vragen en antwoorden en handige links naar meer informatie.

De handreiking biedt een eerste overzicht en inspiratie om aan de slag te gaan met meer inspraak in zorgorganisaties.



De feiten op een rij

- De Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) 2018 treedt in werking vanaf 1 juli 2020.
- Inspraak is een nieuw onderdeel in deze wet.
- De wet legt een basis vast. Inspraak is bewust vormvrij gehouden in de wet; zo is er ruimte voor zorgorganisaties om zelf een passende invulling te geven aan inspraak.
- Zorgorganisaties die erop gericht zijn cliënten langdurig te laten verblijven zijn in ieder geval verplicht om cliënten en hun naasten in staat te stellen om inspraak te hebben op onderwerpen die gaan over het dagelijks leven van cliënten.
- Zorgorganisaties met een kort verblijf of zonder verblijf kunnen natuurlijk ook - naast hun cliëntenraad - inspraak regelen voor cliënten, maar dit is niet verplicht.

Waarom is inspraak opgenomen in de Wmcz 2018?

Iedereen wil zijn of haar leven naar eigen inzicht vormgeven. En keuzes maken die aansluiten bij de eigen wensen en behoeften. Ook mensen die langdurig in zorgorganisaties verblijven willen, net als ieder ander, zelf deze keuzes maken en regie houden over de inrichting van hun eigen leven.

Inspraak is één van de manieren waarmee mensen invloed kunnen houden op hun dagelijks leven als zij verblijven binnen een zorgorganisatie. Door inspraak als belangrijk onderdeel van de wet te maken geeft de overheid aan dat alle burgers moeten kunnen beslissen over de inrichting van hun eigen leven, ook als zij langdurig in een zorgorganisatie verblijven. De overheid wil cliënten steunen met het recht op inspraak en wil de zorgorganisaties er op wijzen dit serieus aan te pakken. Het is de bedoeling dit gezamenlijk aan te pakken en vorm te geven. Als zorgorganisatie, cliëntenraad, cliënten en naasten over en weer samenwerken aan meer contact en meer dialoog met elkaar is dat een goede voedingsbodem voor meer inspraak.

WAT IS **INSPRAAK**?

Bij inspraak kun je aan veel soortgelijke begrippen denken. Bijvoorbeeld in contact staan, meepraten en raadpleging. We laten daarom eerst zien wat er precies over inspraak in de wet staat en hoe dat zich verhoudt tot zeggenschap en medezeggenschap.
De bedoeling van inspraak is vooral dat zorgorganisaties, cliëntenraden en cliënten constant met elkaar in contact staan.
Op deze manier kan een zorgorganisatie ervoor zorgen dat cliënten en naasten (1) hun wensen kunnen aangeven, (2) kunnen meepraten en meedenken en (3) heldere terugkoppeling krijgen over de uitkomsten van inspraak.

WMCZ 2018: Artikel 2.

De instelling die erop is ingericht cliënten langdurig te laten verblijven, stelt haar cliënten en hun vertegenwoordigers in de gelegenheid inspraak uit te oefenen in aangelegenheden die direct van invloed zijn op het dagelijks leven van de cliënten.

De instelling informeert de desbetreffende cliënten alsmede hun vertegenwoordigers over hetgeen zij heeft gedaan met de resultaten van de inspraak.

WMCZ 2018: Artikel 5.4

De cliëntenraad betrekt bij zijn werkzaamheden de resultaten van inspraak als bedoeld in artikel 2.

Waar individuele zeggenschap vooral gaat over de directe zorg en individuele belangen van cliënten, gaat collectieve medezeggenschap over de wensen en behoeften van groepen cliënten gezamenlijk. Beide zaken zijn van belang.

Zeggenschap

Iedere cliënt heeft zeggenschap over zijn/haar eigen leven. Dat is ook in andere wetten vastgelegd voor cliënten van zorgorganisaties. Denk bijvoorbeeld aan de behandelovereenkomst in de Wgbo en het zorgplan in de Wlz.

Inspraak

Als het gaat om zaken die meerdere cliënten kunnen raken is het van belang dat cliënten en naasten daarover kunnen meepraten. Dat heet inspraak.

Cliënten hebben recht op inspraak over onderwerpen die direct van invloed kunnen zijn op het dagelijks leven van meerdere cliënten. Inspraak overstijgt dus het individuele belang en zorgt ervoor dat ook degenen die niet deelnemen aan de cliëntenraad hun stem kunnen laten horen.

Medezeggenschap

De Wmcz schrijft voor dat er een cliëntenraad is die de gemeenschappelijke belangen van cliënten behartigt. De cliëntenraad heeft medezeggenschap bij een groot aantal besluiten. Daarbij moet de cliëntenraad een beeld hebben van wat er leeft onder de cliënten van een zorgorganisatie. Inspraak kan hierbij een rol spelen.

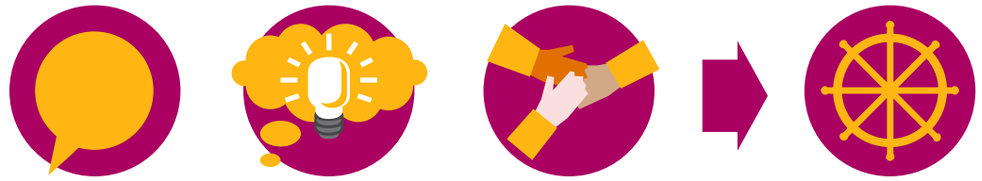
WAAROM IS **INSPRAAK** BELANGRIJK?

Bij inspraak gaat het om constant met elkaar in gesprek zijn en in contact staan als bestuur, zorgorganisatie, cliëntenraad en cliënten en hun naasten. Het is belangrijk dat er ook iets gedaan wordt met de uitkomsten van inspraak en dat inspraak kan leiden tot daadwerkelijke verandering. Samen zorgen voor een goed leven van cliënten is daarbij het uitgangspunt.

Het is logisch dat cliënten en naasten meepraten en meedenken over zaken die voor hen belangrijk zijn in de zorgorganisatie waar zij verblijven. Inspraak is daar op gericht.

Via inspraak hebben betrokkenen de mogelijkheid om direct invloed te hebben op de invulling van het dagelijks leven van de cliënt. Dit verbetert de kwaliteit van leven. Inspraak gaat over het 'kunnen' hebben van invloed. Inspraak leidt niet automatisch tot invloed. Niet alle meningen tellen...het gaat erom dat er op democratische wijze wordt gekeken naar de input bij inspraak.

Meepraten, meedenken en meedoen > invloed



Inspraak is nieuw in de wet, dus onthoud:

- Het gaat erom dat de uitkomsten van inspraak echt worden meegenomen door de zorgorganisatie en cliëntenraad.
- Het bestuur van de zorgorganisatie is verplicht om inspraak te regelen. Maar inspraak regelen kan niet door één partij, leg daarom contact met alle betrokkenen in de zorgorganisatie om draagvlak en enthousiasme te creëren voor inspraak. Uiteraard is het belangrijk dit in samenspraak met de cliëntenraad op te pakken.
- Er is niet één juiste manier om invulling te geven aan inspraak en er vindt al veel inspraak plaats in zorgorganisaties. Ontdek vooral wat werkt binnen jullie zorgorganisatie en wat aansluit bij het type cliënten en naasten.
- Leer van andere zorgorganisaties en andere sectoren. Methoden en werkwijzen die al ontwikkeld zijn kunnen een goed vertrekpunt zijn voor het starten met meer inspraak.
- Houd altijd de bedoeling van inspraak in het oog: Het gaat er om dat alle betrokkenen invloed kunnen hebben op de situatie in een zorgorganisatie. Dat ook cliënten en hun naasten invloed kunnen hebben, dat zij een stem hebben en dat hun mening serieus genomen wordt.

ONDERWERPEN VOOR **INSPRAAK**

Bij welke onderwerpen speelt inspraak een rol?

De minister heeft in toelichting op de wet genoemd dat inspraak kan gaan om onderwerpen als: aangelegenheden betreffende maaltijden, douchen, de (her)inrichting van leefruimtes, dagbesteding, huisregels, verhuizing, catering, activiteiten, ontspanningsmogelijkheden, en mogelijkheden tot ontvangen bezoek.

Het gaat om onderwerpen die van grote invloed zijn op het dagelijks leven van cliënten. Cliënten noemen zelf onder andere onderwerpen op het terrein van wonen, zorg en welzijn:

- veiligheid;
- eten en drinken;
- beschikbaarheid van kluisjes;
- Wi-Fi toegang;
- TV- opties;
- medicatieverstrekking;
- schoonmaak-en hygiëne-gerelateerde zaken;
- deelname aan verenigingen;
- bezoek ontvangen;
- huisdieren;
- vrijetijdsbesteding en mogelijkheden om naar buiten te gaan;
- verhuizingen;
- huisregels (privacy, telefoon, dieren, rookbeleid, bezoek ontvangen).

Ook wordt genoemd dat de manier waarop informatievoorziening en communicatie plaatsvindt in de zorgorganisatie een belangrijk thema voor inspraak is.

INSPRAAK... HOE TE BEGINNEN?

Welke tips zijn handig voor zorgorganisaties en cliëntenraden?

Tips voor zorgorganisaties

- Kijk welke vormen van inspraak nu al aanwezig zijn in de organisatie.
- Kies een aantal vormen van inspraak in de organisatie (voor cliënten en naasten) die aansluiten bij de doelgroep. Bekijk waar het informeel kan blijven en waar het formeel moet worden.
- Faciliteer vormen van inspraak in de organisatie. Creëer tijd en ruimte om invulling te geven aan inspraak. Begin eenvoudig en klein. Ontdek met elkaar wat werkt.
- Communiceer duidelijk naar alle betrokkenen zodat de verwachtingen van inspraak helder zijn. Communiceer niet alleen hoe er gewerkt wordt aan inspraak, maar ook waarom werken aan inspraak van belang is.
- Maak duidelijk dat alle cliënten en naasten mee kunnen denken en er geen specifieke voorbereiding nodig is.
- Het is handig als één iemand in de organisatie het aanspreekpunt is voor alles wat met inspraak en medezeggenschap te maken heeft.
- Verzamel onderwerpen die uit inspraakmethoden voortkomen. Leg de wensen over deze onderwerpen vast en neem ze mee bij beslissingen.
- Geef duidelijk aan hoe er gewerkt is aan verandering en verbetering op die onderwerpen. Het laten zien van de resultaten en successen is van belang om de motivatie voor inspraakdeelname hoog te houden. Als ideeën niet makkelijk uit te voeren zijn, laat dan ook weten waarom niet.
- Evalueer regelmatig de gang van zaken rond inspraak en kijk of er aanpassingen nodig zijn.

Tips voor cliëntenraden

- Zoek samen met de zorgorganisatie naar vormen van inspraak die aansluiten bij de doelgroep.
- Ondervind samen met de zorgorganisatie op welk moment en bij wat voor soort onderwerpen de inspraakregeling toegepast moet worden.
- Zie de inspraakregeling vooral als kans om de meningen en wensen van cliënten en naasten nog beter voor het voetlicht te krijgen.
- Verbind de activiteiten van de cliëntenraad/raden met inspraak. Denk mee hoe cliënten en naasten zo goed mogelijk deel kunnen nemen aan inspraak.

INSPRAAK... VERSCHILLENDE AANPAKKEN

Er zijn verschillende manieren om inspraak vorm te geven, vaak kan ook een combinatie van mogelijkheden goed werken. Bekijk vooral welke vormen van inspraak passen bij de zorgorganisatie en de cliënten en naasten. Geef inspraak op maat vorm. Hieronder staat een aantal voorbeelden van veelgebruikte vormen van inspraak.

De minister heeft in de toelichting op de wet genoemd dat diverse methoden passend zijn voor het vormgeven van inspraak:

- Individuele raadplegingen, enquêtes
- Periodiek naar wensen en meningen vragen.
- Bijeenkomsten in de recreatiezaal, (anonieme) vragenlijsten, spiegelgesprekken, etc.
- Huiskamergesprekken of andere bijeenkomsten voor cliënten en vertegenwoordigers
- Panels, focusgroepen, patiëntenverenigingen, familie- en ouderraden.*

*Niet de cliëntenraad in de zin van de Wmcz.

Begin direct

- Ideeënbord
- Pizza- gesprekken
- Inspraakhuis
- Feedback-in-1-minuut

Doe het creatief

- Photo-voice / Foto-stem
- Toekomstmethode
- Werkboek ‘Laat je horen’
- Versterkend begeleiden

Breid het uit

- Inspraak-platform
- Cliëntenpanel
- Spiegelgesprekken
- Dialoogtafels
- Energie-dag
- De PARTNER- benadering

IDEEËNBORD

Een eenvoudige manier om inspraak te organiseren is het ideeënbord.

Plaats het bord op een centrale plek in de zorgorganisatie en geef cliënten, naasten, medewerkers de optie om hun ideeën op te schrijven. Laat mensen bijvoorbeeld de vraag beantwoorden: *Hoe houden we het goed?* Of: *Hoe maken we het beter?*

Organiseer een aantal keer per jaar een informele bijeenkomst om de ideeën te bespreken en te kijken hoe ze om te zetten zijn in een concreet stappenplan.

Tip: Je kan natuurlijk ook een online ideeënbus op de website plaatsen

Klik hier voor meer informatie en inspiratie.

PIZZA-GESPREKKEN

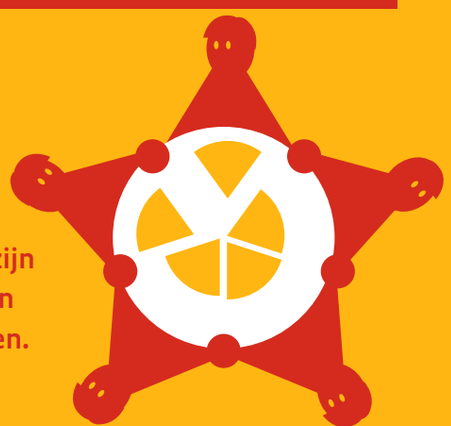
De 'pizza-gesprekken' zijn handig als inspraak nog helemaal nieuw is in de organisatie. Onder het genot van een stuk pizza kunnen cliënten, naasten en medewerkers op een informele manier in gesprek met elkaar. Door de relaxte sfeer kan het makkelijker zijn voor sommige mensen om ervaringen uit te wisselen.

Het gezamenlijk eten van pizza (of iets anders lekkers) vormt een leuke aanleiding voor een gesprek. Deelnemers voelen zich vaak ook gewaardeerd door de extra aandacht en verzorging die er voor hen is tijdens de bijeenkomst.

'Bepaalde groepen worden niet altijd bereikt of voelen zich niet aangesproken om deel te nemen aan formele bijeenkomsten voor inspraak. Dit soort informele gesprekken zijn dan nuttig.'

Klik hier voor meer informatie:

Vergelijkbare vormen zijn huiskamergesprekken en bewonersoverleggen.



INSPRAAKHUIS

Het inspraakhuis is een handige inspraakmethode als het wat lastig is voor de cliënt om ervaringen zelf te bespreken. Het inspraakhuis is een kartonnen huis met ramen waarop verschillende thema's staan.

Voorbeelden van thema's zijn veiligheid, eten en drinken en sfeer. Cliënten kunnen ook thema's toevoegen. Aan de hand van deze thema's worden gesprekken gevoerd tussen bijvoorbeeld cliënten en de cliëntenraad. Groen rond het thema betekent dat cliënten tevreden zijn, oranje betekent dat het extra aandacht vraagt, en rood dat het niet goed is.

'Met deze methode kunnen cliënten op hun eigen niveau meedenken over wat belangrijk is in hun leven'.

Bekijk het filmpje hiernaast!

FEEDBACK-IN-1-MINUUT

Als je opzoek bent naar een korte, directe manier om inspraak te creëren in de organisatie is de feedback-in-1-minuut- methode handig. Dit is een methode die in de hele organisatie wordt ingezet.

Cliënten, naasten, medewerkers en managers gaan na elke sessie actief op zoek naar feedback. Aan de hand van korte vragen (aangepast aan de situatie) vindt het feedbackmoment plaats.

Voorbeeld vragen:
Wat ging goed?
Wat ging minder goed?
Wat kan ik de volgende keer anders doen?

Tip: Benieuwd naar een uitgebreide uitleg over feedback-in-1-minuut?
Bekijk dit rapport eens van GGZ InGeest (2017)

PHOTO-VOICE/FOTO-STEM

Een wat creatievere manier om cliënten en naasten inspraak te geven is via de methode Photo-voice. Het doel is om inzicht te krijgen in belevingen van het dagelijks leven van cliënten. Uiteindelijk wordt er een stappenplan gemaakt om de situatie te verbeteren.

Stap 1. De cliënt maakt (samen met naasten) foto's (met bijvoorbeeld een wegwerpcamera) van momenten die een positief gevoel geven. Aan de hand van deze foto's wordt een gesprek gevoerd tussen zorgmedewerker en cliënt (en naasten).

Stap 2. Een gespreksleider presenteert foto's met verhaal aan andere cliënten en naasten. Met elkaar zoeken ze naar nieuwe ideeën om de zorg te verbeteren.

Stap 3. Cliënten, naasten, medewerkers, management stellen doelen op bij de ideeën uit de vorige stap.

Stap 4. Een gespreksleider presenteert de doelen aan de groep. Per doel worden samen acties bedacht om het dagelijks leven van de cliënten te verbeteren.

Bekijk hier een handleiding voor Photo-voice speciaal geschreven voor dementerende ouderen (Innovatie in de zorg, 2013)

'Foto's laten vertellen
als woorden ontbreken.'

TOEKOMSTMETHODE

Bij de toekomstmethode is het doel om inzicht te krijgen in de wensen van cliënten. Deze methode levert vaak inspirerende en verrassende resultaten op. Het kan op verschillende manieren ingevuld worden en het is handig om een gespreksleider te hebben. Eén van de manieren om dit langdurig toe te passen is door middel van een groot vel papier op de muur met de vraag: 'Wat is jouw droom?' Dit biedt mogelijkheden voor een open gesprek.

Bron: Werkvormen voor verbeteren van cliëntenparticipatie, Vilans (2014)

Mogelijkheid 1. Vorm een **toekomstpanel** waarin cliënten en/of naasten in een groep nadenken over de toekomst.

Mogelijkheid 2. Organiseer een **droombijeenkomst** waarin cliënten en/of naasten worden gestimuleerd om te dromen over een bepaald onderwerp.

Mogelijkheid 3. Stel de **'loterijvraag'** aan cliënten en/of naasten: Hoe zou de toekomst eruit zien als geld geen rol zou spelen?

VERSTERKEND BEGELEIDEN

**Een hele andere manier om invulling te geven aan inspraak is via 'versterkend begeleiden'.
Bij deze methode worden cliënten opgeleid tot ervaringsdeskundigen om trainingen te geven aan zorgmedewerkers.**

De cliënten leren te vertellen over hun ervaringen aan zorgmedewerkers. Op deze manier kunnen cliënten meer voor zichzelf opkomen en meer zelf beslissen. De training wordt samen met een coach aan alle medewerkers van de zorgorganisatie gegeven. Medewerkers vinden zo'n training ook nuttig omdat het inzicht geeft in ervaringen van cliënten.

'Als cliënten zelf aangeven dat zij zich betutteld voelen komt dat sterker over dan wanneer iemand anders dat zegt.'

'Mensen die niet voor groepen durfden te spreken staan nu voor grote aantallen mensen te stralen. Dat werkt aanstekelijk voor andere cliënten om ook hun stem te laten horen.'

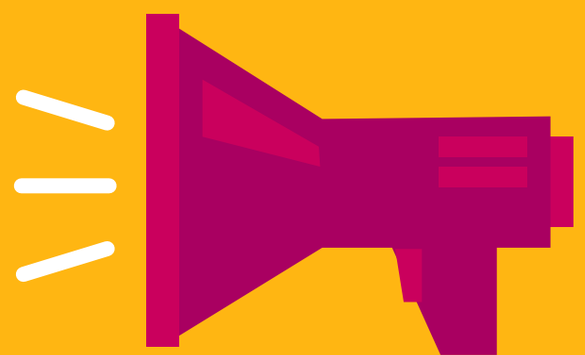
Klik hier voor een uitgebreid verslag van hoe deze methode vorm krijgt in de gehandicaptensector (Kennisplein gehandicapten, 2018)

WERKBOEK 'LAAT JE HOREN'

In onderzoek onder mensen met niet-aangeboren-hersenletsel (NAH) werd duidelijk dat het niet vanzelfsprekend en ook best lastig is om mee te doen aan inspraak. Daarom is een handig werkboek ontwikkeld waarmee een persoon met NAH samen met een begeleider na kan denken welke vorm van inspraak passend is.

Het werkboek kan je ook inzetten om iemand voor te bereiden op inspraakmomenten, zoals een huiskameroverleg, de bespreking van een cliëntendossier of een cliëntenraad. Inspraak is nog vaak erg formeel geregeld en daardoor worden bepaalde mensen uitgesloten. Met het werkboek kunnen mensen gaan nadenken over andere manieren van inspraak zodat ieders mening tot zijn recht kan komen.

Kijk hier voor meer informatie over het werkboek en het onderzoek dat gedaan is onder mensen met NAH



INSPRAAKPLATFORM

Een inspraakplatform kan georganiseerd worden om bijvoorbeeld zorgmedewerkers en de cliëntenraad in contact te brengen met andere cliënten. Zo kunnen cliënten en naasten uitgenodigd worden om deel te nemen aan platformbijeenkomsten.

Tijdens deze bijeenkomsten laten zorgorganisaties cliënten en naasten meepraten over onderwerpen die verbeterd moeten worden. Op deze manier worden cliënten actief betrokken bij nieuwe ontwikkelingen in de zorgorganisatie. Een belangrijke voorwaarde is dat zorgmedewerkers de meerwaarde inzien van écht luisteren naar de cliënten.

Neem eens een kijkje bij een voorbeeld in Zuid-Holland (KBO-PCOB, 2018)

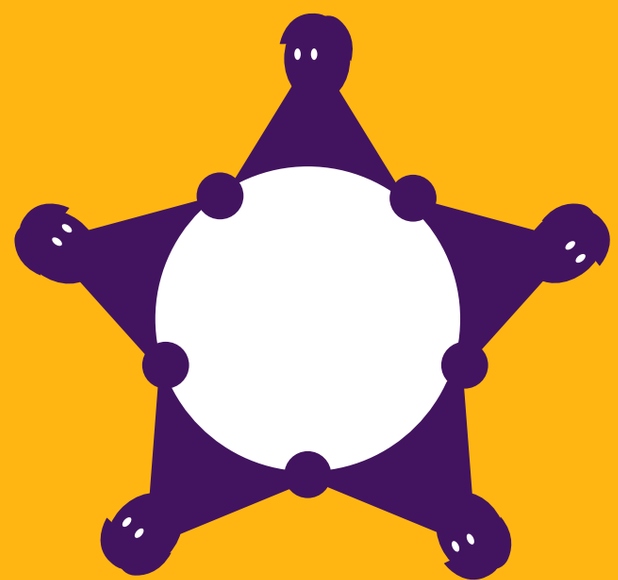
CLIËNTENPANEL

Veel zorgorganisaties maken gebruik van een cliëntenpanel. Voor de vorming van een cliëntenpanel werft de zorgorganisatie deelnemers. Dit kunnen bewoners/cliënten zelf zijn maar ook naasten. Het gaat erom dat deelnemers het leuk vinden hun mening te geven over een onderwerp.

Deelnemers kunnen op elk gewenst moment benaderd worden om hun mening, ervaring en wensen te geven over een bepaald onderwerp. Dit gebeurt vaak via (telefonische) interviews, gesprekken of vragen per e-mail. De soort methode hangt af van de gestelde vraag.

Klik hier voor een voorbeeld van een online cliëntenpanel (in de GGZ)

Meer informatie is te vinden op: https://www.vilans.nl/docs/vilans/publicaties/format-werkvormen-verbeteren-clientenparticipatie.pdf



SPIEGELGESPREKKEN

Een spiegelgesprek is een methode om medewerkers en managers meer inzicht te geven in ervaringen en ideeën van cliënten (en eventueel naasten). Het idee van een spiegelgesprek is dat maximaal tien cliënten (en/of naasten) in een groepsinterview vertellen over hun ervaringen.

De cliënten zitten in een halve kring met hun gezicht naar de gesprekleider. De medewerkers zitten achter de halve kring zodat de cliënten hen niet kunnen zien. Op deze manier kunnen de cliënten zich vrijer voelen om te spreken. De medewerkers mogen tijdens het gesprek alleen luisteren. De gesprekken gaan alleen over de ervaringen van cliënten en houden daardoor de medewerkers een spiegel voor.

Na afloop mogen de medewerkers en cliënten elkaar informatieve vragen stellen, maar er mag geen discussie ontstaan. Het wordt gestimuleerd door de gespreksleider om na afloop met elkaar op een informele manier tot concrete verbeteracties te komen. Je kunt een spiegelgesprek elk half jaar herhalen binnen de organisatie.

Benieuwd naar een ander praktijkvoorbeeld?
Klik hier voor meer informatie (In voor zorg, 2014)

DIALOOGTAFELS

Een dialoog kan overal worden gehouden en kan overal over gaan. De dialoog is vóór en van iedereen.

Tijdens een dialoogtafel gaan cliënten en/of naasten in gesprek over hun ervaringen. Een onafhankelijke gespreksleider zorgt ervoor dat iedereen ruimte krijgt om te vertellen. De dialoog kan bijvoorbeeld gaan over wat goed gaat en wat nog verbeterd kan worden. Het doel is dat de deelnemers van de dialoogtafel van elkaar leren en verbeterafspraken maken. Twee simpele vragen als ‘wat gaat goed?’ en ‘wat kan beter?’ kunnen al aanleiding zijn voor een goed gesprek.

Kijk hier voor meer links en een infographic (ZonMW, 2019)

‘In de 10 jaar als hulpverlener heb ik nooit meegemaakt dat er zo kritisch en gestructureerd gekeken werd naar het hulpverleningsproces.’

Dialoogtafels worden ook wel focusgroepen genoemd.

ENERGIEDAG

Energiedagen zijn in het leven geroepen bij verschillende organisaties omdat zij af wilden van beleidsdagen waarin alleen het management jaarplannen maakt. Het gaat erom iedereen erbij te betrekken en het samen te doen, vanaf het eerste moment. Zo vindt er ieder jaar een bijeenkomst plaats met medewerkers, managers, cliënten, familieleden, leden van de cliëntenraad en vrijwilligers.

Stap 1. Samen terugblikken op het afgelopen jaar (Wat hebben we allemaal bereikt?)

Stap 2. Samen kritisch zijn op wat we beter kunnen doen.

Stap 3. Samen zoeken naar nieuwe ideeën en nieuwe antwoorden op nieuwe vragen.

Stap 4. Een gezamenlijk plan maken waar iedereen vanuit zijn/haar eigen blik aan meewerkt.

Stap 5. Plannen worden uitgevoerd.

Klik op de video en bekijk een voorbeeld!

DE PARTNER-BENADERING

De PARTNER-benadering is speciaal ontwikkeld om cliënten, familie en naasten te ondersteunen in het opstellen van verbeterpunten voor zorgorganisaties. Deze benadering bestaat uit vier stappen en wordt ondersteund door een procesbegeleider.

Stap 1: Cliënten (en eventueel naasten) verkennen onderwerpen die belangrijk zijn voor hen.
Stap 2: Cliënten maken samen een plan over wat ze willen veranderen en verbeteren.
Stap 3: Medewerkers gaan met elkaar in gesprek over het onderwerp dat is voorgelegd door de cliënten.

Stap 4: Cliënten en medewerkers bespreken hun ideeën en plannen met elkaar. Hieruit volgt een actieplan dat door zowel de cliënten als medewerkers uitgevoerd wordt.

Deze benadering is wetenschappelijk getest en draagt bij aan het versterken van inspraak van cliënten. Cliënten ervaren dat hun stem wordt gehoord. Daarnaast krijgen cliënten en medewerkers een gelijkwaardige band met elkaar doordat ze samen aan verbeteringen werken.

Klik hier voor meer informatie
(Centrum voor Cliëntervaringen, 2019)

VRAGEN EN ANTWOORDEN

Taken en verantwoordelijkheden

Wie controleert of inspraak een plaats heeft gekregen in de zorgorganisatie?
De Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) controleert of zorgorganisaties zich aan alle wetten houden, dus ook aan de Wmcz.

Wanneer voldoet de zorgorganisatie aan de eisen van inspraak?
Als de wensen en behoeften van cliënten en naasten écht worden meegenomen in beslissingen over het dagelijks leven van cliënten en zij achteraf ook goed geïnformeerd worden over de reden voor een bepaalde beslissing.

Wanneer voldoet de cliëntenraad aan de eisen van inspraak?
Iedere cliëntenraad is vanaf nu verplicht om de uitkomsten van inspraak mee te nemen in zijn werkzaamheden.

Methoden van inspraak

Onze zorgorganisatie doet cliënttevredenheids-onderzoeken, is dit ook inspraak?
Dit is niet altijd inspraak. Vooral als het hierbij gaat om het achteraf meten van tevredenheid dan is er geen sprake van inspraak. Bij inspraak is de intentie anders: het gaat niet om meten van tevredenheid, maar om het inventariseren van meningen en het versterken van invloed en zeggenschap bij cliënten.

Bij onze zorgorganisatie worden enquêtes rondgestuurd naar cliënten/naasten, is dit ook inspraak?
Bij dit soort standaard raadpleging vindt de uitvraag naar meningen vaak achteraf plaats. Bij inspraak is het ook belangrijk om vooraf en tijdens een beslissing meningen van cliënten mee te nemen.

VRAGEN EN ANTWOORDEN

Proces en betrokkenen

Hoe verhoudt de cliëntenraad zich tot de inspraakregeling?

Inspraak kan het werk van de cliëntenraad versterken. Het is daarom belangrijk om na te gaan: 1) Wat hoort waar thuis? 2) Wanneer zegt de cliëntenraad er iets van en wanneer wordt het breder uitgevraagd? Zoek dus naar een verbinding tussen de cliëntenraad en inspraak. Leg dit bijvoorbeeld vast in de samenwerkingsovereenkomst tussen cliëntenraad en zorgorganisatie.

Wie moet beginnen met het regelen van inspraak?

Het bestuur van de zorgorganisatie is verantwoordelijk voor het regelen van inspraak. Maar het is ook belangrijk dat cliëntenraden, cliënten en naasten verantwoordelijkheid ervoor nemen. Stem onderling goed af wie waar precies verantwoordelijk voor is en hoe dit zich tot elkaar verhoudt.

Hoe kun je goed verbinden tussen inspraak en medezeggenschap door de cliëntenraad?

Dit kan op verschillende manieren. Een goed voorbeeld is als leden van de cliëntenraad periodiek aansluiten bij inspraakbijeenkomsten (bijvoorbeeld de huiskamergesprekken). Als van alle inspraak een korte begrijpelijke actielijst gemaakt wordt kan deze gedeeld worden met de cliëntenraad / raden.

Hoe kan je naasten van cliënten bereiken voor inspraak?

Kies inspraakmethoden die passend zijn voor naasten van cliënten. Zorg ervoor dat het op een aantrekkelijke manier gebracht wordt. Bijeenkomsten met een hapje en een drankje werken altijd goed. Maak het zo laagdrempelig mogelijk. Een goed voorbeeld is een interactieve video-bijeenkomst (soort Skype contact) waarbij naasten vanuit huis, via de computer of telefoon, kunnen meedoen aan de inspraak-bijeenkomst.

Hoe moeten inspraak-uitkomsten worden vastgelegd?

Vastlegging is belangrijk om meerdere redenen, waaronder voor de communicatie tussen zorgorganisatie, cliëntenraden en cliënten/naasten. Houd het klein: Koppel de gegevens tussen de verschillende betrokkenen op een simpele en laagdrempelige manier (bijvoorbeeld een actie- en besluitenlijst). Het is aan te bevelen om ergens vast te leggen wat er aan inspraak gedaan is en wat er mee gedaan is. Bijvoorbeeld in het kwaliteitsverslag van de zorgorganisatie.

Moeten alle cliënten en naasten nu overal bij betrokken worden?

Nee. In de praktijk is het niet haalbaar om iedereen overal bij te betrekken. Inspraak wordt bij verschillende individuen opgehaald en dat leidt tot een gezamenlijk signaal over een wenselijke verandering.

Wanneer wordt goed aan inspraak gewerkt in een zorgorganisatie?

Er zijn geen harde criteria voor inspraak, maar houd de volgende uitgangspunten in het oog:

- inspraak wordt uitnodigend, laagdrempelig, veilig en passend vormgegeven
- er wordt echt geluisterd naar wensen en behoeften van cliënten en naasten
- inspraak vindt tijdig en al in een vroeg stadium plaats
- er is verbinding tussen inspraak en de cliëntenraad
- uitkomsten van inspraak worden teruggekoppeld en gecommuniceerd

Tot slot, inspraak is een nieuw thema. Het vraagt om verdere doorontwikkeling in de praktijk en gezamenlijk experimenteren met nieuwe vormen van inspraak. Dit heeft tijd nodig.

HANDIGE LINKS

Over de wet

Meer informatie over de wet en de wettekst

Organisaties met informatie over medezeggenschap en inspraak

KansPlus Belangen netwerk verstandelijk gehandicapten

LOC

LSR landelijk steunpunt (mede)zeggenschap

Meepraten.net

MIND

NCZ Netwerk Cliënt-en-Raad Zorg

VraagRaak Steunpunt medezeggenschap

Brancheorganisaties

Actiz

GGZ Nederland

Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland

Zorgthuisnl

Handige documenten met methoden voor inspraak

Brochure Basisinformatie Medezeggenschap van LOC

Brochure In contact staan van LOC

Document met verschillende tips over cliëntenparticipatie en contact met de achterban van NCZ

Dossier Wat werkt bij cliëntenparticipatie van Movisie

Flyer over de WMCZ van KansPlus

Handboek Participatie voor ouderen in zorg- en welzijnsprojecten

Handboek Patiënten- en cliëntenparticipatie van Participatiekompas

Kennisbank van Participatiekompas

Nieuwe vormen voor medezeggenschap van Waardigheid en Trots / Thuis in het Verpleeghuis

Rapport Cliëntenparticipatie bij verbeteren van Vilans

Rapport Kennissynthese: Patiëntenparticipatie in de eerste lijn van Nivel en Zorgbelang Brabant

Onderzoek naar inspraak en medezeggenschap door en voor mensen met NAH

Wegwijzer Op weg met cliënten, familie en verwanten naar een passend beleid van de organisatie van Vilans

COLOFON

Deze handreiking is tot stand gekomen in opdracht van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS).

Vilans heeft de handreiking opgesteld in samenwerking met het Ministerie van VWS, Actiz, LOC, GGZ NL, KansPlus, LSR, MIND, Netwerk Cliënt-en-Raad Zorg (NCZ), VGN en Zorgthuisnl.

Auteurs: Inge Redeker en Jessica Michgelsen (Vilans)
Vormgeving: Taluut
Begrijpelijke versie: Buro Opaal

Januari 2020

Er is ook een eenvoudige samenvatting van deze handreiking gemaakt. Deze is te vinden op o.a. kennispleingehandicaptensector.nl, zorgvoorbeter.nl en meepraten.net.