

## *Verlag bijeenkomst CBA Platform Cliëntenraden Langdurige Zorg d.d. 9 september 2019*

### **Thema: Relatie Cliëntenraad en Cliënten**

#### *Start en welkom*

Dhr. Hans Rutte, voorzitter van het platform, heet alle aanwezigen welkom.

#### *Ervaringen uit de praktijk*

- *Cordaan, over de zoektocht naar contact met cliënten in de wijk*

Mw. Vera Donker vertegenwoordigt het domein Zorg in de Wijk in de centrale cliëntenraad en is lid van één van de gebieds-clieñtenraden bij Cordaan. Historie: voorheen was er bij Cordaan één cliëntenraad voor Zorg in de Wijk, deze werd twee jaar geleden verdeeld in vier gebiedsraden, met de intentie dichter aan te sluiten op de lokale situatie.

In de praktijk blijkt dat het geheel daarmee heel ‘stroperig’ is geworden: het onderlinge contact gaat moeizaam en advies-termijnen worden niet gehaald. Hierover heeft de medezeggenschap haar zorg geuit richting RvB en directie. Men erkent nu dat het anders moet. Mogelijk één cliëntenraad die zich verdeelt in werkgroepen op onderwerp.

Mw. Donker is benieuwd hoe andere organisaties het doen? Dhr. Bakker van cliëntenraad Amstelring meldt dat zij daar wel één cliëntenraad hebben, met vertegenwoordigers uit verschillende segmenten.

Vraag: kan CBA niet helpen met het vinden van leden? Antwoord: voor CBA is dat ook heel lastig, maar een tip is om eens mee te lopen met een wijkteam. Betrokken medewerkers uit de zorg zien ook heel veel.

Mw. Chevallier, lid van de eilandraad van Marken, geeft als tip om verschillende disciplines uit te nodigen, zoals de huisarts of wijkverpleegkundige, om meer bekendheid te geven aan de cliëntenraad.

ZAO (Zorggroep Amsterdam Oost) is een kleine organisatie met ca. 200 thuiszorg-clieñten. Hier hebben leden van de cliëntenraad geholpen met het invullen van de PREM.

Vraag: hoe aantrekkelijk is het eigenlijk om in de cliëntenraad te zitten? Bijv. de brief over de her-indicaties is niet goed gevallen, de cliëntenraad heeft maar beperkt invloed gehad op het proces. Het wordt natuurlijk pas aantrekkelijk als je merkt dat je wél invloed hebt!

Tiske Boonstra (LOC): de kaders zijn breed, dus je kunt afstemmen waar de cliëntenraad over gaat. Met de bestuurders, maar ook de afstemming tussen centrale cliëntenraden en lokale raden kan beter. Valkuil is dat een cliëntenraad fungeert als ‘klaagmuur’, maar je kunt afspraken maken over waar de raad over gaat en klachten doorverwijzen naar de cliëntenvertrouwenspersonen.

- *AMSTA: cliëntmedezeggenschap in de zorg voor verstandelijk gehandicapten*

Mw. Vera Lang vertelt over de medezeggenschap in de VGZ bij AMSTA Karaad. Mw. is lid van de verwantenkamer voor de locaties Overtoom en Schinkelkade. Daarnaast is er een cliëntenkamer, de medezeggenschap bij AMSTA bestaat dus uit twee geledingen. Ook hier geldt dat de verwantenraad uit alle locaties een vertegenwoordiging zou moeten hebben,

maar dat gaat moeizaam. Bij bijeenkomsten komen de verwanten wel opdagen, maar men wil niet in de raad plaatsnemen. De betrokkenheid ligt ook hier moeilijk, vaak omdat mensen uitgeput zijn door de zorg en geen zin hebben in lotgenotencontacten. Volgens mw. Duijst (CBA) komen in een cliëntenraad vaak de kritische verwanten, die overstijgend willen/kunnen kijken. De anderen denken meestal dat het wel goed gaat. Ook als er nieuwsbrieven gestuurd worden, leest men die wel, maar men reageert niet. Mw. Duijst suggereert dat samen iets doen met ouders en begeleiders, iets gezelligs met hapjes en drankjes, misschien aantrekkelijk is?

- *Amstelring: hoe geeft de CR Amstelring inhoud aan de relatie met cliënten?*

Dhr. Ernst Weidema is voorzitter van CR de Venser en lid van de CCR Amstelring. Waar het gaat om contacten met de achterban, gaat het om cliënten en verwanten. Ook hier ervaart men dat het moeilijker is geworden. De Venser is van een verzorgingshuis een verpleeghuis geworden, d.w.z. dat intredeleeftijd nu gemiddeld 88 jaar is en de verblijfsduur is terug gelopen naar gemiddeld 9 maanden. Dat is erg kort om betrokken verwanten te vinden. Nu zijn er nog 5 leden, bewoners, aanleuners en/of vrijwilligers. Gevraagd is aan de bewoners om een soort ambassadeursrol te vervullen, zoeken naar maatjes binnen de eigen afdeling. Men hoeft niet in de CR gekozen te worden, men is al blij iemand te vinden. Met de komst van de nieuwe WMCZ kunnen er nog heel wat dingen worden ingevuld op locatieniveau. De betrokkenheid van de managers is wisselend! Bij Amstelring hoef je niet meer per se een verwant te zijn om in de CR te zitten, en de zittingstermijnen zullen worden verlengd. Amstelring is een platte organisatie. Er is een RvB met direct daaronder locatiemanagers, dus snelle communicatie is mogelijk. De medezeggenschap is ook 2-lagig, de CCR is meer beleidsmatig, maar de locaties zijn bij Amstelring *business units*, de begroting, jaarplan etc. kunnen moeilijk zijn voor de leden van lokalen raden. Er is zorg om de toekomst: hoe om te gaan met de korte verblijfsduur? Wat is dan het kader voor de cliëntenvertegenwoordiging? Volgens sommigen ligt de oplossing in het aantrekken van én cliënten/verwanten én mensen die niet direct betrokkenheid hebben bij het huis zelf. Je kunt ook leden aantrekken en ze dan vragen om meer betrokken te zijn bij het huis. Dit is de oplossing die ZGAO gekozen heeft.

Vraag: sommige cliëntenraadleden hebben een vrijwilligerscontract, zijn ze daarmee wel onafhankelijk? Antwoord: deze mensen zijn niet altijd onafhankelijk genoeg, sommige vrijwilligers schrijven bijvoorbeeld mee op het activiteitenbeleid, dat zou kunnen 'bijten' met hun rol als CR-lid. Mw. van Dalen ziet een voordeel in het aantrekken van mensen van buiten: dan is men niet zo bezig met het eigen familielid. Maar anderzijds zien familieleden vaak wel de kleine dingen....

Mw. Duijst merkt op dat veel instellingen geen duidelijk beleid rond mantelzorgers en vrijwilligers hebben.

## *Pauze*

### *Cliënten Belang Amsterdam: bejegening mantelzorgers*

Mw. Malène Duijst en dhr. Enis Reyhan zijn aanwezig namens CBA. Mw. Duijst ondersteunt het platform mantelzorg en dhr. Reyhan is ondersteuner van het platform langdurige zorg. CBA hecht aan een goede relatie met cliënten en cliëntenraden. Men wil weten wat er speelt om dat te kunnen terugkoppelen aan beleidsmedewerkers en zorgverleners. Het risico voor mantelzorgers is overbelasting, steeds zorgen om...dat...voor... . De zorgen zijn niet weg wanneer iemand eenmaal in een instelling opgenomen is. Het platform mantelzorg heeft een kerngroep die de 'oren en ogen' zijn. Het platform geeft adviezen en geeft een nieuwsbrief uit. Er is ook een definitie gemaakt van wat een mantelzorger is, dat

is nl. geen vrijwilliger. De mantelzorger heeft een emotionele band met de betrokkene, een vrijwilliger heeft meer afstand. Er is ook een visie nodig op familie-betrokkenen bij instellingen, je bent dan geen mantelzorger meer en wordt gezien als vrijwilliger, maar dat ben je óók niet. Er is vaak geen visie/beleid op de omgang met familieleden van cliënten. Instellingen moeten hier beleid en sturing op geven, bij AMSTA wordt momenteel gekeken naar hoe samen te werken met naasten en bij Cordaan werkt een projectleider informele zorg in de dagbesteding. Het CBA platform kijkt om naar cliënten en mantelzorgers samen, in instellingen en in de wijken, en zijn hier de belangenbehartigers van.

De moeilijkheid voor mantelzorgers is dat er ook een bepaalde mate van rouw is bij leven, een gevoel van tekortschieten ook nadat iemand in een instelling is opgenomen. Dat geeft geen fijne associatie met de cliënten- en verwanten-betrokkenheid.

In oktober - november zijn er bijeenkomsten voor jonge mantelzorgers. Kinderen van ouders met problemen/ziekte hebben als volwassenen vaak zelf veel problemen door de druk die dat op het gezin heeft gelegd, m.n. bij 'KOP'-kinderen, kinderen met een ouder met psychische problematiek. Ook daarmee houdt het platform zich bezig.

Aanvulling uit de zaal: echtparen, partners van.... ook voor hen is zorg nodig.

Conclusie is dat DE mantelzorger niet bestaat, al die verschillende mantelzorgers kunnen hun verhaal vertellen bij het platform. De gemeente wordt gevraagd ook een visie te ontwerpen op de groep mantelzorgers. Alleen de lunchroom etc. is niet genoeg, dit onderwerp heeft meer aandacht nodig.

Belangstellenden kunnen zich abonneren op een nieuwsbrief van het platform.

## *LOC: Onderzoek In Contact Staan*

Mw. Tiske Boonstra vertelt over een onderzoek dat LOC gedaan heeft naar het in contact staan met de achterban. Hoe vertegenwoordig je de gemeenschappelijke stem zo goed mogelijk? Wat zijn die belangen/behoefte van de cliënten dan? Het zijn steeds minder vaak de cliënten zelf die in de raad zitten, en steeds meer de naasten en vrijwilligers. Maar als dat zo is, hoe ga je het dan doen, want er is meer afstand tot de zorg. Daar is geen eenduidige manier voor te vinden. Gebleken is dat het niet zit in de vorm van contact (koffiemiddag, spreekuur etc.) maar in **de relatie** die je hebt met de cliënten! Daarvoor is door LOC de bewaarkaart 'In Contact Staan' ontwikkeld. De eerste stap is zichtbaarheid, dat men wéét dat er een cliëntenraad is, en ook wat die doet! Werken aan zichtbaarheid is het belangrijkste. Een folder/flyer/info-map is een eerste stap, maar die info blijft in alle nieuwigheid niet 'plakken'. Men moet blijven vertellen dat de raad een groep mensen is die onafhankelijk is en opkomt voor de wensen en belangen van cliënten. Het gaat om het overbrengen van het verhaal: wie ben je, waarvoor zit je er en wat kun je bereiken? De successen delen is ook belangrijk. Je moet goed kijken naar het netwerk van zorg om de mantelzorgers en vrijwilligers te bereiken. Dat netwerk is heel verschillend in de V&V, VGZ en Thuiszorg. Een knelpunt vormt de *privacy*-wetgeving. Zorginstellingen mogen hun cliëntgegevens niet voor andere doelen aanwenden dan voor het verlenen van de zorg. Wel kunnen zij de mensen vragen of zij contact willen met de cliëntenraad en op verzoek de contactgegevens doorgeven. De nieuwe WMCZ vraagt om veel structureler contact met de achterban. Dit kost tijd en geld, en moet goed afgesproken worden met de zorginstelling.

Verder: de mensen worden overvraagd op het gebied van van alles, dus moeten er focuspunten afgesproken worden. Wat willen we als raad dit jaar doen en bereiken? Hoe kun je contact maken in de wijkzorg: bijvoorbeeld door een verwen-dag te organiseren! En *feedback* te geven op de contacten: resultaten terugkoppelen. Ook contact maken met het personeel: de wijkverpleging, de OR enz. en notulen of nieuwsbrieven rondsturen.

## *Uitwisseling en discussie zaal (knelpunten)*

Onder leiding van mw. Boonstra vindt een uitwisseling plaats over de knelpunten die men ervaart in de werking en aantrekkelijkheid van cliëntenraden. De betrokkenheid van managers blijkt een grote factor, in de ene locatie bestaat heel veel openheid, in de andere 'gaat men er niet over'.

Er bestaat niet altijd een instelling-breed gedragen beleid op cliënten-medezeggenschap. Daardoor ontbreekt het dan aan een gezamenlijk gedragen visie, een beslissing over wat men samen doet, en dat is jammer. Er is inzicht nodig in wat de cliënten en doelgroepen nodig hebben, volgens de nieuwe wet moet elke doelgroep vertegenwoordigd worden in de medezeggenschapsorganen.

Hoe kijkt men aan tegen de kwestie van binding met de instelling? Opmerking uit de zaal: mensen die van buitenaf komen krijgen vanzelf een binding. Het vraagt wel om inlezen en inwerken, maar veel vrijwilligers slagen daar wel in. Doordat je minder binding hebt, ben je ook minder bang en heb je een andere invalshoek. Daarnaast zijn er naasten/verwanten nodig die zich los kunnen maken van het individuele. De raad zit er voor alle cliënten gezamenlijk.

## *Afsluiting*

Slotwoord door dhr. Rutte, die tevens afscheid neemt als voorzitter van het platform. Hij bedankt de sprekers en aanwezigen, verslag van de bijeenkomst komt in de nieuwsbrief.