Advies en ondersteuning (op maat) nodig?
Word ook lid!

Opleidingsgids voor cliëntenraden

Ondersteuningsaanbod van LOC

www.loc.nl

LOC Cliëntenraden

Uitgave van LOC Waardevolle zorg

Voor al je vragen kun je terecht bij de vraagbaak van LOC
Deze is telefonisch bereikbaar van maandag t/m vrijdag van 9:00 tot 17:00 uur op (030) 284 32 00. Je kunt ook mailen naar vraagbaak@loc.nl

Inhoud

- **Inleiding** **4**
- **Trainingen en cursussen** **6**
  - **Basiscursus: medezeggenschap in de praktijk** **6**
  - **Modules voor je training op maat** **7**
    - Thema's rond het werk van de raad 7
    - Advies- en instemmingsonderwerpen 10
    - Advies-, coachings- of ondersteuningstraject 14
- **LOC ondersteunt cliëntenraden** **22**

Inleiding

Medezeggenschap is continu in ontwikkeling. LOC helpt cliëntenraden om hun werk zo goed mogelijk te doen. Onder andere met cursussen, handleidingen, nieuwsbrieven, een tijdschrift, de Vraagbaak en trainingen op maat. In deze inspiratiegids beschrijven we een groot aantal mogelijkheden voor ondersteuning op maat. Het is een hulpmiddel om zelf te bepalen waar jouw cliëntenraad behoefte aan heeft. Op basis van die behoeften kunnen we een aanbod op maat voorstellen. Medezeggenschap is altijd in beweging en dat maakt dat je samen vorm geeft aan wat nodig is om vooruit te blijven gaan.

Visie Waardevolle zorg

In 2009 is de visie Waardevolle zorg opgesteld als perspectief op de gezondheidszorg van de toekomst. Waardevolle zorg streeft naar een samenleving waar ieder mens een waardevol leven kan leiden, waar zorg en ondersteuning aansluiten bij de behoeften van de mens en zijn naasten. En iedereen zijn eigen bijdrage kan leveren aan de samenleving, op een manier die bij hen past. Vanuit deze visie ondersteunt LOC sinds 1978 cliëntenraden.

Trainingen en cursussen

Voor cliëntenraden heeft LOC een overzicht van trainingen en cursussen die gevolgd kunnen worden. Deze lijst geeft een beeld van de mogelijkheden, en in overleg kan de cliëntenraad trainingen uitbreiden, inkorten of combineren. Zodat het aanbod in de praktijk aansluit bij de wensen en behoeften van de raad. De trainingen en cursussen zijn altijd opgezet door ervaren trainers en adviseurs, en meerdere keren verzorgd tijdens landelijke momenten en op maat bij cliëntenraden.

Advies-, coachings- en ondersteuningstraject

Regelmatig hebben cliëntenraden behoefte aan een specifiek advies- of ondersteuningstraject. Dat kan te maken hebben met een organisatorische wijziging. Of een bepaalde gebeurtenis waar de raad mee aan de slag wil. In het tweede deel van deze opleidingsgids gaan we we nader in op de mogelijkheden voor zo'n traject.

Sectoren

Medezeggenschap kan nogal verschilen per organisatie of situatie. Van oudsher is LOC vooral actief in de thuiszorg, verpleeghuiszorg, ggz, maatschappelijke opvang en jeugdzorg. Maar cliëntenraden van ziekenhuizen, zelfstandige klinieken, eerstelijnszorg, of zorg voor mensen met een beperking zijn ook aangesloten bij LOC. In deze opleidingsgids benoemen we niet specifiek voor welke sector een module of traject is bedoeld. We denken namelijk dat cliëntenraden zelf heel goed kunnen bepalen wat voor hen geschikt is. Voel je vrij om een mooie selectie te maken.

Kosten

Bij advies, coaching en ondersteuning werkt LOC met twee uurtarieven: voor leden en niet-leden. Aangesloten cliëntenraden met een uitgebreid lidmaatschap (pakket 2) kunnen elk jaar gebruik maken van een dagdeel dienstverlening op maat.

Contact over de mogelijkheden

De Vraagbaak en de verbonden trainers en adviseurs van LOC denken graag mee met cliëntenraden en zorgorganisaties over alle mogelijkheden. Van maandag tot en met vrijdag is de Vraagbaak telefonisch bereikbaar via 030 284 32 00 en per mail via vraagbaak@loc.nl.

Trainingen en cursussen

Basiscursus: medezeggenschap in de praktijk

Voor een startende cliëntenraad, maar ook voor een raad die terug wil naar de basis; die basiskennis op wil halen of extra aandacht wil geven. In de basiscursus geven we informatie over de wettelijke basis van medezeggenschap, de bedoeling van medezeggenschap en hoe je daar als cliëntenraad en/of organisatie samen betekenis aan geeft. Het is prettig om de wettelijke basis te kennen, dit geeft vertrouwen in je advisering. Bovendien zal je merken dat er ruimte ontstaat om echt naar het verhaal van de cliënt te luisteren, als het wettelijk kader als een soort vanzelfsprekendheid in je advisering aanwezig is.

De Wmcz 2018 is sinds 1 juli 2020 van kracht en deze nieuwe wet betekent veel voor de rechten en plichten van cliëntenraden. De trainer neemt je uitgebreid mee in alle onderdelen van de wet en wat dit in de praktijk betekent. Samen werken we aan een stevig fundament bij alle deelnemers.

Duur: Minimaal 1 dagdeel van 4 uur

Modules voor je training op maat

Thema's rond het werk van de raad

Interne organisatie van de cliëntenraad

Een cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van cliënten van de zorgorganisatie. Zodat zij - mede door een goede vertegenwoordiging - passende zorg en ondersteuning krijgen. En de zorg en ondersteuning bijdraagt aan een waardevol leven. Deze module gaat onder andere over de taken en rollen binnen de raad, welke keuzes je samen maakt en over werken met een werkplan. Er is aandacht voor de begroting voor het raadswerk en over de ondersteuning die de raad nodig heeft. Met deze module leer je als raad om organisatorisch goed te functioneren en kan je na afloop beter je eigen werkwijze regelen.

Het maken van een werkplan voor de cliëntenraad

In deze module worden praktische handvatten aangereikt om een werkplan te maken voor je cliëntenraad. De training borduurt voort op de kennis die in module 1. Interne organisatie van de cliëntenraad is aangereikt, maar kan je ook los volgen. Je ontvangt nuttige tips en gaat samen aan de slag om tot een op jouw situatie passend werkplan te komen. Samen maken we een werkplan, zodat de raad na deze module direct weet wat zijn prioriteiten zijn.

De rechten van de cliëntenraad en de Wmcz 2018

De Wmcz 2018 regelt de rechten en plichten van de raad en de plichten van de zorgorganisatie. Maar wat betekenen die rechten in de praktijk? Hoe kan de raad checken of hij advies- of instemmingsrecht heeft over een onderwerp? De raad heeft op basis van de Wmcz 2018 recht op informatie; maar over welke informatie gaat het dan en hoe moet die informatie aangeleverd worden? Na deze module kan je rechten en bevoegdheden in de praktijk inzetten voor goede medezeggenschap.

Adviseren doe je zó

De belangrijkste taak van een cliëntenraad is het behartigen van de gemeenschappelijke belangen van de cliënten. Dat doet de raad met het structurele gesprek met de organisatie, het geven van advies en het verlenen van instemming aan voorgenomen besluiten van de zorgorganisatie. Goed adviseren en instemmen is een vak apart. In deze module leer je hoe de cliëntenraad zo kan adviseren dat je gehoord wordt en adviezen worden gevolgd. En dat je advies echt aansluit op de behoeften van je achterban. Als je zoekt naar kennis over en inzicht in de verschillende adviezen die de cliëntenraad kan geven, de wettelijke basis en meerwaarde die voor de zorgorganisatie, is dit een goed thema voor je training op maat.

Visie op medezeggenschap

Cliëntenraden krijgen regelmatig de vraag advies te geven over ingrijpende plannen binnen de zorgorganisatie. Denk bijvoorbeeld aan bezuinigingen, reorganisaties of fusies met vergaande gevolgen voor mensen die zorg nodig hebben. Hoe hier mee om te gaan? De cliëntenraad kan het plan heel praktisch beoordelen. Maar de cliëntenraad kan nog een stap verder gaan en het plan beoordelen op basis van zijn eigen visie op medezeggenschap. En de visie op zorg en ondersteuning aan mensen die dat nodig hebben. Een eigen visie geeft cliëntenraden een fundament om een advies gedegen te onderbouwen en helpt in het overleg met de zorgaanbieder. Tijdens deze module komt de cliëntenraad in een paar stappen tot een duidelijke visie. Hierbij komt ook de kwaliteit van zorg in de eigen zorgorganisatie expliciet naar voren, wat dat betekent voor de zorgorganisatie en voor de houding van de cliëntenraad zelf. Deze visie wordt verwoord in een eigen visiedocument, welke na afloop van de module helemaal af is.

InContactStaan

Een belangrijke voorwaarde voor goede medezeggenschap is contact en communicatie met de achterban: de mensen die de cliëntenraad vertegenwoordigt. Mensen die zorg nodig hebben en hun vertegenwoordigers. Voor een cliëntenraad is het noodzakelijk om te weten wat cliënten nodig hebben om hun leven te kunnen leiden zoals zij dat willen. Wanneer vinden zij hun leven zinvol en waardevol? Op basis van die belangen van de cliënten adviseert de cliëntenraad over ontwikkelingen in de instelling. Daarnaast is het belangrijk dat de cliëntenraad verantwoording aflegt aan de cliënten, laat zien wat de raad doet en welke resultaten de raad heeft behaald. Tijdens deze module maak je kennis met verschillende manieren van communicatie van raad naar achterban en van achterban naar raad. Wat zijn knelpunten en wat heeft grote slagingskans? Het is een praktische module, waarmee je zelf instrumenten ontwikkelt om beter in contact te staan met je achterban.

Werven van nieuwe leden

Het werven en behouden van leden voor de cliëntenraad is een belangrijke taak voor cliëntenraad en zorgorganisatie. In de praktijk blijkt het regelmatig een uitdaging om nieuwe leden te werven. Daarom vraagt dit continu aandacht in het dagelijkse werk. Als je goed voor ogen hebt wat het raadswerk waardevol maakt, als de raad goed zichtbaar is en als voor iedereen duidelijk is wie lid kan worden, kan de werving beginnen. In deze module wordt onder meer ingegaan op het maken van een wervingsplan en inwerkprogramma. Wat heb je te doen en wie heb je daarbij nodig vanuit de raad en vanuit de zorgorganisatie? Zo wordt het werven van leden niet een drempel, maar vooral een leuke uitdaging!

Cliëntenraad en sociale media

In deze tijd spelen sociale media een steeds belangrijker rol. De inzet van (sociale) media voegt een extra dimensie toe aan het werk van de cliëntenraad. Sommige cliënten bereik je beter of zelfs alleen online. Je kan als cliëntenraad sociale media inzetten om beter zichtbaar te zijn, beleid beter te beïnvloeden en om snel contact met de achterban te hebben. Deze module geeft inzicht in sociale media, welke er zijn, wat ze kunnen betekenen, voor welke doelgroep ze geschikt zijn en hoe ze optimaal ingezet kunnen worden.

Cliëntenraad en teambuilding

Met meerdere mensen vorm je één raad en één team. Dat geeft kansen en ook aandachtspunten. Als cliëntenraad kun je op verschillende manieren geconfronteerd worden met interne problemen. Stel dat je hier invloed op wilt hebben. Waar begin je dan? Wat moet je weten? Waar hebben we het over bij teambuilding? Welke signalen kun je waarnemen in een team of organisatie? Welke mogelijkheden zijn er om specifieke doelen te bereiken? En natuurlijk: hoe speelt dit alles in de eigen cliëntenraad? Ieder lid van dat team beschikt over kennis, vaardigheden en talenten. Om al die kwaliteiten volledig te kunnen benutten, is het goed om met elkaar stil te staan bij de kwaliteiten die de afzonderlijke leden inbrengen. Heb je met elkaar alles in huis wat nodig is om het raadswerk goed te kunnen doen? Na deze module werkt de cliëntenraad effectiever, omdat de leden elkaar beter weten in te zetten op de dingen waar zij goed in zijn.

Cliëntenraad en gesprekstechnieken

Deze module helpt de cliëntenraad zich te sterken in gesprek met anderen. Hoe ga je een gesprek in, wat moet je vooraf weten en wat doe je als het gesprek pittig wordt? Als cliëntenraad kom je op voor de belangen van anderen. Voor mensen die afhankelijk zijn van zorg. Daar komen veel verschillende belangen en emoties bij kijken. Hoe ga je dan toch goed in gesprek met het bestuur, management, zorgkantoor en/of naasten? Hoe zet je de mening van de raad goed uiteen, hoe ben je constructief in een discussie, hoe onderhandel je en hoe ga je om met alle verschillende belangen? In deze module leer je verschillende gesprekstechnieken en uitgangspunten die voor het goede gesprek nodig zijn in medezeggenschap om de belangen van de cliënten goed te kunnen vertegenwoordigen.

De rol van de cliëntenraad in bestuur en toezicht

Deze module geeft de cliëntenraad inzicht in het speelveld, de posities en rollen van bestuur en toezicht. Inclusief de rol van de cliëntenraad in samenwerking met hen. Onderdelen die in deze module voorbij komen, zijn onder meer het bindend voordrachtsrecht, adviesrecht op de profielen en de overlegvergaderingen tussen cliëntenraad en zorgorganisatie. Ook wordt aandacht besteed aan het enquêterecht, wat de zwaarste bevoegdheid van de cliëntenraad is. Uiteindelijk kan de raad zichzelf beter plaatsen in het geheel van bestuur en toezicht en effectiever werken.We raden het aan om de module visie op medezeggenschap voorafgaand aan deze module te volgen.

Advies- en instemmingsonderwerpen

Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg

Sinds januari 2016 is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) van kracht. Deze wet stelt kwaliteitseisen en andere eisen aan de manier waarop de zorgorganisatie met kwaliteit en klachten omgaat. Zo moet een zorgorganisatie op een andere manier zijn klachtenbeleid inrichten, zodat deze meer past bij cliënten. In deze module wordt besproken wat de wettelijke regels rond het kwaliteitsbeleid en het klachtrecht van cliënten zijn. En hoe de cliëntenraad daarover kan adviseren of soms moet instemmen. We bespreken ook wat voor cliënten een passende vorm van klachtopvang, klachtbemiddeling en klachtbehandeling is en wie daar allemaal een rol in spelen.

Rechtspositie cliënten

De rechten van mensen die zorg nodig hebben staan allereerst beschreven in de grondwet. Maar ook in allerlei wetten die specifiek over cliëntenrecht gaan. Deze wetten beschrijven waar mensen recht op hebben en waar zorgorganisaties zich aan moeten houden. Tijdens deze module bespreken we de rechten van cliënten die voortvloeien uit wetgeving: onder andere over (mede)zeggenschap, privacy, klachten, vrijheid en veiligheid van zorg. We geven ook uitleg over nieuwe wetten. Dit is een belangrijke module voor cliëntenraden die meer willen weten over rechtsbescherming van cliënten in de zorg.

Wet zorg en dwang / Wet verplichte ggz

In 2020 is de wet Bopz vervangen door twee wetten (Wzd en Wvggz) die alle regels voor onvrijwillige zorg vastleggen. Het doel van de wetten is om vormen van onvrijwillige zorg (zorg die mensen niet willen ontvangen) zoveel als mogelijk te voorkomen en de rechten van mensen die zorg nodig hebben te versterken. De cliëntenraad heeft verschillende adviesrechten bij de invulling van beide wetten. Zo moet een zorgorganisatie een plan hebben hoe zij omgaan met de inzet van onvrijwillige zorg en het zoeken naar alternatieven, het voorkomen van zorg die cliënten niet willen krijgen. In deze module gaan we specifiek in op de rol van de cliëntenraad bij onvrijwillige zorg. Hoe krijg je zicht op de bedoeling van de wet, hoe breng je in het gesprek een passende balans tussen vrijheid en veiligheid (die past bij de eigen cliënten) en wat doet de zorgorganisatie in de praktijk? Dit alles komt voorbij.

Kwaliteit van zorg en welzijn

Wat is goede zorg? Is dat voor iedereen anders of juist hetzelfde? De zorgorganisatie doet als het goed is regelmatig een kwaliteits- of cliënttevredenheidsonderzoek. Zo haalt de organisatie op wat voor de cliënten goede zorg is. De cliëntenraad kan meekijken of de onderzoeksvragen en de gebruikte methodiek aansluiten bij wat mensen belangrijk vinden. Aan de hand van het kwaliteitsonderzoek kan de cliëntenraad adviseren over het opstellen van

een verbeterplan. Ook is de cliëntenraad structureel in gesprek met de organisatie over het kwaliteitsplan, zoals beschreven in het kwaliteitskader (verpleeghuiszorg en wijkverpleging) en moet de raad instemming verlenen voordat de plannen daarin vastgesteld mogen worden. Ben je als cliëntenraad op zoek naar de echte betekenis van kwaliteit en wil je weten hoe je hierover kan adviseren? Dan valt deze module zeker aan te raden.

Levensvragen en zingeving

Voor een waardevol leven is het belangrijk dat mensen activiteiten kunnen doen die voor hen van waarde zijn. Dat zij met iemand kunnen praten over hun levensvragen. Dat zij het gevoel hebben dat zorgverleners echt naar hen luisteren. Tijdens bespreking van dit thema komen mogelijkheden aan bod om als cliëntenraad aandacht te vragen voor de thema's zingeving en levensvragen. Hoe kan geestelijke verzorging of onafhankelijke cliëntondersteuning hier een bijdrage aan leveren? Hoe kan een zorgorganisatie daarop inspelen? En hoe verhoudt dit zich tot allerlei wettelijke kaders? Deze module biedt geen pasklare antwoorden. Wel gespreksthema's en oplossingsrichtingen waar de cliëntenraad mee aan de slag kan.

Veiligheid in (zorg)relaties - samenwerken aan betere kwaliteit van leven en zorg

Deze module geeft inzicht in het maken of aanscherpen van beleid en afspraken die gaan over grensoverschrijdend gedrag en mishandeling in de zorgrelatie. We zoomen in op de mogelijke rol(len) van de cliëntenraad in dit proces. Vanuit een gedragen visie op kwaliteit van zorg en inzicht in cliëntenrechten is de centrale vraag: wat kan de organisatie doen om grensoverschrijdend gedrag of mishandeling te signaleren en voorkomen? En welke rol speelt de cliëntenraad als zij overschrijdend gedrag signaleren? Ook wordt de link gelegd met het agressiebeleid van zorgorganisaties. Hierbij gaat het om grensoverschrijdend gedrag van cliënten en familie jegens medewerkers en vrijwilligers. In de module maakt u kennis met en krijgt u inzicht in de leidraad veilige zorgrelatie en de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.

Financiën van de zorgorganisatie

Het geld wat omgaat in de zorg wil nog wel eens ondoorzichtig zijn. En wat moet en kan je als cliëntenraad met de centen? Een zorgorganisatie heeft jaarlijks met een aantal documenten te maken rond de planning- en controlcyclus van de instelling: kaderbrief, meerjarenplan, (kwaliteits)jaarplan, de begroting, jaarrekening en jaarverslag. In deze module wordt de betrokkenheid van de cliëntenraad bij deze planning- en control-cyclus geïllustreerd. Hoe kunnen cliëntenraden op een passende manier invulling geven aan hun adviesrechten bij het financiële beleid? En op welke manier laat je het perspectief van cliënten doorklinken? We kijken waar de cliëntenraad adviesrecht heeft en hoe de raad invloed kan uitoefenen op verschillende momenten. We gebruiken in de module een tool, die inzicht geeft hoe uw instelling scoort op bepaalde financiële indicatoren en wat dat dan vervolgens zegt over de financiële gezondheid.

Bouw, verbouw en nieuwbouw

Als cliëntenraad heb je adviesrecht als er gebouwd gaat worden en word je betrokken bij de besluitvormingsprocessen en uitvoering van de bouw. Daarnaast moet de zorgorganisatie nadere afspraken maken over de betrokkenheid van de cliëntenraad bij deze besluiten. Dat kan gaan over verbouw of sluiting van de bestaande gebouwen of over nieuwbouw. Wat is belangrijk voor cliënten bij bouw en wat zijn bijvoorbeeld hun rechten als zij moeten verhuizen? Over het algemeen zijn dit complexe en langdurige trajecten. Met deze module krijg je een zekere basiskennis over bouwtrajecten, met name over de fasering van het (ver)bouwproces en de cruciale momenten in de besluitvorming waarop je via advisering invloed uit kunt oefenen. Ook krijg je inzicht in de mogelijkheden die de Bouwpool van LOC biedt voor cliëntenraden, zoals het bijstaan in bouwprojecten of meelezen met (technische) stukken.

Aanvullende diensten

Vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz) hebben mensen recht op bepaalde diensten, zoals het wassen van beddengoed. Sommige diensten, zoals de kapper of het wassen van kleding, vallen niet onder deze regeling. Daar moet vaak extra voor worden betaald als de cliënt van deze diensten gebruik wil maken. Hoe geef je vanuit de cliëntenraad de aanvullende diensten samen met de zorgorganisatie vorm en inhoud op een manier dat deze bijdragen aan kwaliteit van leven van bewoners? Wat zijn de kosten en is de (keuze)informatie duidelijk? In deze module leer je welke landelijke afspraken er zijn en wat je binnen de zorgorganisatie kan doen voor de bewoners.

Omgaan met grote beleidsplannen

Binnen de zorgorganisatie wordt vanuit visie en missie beleid gemaakt om de organisatie te besturen op gebied van kwaliteit, financiën en organisatie. Dat kan leiden tot nieuwe regels of het schrappen ervan, nieuwbouw of verbouw, of juist een reorganisatie. Cliëntenraden worden hiermee geconfronteerd en moeten daar adequaat op kunnen reageren. LOC begeleidt cliëntenraden bij het bepalen van standpunten over het (nieuwe) beleid. Je leert het beleid te vertalen naar consequenties voor cliënten in de praktijk en deze te beoordelen vanuit het cliëntenperspectief. Ook krijg je tips en handreikingen om het gesprek met de zorgaanbieder te voeren en te onderhandelen wanneer dat nodig blijkt.

Advies-, coachings- of ondersteuningstraject

Naast de trainingen op maat biedt LOC ook verschillende trajecten aan voor cliëntenraden die behoefte hebben aan advies, coaching of ondersteuning op wat specifieke of complexe aangelegenheden. Een overzicht hiervan kan je hieronder lezen. Deze opsomming is niet volledig, maar schetst een beeld wat zaken waar cliëntenraden in de praktijk mee te maken kunnen krijgen.

Stukken voor de (centrale) cliëntenraad adviestraject

De cliëntenraad functioneert op basis van een tweetal formele documenten.

Het gaat dan om:

- een medezeggenschapsregeling voor de (centrale) cliëntenraad
- een huishoudelijk reglement voor de (centrale) cliëntenraad

Wanneer er sprake is van cliëntenraden en een centrale cliëntenraad is het belangrijk dat de overeenkomsten goed op elkaar zijn afgestemd. En dat duidelijk is welke bevoegdheden bij de cliëntenraden liggen en welke bij de centrale cliëntenraad. Daar moeten cliëntenraden onderling afspraken over maken, in overleg met de zorgorganisatie en elk voor zich instemming aan verlenen. LOC adviseert hoe je deze stukken inhoud kunt geven, levert commentaar op bestaande formele stukken en geeft verbeterpunten mee voor de praktijk.

Ondersteuning bij procedures Commissie van Vertrouwenslieden adviestraject

Als de cliëntenraad en de zorgaanbieder een geschil hebben over de uitvoering of het functioneren van de medezeggenschap, kunnen zij dit geschil voorleggen aan de Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden (LCvV).
De LCvV is zowel bemiddelaar als scheidsrechter tussen cliëntenraden en zorgaanbieders. De LCvV hoort zowel de cliëntenraad als de zorgaanbieder en doet vervolgens een uitspraak, waardoor voor alle betrokkenen duidelijk is welke weg gevolgd dient te worden. LOC begeleidt de cliëntenraad bij de procedure, adviseert welke stappen er gezet moeten worden, helpt bij de analyse van de voors en tegens en hoe deze af te wegen, en kan het verzoekschrift schrijven en de cliëntenraad ondersteunen in de voorbereiding op de zitting.

Duur: afhankelijk van de vraag en omvang

Fusies en overnames adviestraject

LOC kan een cliëntenraad ondersteunen tijdens een fusietraject. Het gaat dan over advisering in alle inhoudelijke aspecten van een fusie. Waarover kan en mag je adviseren? Wanneer kan je adviseren en welke onderwerpen moet de zorgaanbieder aan de cliëntenraad voorleggen? Het allerbelangrijkste voor de cliëntenraad is dat de zorgaanbieder duidelijk aangeeft wat de fusie in de praktijk betekent voor de cliënten. LOC kan ook ondersteuning bieden in het traject van de cliëntenraden om tot elkaar te komen en samen te werken. Dat betreft een apart traject, met afzonderlijke afspraken.

Duur: afhankelijk van de vraag

Waarderend onderzoek adviestraject

Bij waarderend onderzoek kijk je samen met de zorgorganisatie naar wat er werkt in de medezeggenschap. In plaats van te focussen op het oplossen van problemen, zoek je naar het versterken van dat waar je allen al goed in bent. Deze aanpak levert betrokkenheid, acties en initiatieven die nodig zijn om veranderingen succesvol te realiseren. Je focust met elkaar op kracht van een thema. Zodat je van dat wat er al werkt nog meer kunt gaan doen en dat kan uitbreiden naar andere zaken die nog niet zo soepel gaan. In dit traject gaat het bijvoorbeeld over wat werkt in de samenwerking tussen medezeggenschap intern of tussen raad van bestuur en de centrale cliëntenraad. LOC begeleidt (centrale) cliëntenraden om dit specifieke thema op een waarderende manier in kaart te brengen, en zo te komen tot een gewenste verbetering of verandering. Het is een krachtige manier van onderzoeken en implementeren die voor zowel centrale als lokale cliëntenraden toepasbaar is. Aan het einde van de training hebben jullie op een andere (waarderende) manier leren kijken naar de kwaliteiten van iedere speler binnen jullie context. En hebben jullie ontdekt hoe je elkaar kan versterken om tot de gewenste verandering te kunnen komen.

Duur: afhankelijk van de vraag

Instrumenten voor zelfevaluatie adviestraject

Het is aan te raden geregeld naar jezelf te kijken als raad. Hoe kan je het functioneren van de (centrale) cliëntenraad in kaart brengen? Bijvoorbeeld als het gaat om je eigen positie, samenwerking met en rol in de zorgorganisatie, maar ook de effectiviteit van je rol als belangenbehartiger. LOC helpt met het zelfevalueren van de eigen werkzaamheden en resultaten. En met het benoemen van krachten en eventuele verbeterpunten. Dit doen we vanuit de visie Waardevolle zorg. Aan het einde van dit traject heeft de cliëntenraad gereflecteerd op de beoogde doelen en de behaalde resultaten. De cliëntenraad heeft een aantal verbeterpunten voor zichzelf genoteerd om meer aandacht aan te besteden en weet wat hij voort moet zetten om bij te dragen aan waardevolle zorg via medezeggenschap.

Duur: 2 dagdelen

Waardenportret van de cliëntenraad adviestraject

Een cliëntenraad kan voor zichzelf een waardenportret maken. Een waardenportret helpt bij het krijgen van inzicht in de beweegredenen waaruit iemand individueel en/of een groep mensen handelt. Waarom doe je de dingen op de manier waarop je ze doet? Daar staan we eigenlijk niet zo vaak bij stil. En wat betekent dat voor de samenwerking met anderen? Als je stilstaat bij waarom je iets doet, zegt dat ook iets over wat en hoe je moet handelen. Aan het einde van de workshop is de raad zich bewust van de invloed van de verschillende onderliggende beweegredenen en waarden van de raad en de leden. Je hebt leren reflecteren, je kernwaarden kunnen formuleren en je weet wat deze betekenen in relatie tot cliënten, zorgmedewerkers en het bestuur.

Duur: 2 dagdelen

Intervisie op samenwerking coachingstraject

Effectief samenwerken in de cliëntenraad betekent ‘samenwerken’ op basis van een gezamenlijk doel. Ieders bijdrage en inzet doet er toe. Bij intervisie bekijkt, bespreekt en bewerkt de cliëntenraad gezamenlijk zijn eigen functioneren. Intervisie omvat het gezamenlijk bespreken van cases uit de dagelijkse praktijk, waarvan jullie vinden dat daar collegiale feedback op gegeven kan worden om verder te komen. Belangrijke voorwaarde is dat alle deelnemers open staan voor de mening van collega-raadsleden op het gezamenlijk functioneren.

Intervisie vindt plaats onder begeleiding. LOC kan jullie op weg helpen door een aantal bijeenkomsten te begeleiden. Daarna kunnen jullie het zelf. De reeks van intervisiebijeenkomsten geeft de cliëntenraad meer zicht op ieders inbreng van kwaliteiten. Samen zijn praktische vaardigheden ontwikkeld om samenwerking te bevorderen en onderlinge communicatie open en transparant te houden.

Duur: 2-4 dagdelen

Samenwerking tussen cliëntenraden en zorgorganisatie coachingstraject

Binnen de zorgorganisatie zijn vaak meerdere cliëntenraden actief, op lokaal, regionaal en op centraal niveau. De raden kunnen elkaar versterken door een goede samenwerking, het formuleren van een gezamenlijk doel en het uitwisselen van informatie. LOC kan jullie helpen om een of meerdere bijeenkomsten te organiseren voor (vertegenwoordigers van) alle cliëntenraden. Wij begeleiden het proces van teambuilding dat jullie nastreven met de bijeenkomst(en), het kijken naar samenwerking tussen de verschillende niveaus van medezeggenschap en/of de samenwerking tussen de organisatie, locaties en cliëntenraden. Zo zet u stappen op weg naar een sterk team van raden en betere medezeggenschap.

Duur: minimaal 1 dagdeel

Gesprekstechnieken voor de cliëntenraad coachingstraject

Dit traject is een uitgebreide versie van de trainingsmodule en helpt de cliëntenraad zich te sterken in gesprek met anderen. Hoe ga je een gesprek in, wat moet je vooraf weten en wat doe je als het gesprek pittig wordt? Als cliëntenraad kom je op voor de belangen van anderen. Voor mensen die afhankelijk zijn van zorg. Daar komen veel verschillende belangen en emoties bij kijken. Hoe ga je dan toch goed in gesprek met het bestuur, management, zorgkantoor en/of naasten? Hoe zet je de mening van de raad goed uiteen, hoe ben je constructief in een discussie, hoe onderhandel je en hoe ga je om met alle verschillende belangen? In dit traject leer je verschillende gesprekstechnieken en uitgangspunten die voor het goede gesprek nodig zijn in medezeggenschap om de belangen van de cliënten goed te kunnen vertegenwoordigen. Daarnaast word je door een adviseur gecoacht in je gesprekstechnieken, zodat deze aansluiten bij je ervaringen in de praktijk.

Duur: 2-4 dagdelen

Coaching op samenwerking coachingstraject

Samenwerken betekent ruimte geven aan elkaars eigenheid op basis van gedeelde beelden over het werkveld. Om effectief te kunnen samenwerken is afstemming van elkaars beelden over de actualiteit en ieders bijdrage daarin essentieel. Beeldvorming over rollen en bijdrage aan de samenwerking vraagt om afstemming van ieders individuele inbreng. Afspraken over de wijze waarop men communiceert, verhelderen de posities ten opzichte van elkaar. Het legt tevens de verantwoordelijkheid voor het collectief bij het individu. In dit adviestraject formuleert de cliëntenraad doelen die de raadsleden zich gezamenlijk stellen. Het traject richt zich doorgaans op de gehele cliëntenraad. Op maat kan een keuze gemaakt worden voor een specifiek deel van de cliëntenraad of een individueel lid. De werkwijze en het aantal bijeenkomsten wordt per traject afgestemd en vastgelegd. Met dit adviestraject krijgen de deelnemers zicht op de eigen vaardigheden die het samenwerken in de cliëntenraad tot een succes maken. De cliëntenraad wordt wordt gezamenlijk gefaciliteerd om meerwaarde te geven aan de adviserende taak.

Duur: 2-4 dagdelen

Reflectiebijeenkomsten coachingstraject

Reflectiebijeenkomsten gaan over: hoe ga je het gesprek met elkaar aan als het gaat om terugkijken op een lastige en/of conflictsituatie? Wat is er gebeurd, waarom gebeurde het op die manier? Wat had er anders kunnen gaan? Wie en wat speelde daar een rol in? Hoe is dat zo gekomen? Binnen een cliëntenraad is het nuttig om van tijd tot tijd te reflecteren op het eigen functioneren. Het gaat hierbij niet om dat er iemand of iets aangewezen wordt die “fout zat”. Maar om te kijken naar de achterliggende redenen waarom een situatie zich ontvouwde zoals hij dat deed en te leren om te komen tot handelingsalternatieven. De bijeenkomsten geven je beter inzicht in de context van een voorgekomen situatie en hoe daarmee omgegaan is. Je leert anders en bewuster kijken om op verschillende manieren in te spelen op situaties. Om in de toekomst beter om te kunnen gaan met moeilijke of conflictsituaties.

Duur: 2-4 dagdelen

Herinrichting medezeggenschap ondersteuningstraject

Op dit moment zijn veel zorgaanbieders bezig met nieuwe afspraken in het kader van de Wmcz 2018. Dit kan gevolgen hebben voor de inrichting van de medezeggenschap. LOC kan de cliëntenraad ondersteunen in dit traject. LOC kan samen met de cliëntenraden onderzoeken welke medezeggenschapsstructuur past bij een nieuwe organisatiestructuur. Hiertoe brengen we in een bijeenkomst eerst in kaart welke uitgangspunten de cliëntenraden hebben om werkende medezeggenschap te realiseren. Daarna kijken we welke medezeggenschap

past bij de cliënten en bij de organisatie. LOC kan ook adviseren rond de invoering van de nieuwe medezeggenschapsstructuur en het opstellen van nieuwe documenten. Bij deze stappen is de betrokkenheid van de zorgorganisatie gewenst.

Duur: afhankelijk van de vraag

Passende medezeggenschap ondersteuningstraject

Er komen steeds meer verschillende vormen van zorg en de plek waar deze wordt gegeven aan mensen die dat nodig hebben. Medezeggenschap beweegt mee met deze ontwikkelingen. Passend vorm geven aan medezeggenschap, zodat deze recht doet aan vertegenwoordiging en belangenbehartiging van mensen die zorg nodig hebben, is een hele uitdaging. LOC biedt daarom een meerdaagse, participatieve begeleiding aan voor cliëntenraden die op zoek willen naar meer passende medezeggenschap waarin ook de visie en de waarden van de cliënten(raad) worden meegenomen. Ook kan het zijn dat je medezeggenschap een nieuwe impuls nodig heeft. Dan lopen we een tijdje mee in de organisatie om die impuls te ondersteunen. Samen gaan we op zoek naar de bouwstenen van de meest passende vorm van medezeggenschap voor jullie organisatie. LOC adviseert dat de zorgorganisatie nauw betrokken is bij dit traject.

Duur: 2 dagen (4 dagdelen)

Spiegelgesprekken ondersteuningstraject

Een spiegelgesprek is een waardevolle methode om onafhankelijk inzichtelijk te krijgen hoe mensen hun zorg en ondersteuning ervaren. LOC organiseert deze spiegelbijeenkomsten voor zorgorganisaties en ook waar de cliëntenraad het initiatief neemt. Het doel is van deze gesprekken is om de zorg te verbeteren, inzicht te krijgen in de beleving van cliënten en het bevorderen van samenwerking tussen cliënten, naasten en medewerkers. Tijdens een spiegelgesprek zijn (tenminste) drie groepen vertegenwoordigd: cliënten, hun naasten en de medewerkers. De bijeenkomst wordt begeleid door twee onafhankelijke gespreksleiders. De cliënten en mantelzorgers zijn aan het woord. De zorgverleners en cliëntenraadsleden (als zij geen cliënt zijn) zitten achter in de zaal. Zij mogen alleen luisteren. Op deze manier krijgen zij een spiegel voorgehouden die hen inzicht geven in de waarneming door cliënten en over mogelijke verbeterpunten. Na de spiegelgesprekken gaan zorgverleners daarmee aan de slag en koppelen terug wat hiermee is gedaan. Een serie van spiegelgesprekken geeft je inzicht in de wensen en verbeterpunten van de cliënten en je weet hoe de zorgverleners daarover denken.

Duur: afhankelijk van de vraag (minimaal 1 dagdeel)

“Medezeggenschap is altijd in beweging en dat maakt dat je samen vorm geeft aan wat nodig is om vooruit te blijven gaan.”

LOC ondersteunt cliëntenraden

“De cliëntenraad kan echt verschil maken, door consequent het gesprek terug te brengen naar de kern: doen we het goede voor mensen die zorg nodig hebben?” LOC Cliëntenraden ondersteunt je graag om de medezeggenschap verder te versterken en zo een bijdrage te leveren aan Waardevolle zorg.

Informatie

LOC heeft meer dan veertig jaar aan kennis over medezeggenschap. Op www.clientenraad.nl vind je actuele informatie en kun je verdieping vinden op thema’s die relevant zijn voor cliëntenraden. Er zijn tal van publicaties beschikbaar die je kunnen helpen je in een onderwerp te verdiepen.

> Tip! Ben je al geabonneerd op onze wekelijkse nieuwsbrief? We houden je zo op de hoogte van actuele ontwikkelingen en relevante informatie. Ook delen we praktijkvoorbeelden van anderen en bieden mogelijkheden voor ontmoeting, scholing en ondersteuning.

Bijeenkomsten en trainingen

Op www.clientenraad.nl/bijeenkomsten vind je ons actuele aanbod voor trainingen en bijeenkomsten met een open inschrijving. Cliëntenraden die lid zijn van LOC en hun ondersteuner kunnen kosteloos deelnemen aan deze bijeenkomsten en trainingen.

> Tip! Ook op clientenraad.nl kun je in gesprek gaan en ervaringen uitwisselen met andere cliëntenraadsleden. Plaats je oproep, vraag, dilemma op www.clientenraad.nl/praat-mee

Cursus op eigen locatie

Onze adviseurs komen graag bij je op locatie om een training te geven over de praktijk van medezeggenschap, de Wmcz 2018 of ieder ander onderwerp naar keuze, toegespitst op jouw situatie.

> Tip! Ken je onze podcast 'Mijmeren over medezeggenschap' al?

Aanbod voor ondersteuners van cliëntenraden

Speciaal voor ondersteuners van cliëntenraden zijn er volop mogelijkheden om je vak verder te ontwikkelen en andere ondersteuners te ontmoeten. Zo biedt LOC twee keer per jaar een leergang aan. Ook zijn er regelmatig netwerkbijeenkomsten en kun je aanhaken bij een intervisie-groep. Bovendien zijn alle bijeenkomsten voor cliëntenraden ook toegankelijk voor ondersteuners.

Voor al je vragen (scholing, ontmoeting, brochures opvragen) kun je terecht bij de Vraagbaak van LOC. Deze is telefonisch bereikbaar van maandag t/m vrijdag van 9:00 - 17:00 uur op (030) 284 32 00. Je kunt ook mailen naar vraagbaak@loc.nl.

Andere activiteiten van LOC in het kader van Waardevolle zorg

Naast de dienstverlening aan cliëntenraden is LOC actief in de landelijke belangenbehartiging van mensen die zorg krijgen en neemt zij deel aan een aantal vernieuwingsbewegingen in de verpleeghuiszorg, de ggz, de jeugdzorg en het onderwijs. Wil je hier meer over weten? Ga dan naar www.radicalevernieuwing.nl

Uitgave juni 2021

LOC
Cliëntenraden

Advies en ondersteuning (op maat) nodig?
Word ook lid!

LOC is een netwerk van mensen die betrokken zijn bij de zorg. We willen dat elk mens een waardevol leven kan leiden. Ook als die zorg nodig heeft. We hebben dat verwoord in een visie: 'waardevolle zorg'. Die vind je op www.loc.nl, net als de mogelijkheden om je aan LOC te verbinden. **Zo kun je bijvoorbeeld lid, vriend, ambassadeur of vrijwilliger worden.**

www.loc.nl