

Heeft de cliëntenraad de toekomst?

Cliëntenraden hebben binnen instellingen een formeel adviesrecht. Zorgaanbieders, verzekeraars en beleidsmakers vinden dat cliënten meer invloed moeten hebben op het aanbod: de vraag zou het aanbod moeten sturen. Tegelijkertijd vinden er allerlei veranderingen plaats: de AWBZ, WMO, zorgverzekeringswet. Cliëntenraden moeten mee veranderen, maar hoe? Komt het cliëntenperspectief hierdoor onder druk te staan? Over de toekomst van cliëntenraden en de dagelijkse praktijk van de raden werd op 30 oktober door het Platform Cliëntenraden en Basisberaad Rijnmond een conferentie georganiseerd.



De aftrap

Locatie van de conferentie is centrum Djoj, waar circa zeventig vertegenwoordigers van cliëntenraden en andere belangstellenden zijn bijeen gekomen. De aftrap wordt gedaan door Jaap Meeuwssen, directeur van het Basisberaad Rijnmond (regionale cliëntenorganisatie in de regio Rijnmond). Hij benadrukt het belang van een cliëntenraad: deze heeft een formele rol binnen een instelling, ze kunnen formeel invloed uitoefenen op het beleid, onder andere door advies te geven. Regionale cliëntenorganisaties en andere lokale raden, zoals WMO raden, hebben die formele rol niet. In Rijnmond is er het Platform Cliëntenraden, een samenwerking van cliëntenraden en Basisberaad Rijnmond, om instellingsoverschrijdende thema's te bespreken, en twee keer per jaar een studiedag te organiseren. "Dit is een

moderne manier van samenwerken, je stimuleert elkaar als cliëntenraden daar waar er vroeger nog wel eens wrijving was," aldus Jaap Meeuwssen, directeur van het Basisberaad.



Ontwikkelingen van de cliëntenparticipatie

Marjan ter Avest is directeur van het Landelijk Platform GGz, een koepel van 20 cliënten-, familie en categoriale organisaties. Ook zij benadrukt het belang van cliëntenraden. "Onlangs was er een protest van hulpverleners uit de GGz (geestelijke gezondheidszorg), onder andere tegen de bureaucratie en registratie, wat ten koste gaat van de kwaliteit van hulpverlening. Dit is natuurlijk goed, maar om de kwaliteit van de hulpverlening te meten heb je een kwaliteitsonderzoek nodig. Dit is bij

uitstek iets van een cliëntenraad, je hebt cliënten nodig om inzicht te krijgen in de kwaliteit van een instelling. Zo kun je ook instellingen vergelijken." Naast kwaliteitsonderzoek heeft een cliëntenraad ook andere rollen: advisering, voorlichting, ervaringswerk. Ze pleit ook voor goede voorwaarden voor het raadswerk, niet iedereen is een vergadertijger. Zorg dus voor goede vormen van participatie. Cliënten zijn dan ook burgers, laat iedereen meedoen in de maatschappij. Zorg ervoor dat je als cliëntenraad contacten hebt met andere lokale organisaties (gemeenten, WMO raad, woningcorporaties). Verder pleit ze voor vergoeding van cliëntenparticipatie. "En doe het niet voor een appel en een ei", zo vult ze aan. Ervaringsdeskundigen die in dienst zijn mogen best betaald worden. Er zijn cliëntenorganisaties op verschillende niveaus: raden op instellingsniveau, RCO's op regionaal niveau, en het Landelijk Platform op landelijk niveau. "Laat duizend bloemen bloeien! Laat kennis en ervaring groeien, leer van elkaar en werk samen aan de versterking van de positie van de cliënt."

De bijdrage van Ter Avest levert nog een discussie op met de zaal: hoe kan raadswerk beloond worden? En moet vrijwilligerswerk wel beloond worden? Sommigen geven aan dat geld niet het doel is. Toch pleit Ter Avest voor beloningen. Een ervaringswerker in de zorg is een echte functie, deze mag best beloond worden. Ook cliëntenraden mogen best een vergoeding krijgen voor de diensten die ze leveren. Er volgt nog een technische discussie over de budgetten die cliëntenraden krijgen (of horen te krijgen), dit is echter meer een discussie voor de LOC-LPR, een organisatie die ondersteuning levert aan cliëntenraden.

Een ander discussiepunt is jongeren: hoe bereik je deze? Ter Avest geeft aan dat dit een groep is die 'onzichtbaar' is binnen het Platform GGz. Dit is ook een capaciteitsprobleem, er is gekozen voor andere thema's. Wel moet hier beleid op worden ontwikkeld.

Ten slotte wordt nog de WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning) aangestipt. Al eerder dit jaar is er een actie geweest richting landelijke politiek, aangaande de Lokale Versterking die halverwege 2009 dreigt te verdwijnen. Het speelt ook op regionaal niveau: sluit als cliëntenraad aan bij een RCO, en probeer betrokken te worden bij de WMO. Dat is nog lang niet in alle steden goed geregeld.



Ochtendgedeelte: cliëntenraden in de praktijk

De dagelijkse praktijk van de cliëntenraad
“Een cliëntenraad hoort op de werkvloer!” Zo begint Wolf Kayser van de cliëntenraad Meerkanten zijn voordracht. Na de oprichting in 1976 heeft de cliëntenraad diverse fusies van de instelling meegemaakt, en volgend jaar staat er nog een (bestuurlijke) fusie op stapel. Het werkgebied van de instelling, en daarmee ook van de centrale cliëntenraad, beslaat Flevoland en de Veluwe (Noord West). Naast de centrale cliëntenraad zijn er regionale raden, bewonersraden, een volwassenen- en een jongerenraad, en een cliëntenraad verslavingszorg. In totaal zijn er zo'n zeventig (ex-)cliënten actief binnen de raden en commissies, variërend in leeftijd van zestien tot over de tachtig. De centrale cliëntenraad is vijf dagen per week aanwezig. “Communicatie met de achterban is belangrijk”, zo ligt Kayser toe. Afdelingen worden dan ook bezocht, er wordt gepraat en koffie gedronken met de mensen, er is een nieuwsbrief en website van de cliëntenraad. Het

belangrijkste is echter het kwaliteitsonderzoek vanuit cliëntenperspectief, welke eens in de vier jaar wordt gehouden. Ook hier worden afdelingen bezocht en enquêtes gehouden. Het eindrapport van het onderzoek wordt plenair besproken met de Raad van Bestuur, hiervoor geldt een verplichte aanwezigheid van alle leden. Naar aanleiding van deze bespreking wordt een verbeterplan opgesteld, welke wordt geïmplementeerd én getoetst. Een paar van de resultaten zijn: de huisregels zijn op orde, er is beleid rond seksualiteit, er is een project rond medicatieveiligheid en er is een aantal projecten rond ervaringsdeskundigheid (de cursus cliënten trainen hulpverleners, HEE-traject en inzet ervaringsdeskundigen). Daarnaast is de raad betrokken in diverse werk- en stuurgroepen, en organiseren ze jaarlijks een aantal leuke activiteiten (Week van de Psychiatrie, muziekmiddagen). Tevens zijn er twee lesprojecten: een voor middelbare scholen om psychische problemen bespreekbaar te maken en beeldvorming te veranderen, en een lesprogramma bij een beroepsopleiding (“Ben je nou helemaal gek geworden?” Dus waar houdt de cliëntenraad zich mee bezig? “Zal ik het hier maar bij houden? Op een gezonde toekomst, ook voor cliëntenraden!”

Ervaringsdeskundigheid en het werk van cliëntenraden

In 1999 is het Cliënten Belangen Bureau Kennemerland, Amstelland en Meerlanden (CBB K.A.M.) opgezet vanuit de cliëntenraden. “Het is belangrijk dat er iets anders is dan alleen de formele zeggenschap binnen de instelling”, aldus Ria van Beemen, directeur van het CBB en ondersteuner van een van de raden. De missie van het CBB is belangenbehartiging, ondersteuning en emancipatie voor, door en met cliënten in de GGz. Het is een cliëntgestuurde organisatie, waarin 38 raadsleden deelnemen, 40 ervaringsdeskundigen, 20 vrijwilligers en 10 betaalde krachten (grotendeels ook ervaringsdeskundig). Naast cliënt-

ondersteuning, voorlichting en sociale activiteiten worden cliëntenraden ondersteund en is er een ervaringsdeskundigenpool. Voorwaarde om in een cliëntenraad deel te nemen is dat men cliëntervaring heeft binnen de instelling. Maar is iemand met cliëntervaring ook ervaringsdeskundig? “Tegenwoordig wordt iedereen die ergens ervaring in heeft ‘ervaringsdeskundig’ genoemd,” aldus Van Beemen, “maar volgens ons is dat niet zo. Wij vinden iemand pas ervaringsdeskundig als iemand zijn problematiek heeft verwerkt en de aldus verworven deskundigheid kan aanwenden ten gunste van derden. De eigen ervaring is geen uitgangspunt maar vertrekpunt.” Maar moeten cliëntenraadsleden ook ervaringsdeskundig zijn? “Om ijsjes uit te delen op een warme dag op de afdeling is dit nog maar de vraag. Maar als er afdelingsbezoeken zijn, of kwaliteitsonderzoeken, is het zeker van belang.” Bij een thema als ‘dwang en drang’ is het zeker van belang: je moet breder kijken dan je eigen ervaring, en meedenken over nieuw te ontwikkelen beleid rond ‘herstelgerichte zorg’. In een cliëntenraad zou dan ook een mix moeten zitten van mensen met cliëntervaring en ervaringsdeskundigen. Er is dan ook een ervaringsdeskundigenpool opgezet vanuit het CBB. Doel is de ervaringskennis verdiepen, bundelen, organiseren en zodoende professionaliseren, en de kwaliteit van de hulpverlening verbeteren door de inbreng van ervaringsdeskundigheid. Binnen de pool worden trainingen gegeven (cliënten trainen hulpverleners, herstellen doe je zelf, en werken met eigen ervaring). Daarnaast wordt ervaringsdeskundig advies en voorlichting op maat gegeven. Veel cliëntenraadsleden nemen dan ook deel aan deze ervaringsdeskundigenpool. Maar heeft de cliëntenraad ook de toekomst? “Ik denk het wel”, aldus Van Beemen, “maar het is van het grootste belang dat ervaringsdeskundigheid verder ontwikkeld wordt. (Ex-)cliënten nemen deel in de raden. Ervaringsdeskundigen zijn een noodzakelijke aanvulling om steun te bieden in de steeds meer ingewikkelde GGz-organisaties waar zij werkzaam zijn.”



De rol van elektronische cliëntenparticipatie

Mentaal Beter is een landelijke organisatie van ambulante hulpverleners. Aan het Basisberaad Rijnmond is gevraagd om de cliëntenparticipatie binnen Mentaal Beter te helpen vormgeven. "Cliënten voelen zich meer verbonden met een hulpverlener dan een instelling," aldus René Kragten (Basisberaad), "daarbij zoeken cliënten steeds vaker via internet." Aangezien Mentaal Beter een landelijke organisatie is, wordt er dan ook veel gewerkt met de mogelijkheden van internet. Er zijn twee websites opgezet: www.mentaalbeter.nl en www.clientbeter.nl. Doel is om via de website informatie te geven aan cliënten, over de mogelijkheden van benadering, maar ook over de rechten, nieuwe ontwikkelingen etcetera. Via het forum kan contact worden gelegd met andere cliënten. Er wordt ook gedaan aan enquêtes en panels (cliëntenraadpleging) via internet. Het lijkt erop dat de respons hoger ligt dan bij regulier onderzoek. Ook is er een zoekmachine op de website van Mentaal Beter, waar je een hulpverlener kan zoeken die bij je past. Naast de digitale input, worden er bij de panels ook twee keer per jaar een bijeenkomst georganiseerd. Naast elektronische participatie is er ook de digitale hulpverlening: e-health. "Dit is geen vervanging van de reguliere hulpverlening, maar aanvullend" benadrukt Kragten. Hoe zit dat eigenlijk met digitale participatie? Wordt zo de WMCZ (Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen) niet uitgehold? Vermindert het contact, en de empowerment? Wordt ervaringsdeskundigheid wel goed benut?

Middagedeelte: workshops

Workshop Digitale cliëntenraadpleging

Kan digitale cliëntenraadpleging werken? Soms is er nog sprake van digitaal analfabetisme (de 'digibeten'), hebben mensen geen pc of is er angst voor computergebruik en internet. Anderzijds zijn er binnen dagactiviteitencentra diverse computerprojecten om het gebruik en kennis van computers te bevorderen. In Rijnmond is er het project GGzPlaza, waar (ex-)cliënten laagdrempelige cursussen kunnen volgen op pc gebied. Ook voor ouderen kan het lastig zijn om een computer te bedienen. De taal kan ook lastig zijn: voor bepaalde groepen is ondersteuning belangrijk. Hier kunnen informatiecentra en bibliotheken een rol spelen. Internet en mail zijn bij uitstek middelen om kennis en ervaring te delen. Op kleine schaal gebeurt dit al. Bij sommige instellingen is een intranet (een 'lokaal internet') waar door medewerkers informatie wordt uitgewisseld. Internet kan voor de cliëntenraad een digitale ideeënbus zijn voor hun achterban. Maar kan digitale raadpleging en hulpverlening de reguliere methoden vervangen? Uiteindelijk niet, maar het biedt wel extra mogelijkheden. Mensen kunnen in hun eigen tijd en eigen tempo enquêtes invullen, mailen etc. Ook is er een hoop informatie te vinden, maar hoe zorg je dat je ook de juiste informatie vindt? Er zouden goede keurmerken moeten zijn voor instellingen en organisaties die digitaal werken. Een andere toepassing van de mogelijkheden is digitaal onderzoek. Ook hier kunnen mensen werken in eigen tempo. Er zijn echter wel aandachtspunten: wat gebeurt er met de informatie? Zijn er goede waarborgen voor de anonimiteit en privacy wanneer je meedoet aan een digitaal onderzoek? Komen de gegevens niet in verkeerde handen? Andere vormen zijn lotgenotenfora en chatboxen, waar mensen gebruik van kunnen maken. Zo kan je ook 's avonds of 's nachts je verhaal doen. Ook hier wordt benadrukt dat het een het ander

[verslag]

niet moet uitsluiten: soms is persoonlijk face to face contact belangrijk. Dit geldt ook voor digitale cliëntenraadpleging: sommige raden werken al met digitale raadpleging en advisering. Toch is af en toe het face to face gesprek met elkaar belangrijk. Digitale raadpleging kan wel de drempel verlagen: mensen kunnen in hun eigen tijd werken, en niet altijd hoeven grote groepen bij elkaar gebracht te worden.

Korte samenvattingen overige workshops

Weerslag van de samenvatting door Ronald Oosterhof

Professionalisering Cliëntenraad: is betaaling wenselijk?

Als het raadswerk betaald wordt door de instelling, word je daarmee afhankelijk van de instelling. Onafhankelijke financiering van de cliëntenraad is dan een voorwaarde, evenals extern dienstverband. Er zitten ook angsten en bezwaren aan betaling: het risico dat je je idealisme kwijtraakt. Verder moeten vrijwilligersvergoedingen goed geregeld worden.

Ook is er discussie geweest over het inzetten van 'adviseurs': als ze goed zijn, is het prima. Toch is het contact met cliënten belangrijk voor de raad. En 'last but not least': iedereen kan lid worden van een cliëntenraad, voorwaarde is echter dat iemand klant moet zijn (of zijn geweest) van de betreffende instelling. Inzet ervaringsdeskundigheid Voorbeelden van 'good practices' zijn de inzet van ervaringsdeskundigen in ACT teams. Mensen worden hier ook voor opgeleid, en zijn ook anders inzetbaar. Een ander voorbeeld is de BGE opleiding (Begeleider GGz Ervaringsdeskundigheid). Eigenlijk zouden er meer opleidingen moeten zijn voor mensen met een psychiatrische achtergrond. Wat echter gemist wordt is de doorstroom. Zo zijn bijvoorbeeld niet alle opleidingen erkend.

En wanneer ben je eigenlijk ervaringsdeskundig? Anderzijds: waarom zou je dit zo precies gaan omschrijven? Tevens is geconstateerd dat instellingen soms moeite hebben om cliënten / ervaringsdeskundigen in te zetten.

Conclusie

WMCZ: een knellend trouwpak?

Theo van Ooi was als voormalig ondersteuner van de Cliëntenraad van wat twee fusies geleden nog Bavo RNO Groep heette, betrokken bij het opzetten van het Platform Cliëntenraden in Rijnmond. Heeft de cliëntenraad de toekomst? Ja. Maar wat is de visie van toen, nu en in de toekomst?

Van Ooi heeft het trouwpak van zijn opa. Deze is in 1922 getrouwd, en heeft daarmee een fundament gelegd voor de toekomst. De WMCZ is in 1996 ingesteld, en ook hier is een fundament gelegd voor cliëntenraden en de toekomst.

Een trouwpak leg je na het trouwen in de kast. Na 40 jaar past zo'n pak niet meer: elke keer krijg je er wat bij. Het trouwpak moet versteld worden als je het wilt dragen. Twaalf jaar geleden was in Rijnmond de situatie overzichtelijk, nu zijn er veel meer cliëntenraden bij. Het lichaam van cliëntenraden wordt groter, en raden worden steeds belangrijker. Raden krijgen ook meer werk erbij. Het trouwpak uit 1922 past niet meer. Theo van Ooi laat dat zien door het trouwpak van zijn opa aan te trekken. Het werk van cliëntenraden wordt steeds meer, er zijn ook veel ontwikkelingen geweest. De basis voor het werk is gelegd, maar met het toenemende werk voor cliëntenraden moeten er meer randvoorzieningen zijn om mee te werken. De boodschap van Van Ooi aan de cliëntenraden is dan ook: zorg dat je pak groot genoeg is!

Door Bas van Bellen

Fotografie: Michiel van Gog



Buitenshuisdieren

Hoeveel huisdieren wonen er eigenlijk in de Oosterpoort?

Ik bedoel nu even honden en katten.

Dat zijn de huisdieren die je vanzelfsprekend met je burens deelt. Cavia's, vissen en hamsters laat ik in dit kader even buiten beeld. Omdat ze dat meestal ook blijven.

Ik zit in mijn tuin (2e Pinksterdag) en signaleer één grijze en twee zwarte katten. Die voeren momenteel een guerrillastrijd om mijn oerwoud. Meestal wordt de vrede tegen de zomer weer getekend.

Oosterpoort-katten zijn volgens mij van huis uit passivisten. Alleen als de hormonen toeslaan...

Behalve dit vaste trio weet ik katten in ongeveer alle kleuren en maten. Honden ook.

Meestal zit er een baasje of vrouwtje aan vast. Soms niet.

Katten en honden houden me alert op de buurwisselingen: hé een nieuwe kat! Waar is de bijhorende nieuwe buur?

Huisdieren en kinderen vervullen een belangrijke sociale functie in de wijk. Zelf heb ik ze niet in huis, helaas. Tsjja, zo is het leven nu eenmaal gelopen. Ik moet ze dus 'lenen' van de burens.

Doe ik met plezier. Dat er eens iets sneuvelt, mijn nachtrust verstoord wordt of mijn schuurtje stinkt naar kattenterritoriumdrift, hondenpoep soms (hoewel dat echt veel minder geworden is) neem ik allemaal op de koop toe.

Huisdieren....

Ik noem ze mijn buitenshuisdieren.

Want dat zijn de spelregels.

1. Je voert je buurtdieren niet. Dan verliezen ze hun band met het eigen huis.

2. De drempel van huis is de grens.

Anders sluit ik er vandaag of morgen eentje in, per ongeluk. Een hond merk je wel, maar een kat....

Ik zie oogtechnisch zowat niks, dus daar kan paniek van komen.

Nee, de drempel is mijn harde grens.

Ook voor vogels, vlinders, muizen en een verdwaalde pad. Ik binnen, zij buiten en in de tuin of op straat komen we elkaar tegen.

Ik vraag me wel eens af hoe ze me zien.

Als indringer in hun wereld, als mobiel tuinmeubilair of als interessante diersoort.

Wij storen elkaar niet in ieder geval. Mijn tuin (of hun tuin) is ons paradijs.

Hier heerst vrede. De snelweg op de achtergrond.

Waps! Kwetter de kwetter de kwetter...

Had kat – zwart – twee het toch weer voorzien op een merel. In een keer mis, gelukkig.

En anders zie ik het toch niet.

'Elk nadeel heb z'n voordeel' (Johan Cruyff).

Ik kan niet fysiek tuinieren, de buitenshuisdieren hebben een avonturentuin.

Dus buurtgenoten: ik ben blij met uw dierenliefde. Hoe meer hoe beter, wat mij betreft.

Zorg er goed voor, dan zorg ik voor het amusement van uw huisgenoten.

Marlieke de Jonge, stafmedewerker Empowerment Lentis
burger van Groningen-Stad, de Oosterpoort in het bijzonder