

Meekijken gewenst

Observeren vergadering als evaluatie-instrument voor de cliëntenraad

Er zijn meerdere goede redenen om eens een adviseur van het LSR te laten meekijken tijdens de vergadering van de cliëntenraad. Wat kan het observeren van de vergadering opleveren en hoe gaat het in zijn werk?

Het lijkt misschien niet logisch om iemand van buitenaf mee laten kijken tijdens de cliëntenraadsvergadering, je 'op de vingers te laten kijken'. Zeker wanneer je als cliëntenraad zelf niet tevreden bent met hoe het gaat. Toch is het objectief laten waarnemen van de vergadering een krachtig evaluatie-instrument voor de cliëntenraad. Door inzichtelijk te maken wat er gebeurt en vervolgens te bespreken wat de raadsleden anders willen, is het mogelijk om zaken te veranderen. Zaken die soms haast ingebakken lijken te zijn in de werkwijze of cultuur van de cliëntenraad.

Observeren als onderzoeksmethode

Bij observeren wordt een handeling waargenomen en beschreven. Het is een veelgebruikte onderzoeksmethode in bijvoorbeeld de sociale wetenschappen en wordt steeds vaker ingezet als evaluatie-instrument voor vergaderingen. Het observeren en beschrijven van waargenomen handelingen wordt – ter waarborging van de objectiviteit – gedaan door een externe partij. Er zijn verschillende manieren van observeren. Bij een beschrijvende observatie wordt alles wat gebeurt genoteerd. Dat heeft als voordeel dat er een compleet beeld ontstaat. Ook onbewuste acties en gedragingen worden in kaart gebracht. Bij de andere wijze van observeren wordt met een observatieschema gewerkt, waarbij van tevoren een aantal observatiepunten worden afgesproken. Vervolgens wordt in kaart gebracht hoe vaak en op welke momenten deze voorkomen. Hierdoor kan heel gericht op bepaalde punten worden waargenomen. Een combinatie van beide manieren kan worden ingezet om zowel vooraf bekende als onbewuste handelingen te inventariseren.

Hoe werkt een observatie?

Een adviseur van het LSR kan op verzoek van de cliëntenraad het verloop van de vergadering observeren en beschrijven in een verslag. Tijdens een voorgesprek met (een deel van de) cliëntenraad wordt afgesproken op welke onderdelen geobserveerd zal worden. Tijdens een of meerdere vergaderingen zit de adviseur aan en noteert zijn waarnemingen. Deze worden in een verslag in neutrale bewoordingen uitgewerkt. De adviseur zal in zijn verslag ook aanbevelingen opnemen, zoals methodes die kunnen bijdragen aan een efficiënte vergadering. Dit verslag wordt met de voltallige cliëntenraad besproken zodat iedereen de gelegenheid heeft om te reageren en aan te geven of de waarnemingen worden herkend. Vervolgens kunnen de aanbevelingen en suggesties vanuit de



door Annemarie van Dijk

raadsleden zelf worden besproken. Met concrete afspraken wordt een verbeteringslag gemaakt, waardoor de vergaderingen en de samenwerking tussen de leden beter verlopen. Eventueel kan een afspraak worden gemaakt om na enige tijd de gemaakte vooruitgang te evalueren.

Het proces van vergaderen, besluiten nemen en onderling samenspel tussen raadsleden, voorzitter en ambtelijk secretaris zijn min of meer vaste onderdelen van een observatie door het LSR. Op verzoek van de cliëntenraad kan op specifieke observatiepunten gelet worden. Daarnaast is de adviseur een inhoudelijk deskundige van de adviesprocedure. Het is dus ook mogelijk om de adviseur te vragen om, naast het vergaderproces, specifiek te letten op de behandeling van bijvoorbeeld een adviesvraag.

Aanleidingen voor een observatie

In verschillende situaties kan het zinnig zijn om een adviseur uit te nodigen om de vergadering te observeren. Bijvoorbeeld wanneer raadsleden zelf niet geheel tevreden zijn met het verloop van de vergaderingen. Het kan zijn dat vergaderingen stevast langer duren dan de geplande tijd, dat raadsleden zich na afloop moe of gefrustreerd voelen of dat de voorzitter het gevoel heeft de greep op de vergadering te verliezen. Door een observatie te laten uitvoeren en het verslag van de adviseur met de raadsleden te bespreken, ontstaat er een neutrale en veilige sfeer om deze zaken op een constructieve manier met elkaar te bespreken. Ook kan de observatie specifiek worden ingezet op verzoek van een voorzitter. Het voorzitterschap is een vrij solistische functie en het kan prettig zijn om persoonlijke feedback te krijgen op de verschillende aspecten van het leiden van de vergadering. Weer een andere situatie is wanneer bestuurder en cliëntenraad gezamenlijk besluiten om een

adviseur de overlegvergadering te laten waarnemen. Dit biedt een mogelijkheid om de onderlinge samenwerking tussen bestuurder en cliëntenraad te verbeteren.

Een andere mogelijke aanleiding voor een observatie is wanneer twee cliëntenraden willen onderzoeken hoe zij kunnen samengaan, bijvoorbeeld na een fusie. Het is interessant om te verkennen op welke punten de werkwijze en cultuur van beide raden overeenkomen dan wel verschillen, zodat hiermee zorgvuldig kan worden omgegaan.

Een objectieve waarneming kan tenslotte worden ingezet om te kijken of de vergaderingen mogelijk efficiënter kunnen. De observatie kan bijvoorbeeld deel uitmaken van een (jaarlijkse) evaluatie en dienen als graadmeter voor het functioneren van de besluitvorming en stelt de raad in staat om een verbeteringslag te maken. Bovendien worden niet alleen belemmeringen voor een goed verloop van de vergadering waargenomen en besproken, maar maakt de adviseur de cliëntenraad ook opmerkzaam op constructieve bijdragen. Dat maakt het mogelijk om deze ook met nieuwe leden te delen.

Waardevolle inzichten

Het mooie van een observatie is dat het eigenlijk altijd waardevolle inzichten oplevert. Door waar te nemen komen gedragingen boven tafel die effect hebben op de samenwerking van de cliëntenraad. Gedragingen waarvan de raadsleden zich niet altijd bewust zijn. Of waarvan raadsleden zich wel bewust zijn, maar die zij niet eerder naar elkaar hebben uitgesproken.

Wilt u meer weten over Observeren van de vergadering als evaluatie-instrument, neemt u dan contact op via de LSR helpdesk: 030 – 299 00 04, helpdesk@hetlsr.nl