

Medezeggenschap in uw praktijk

Cliëntenraden in de eerstelijns zorg

De meeste huisartsenposten en gezondheidscentra zitten er niet op te wachten. Op de verplichte cliëntenraad die met de nieuwe Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) 2018 ook voor hen gaat gelden. Toch zijn er in de eerste lijn al jarenlang actieve professionele cliëntenraden.

Toen in 1996 de Wmcz van start ging waren veel ziekenhuizen huiverig voor het instellen van een cliëntenraad. Veel rompslomp met weinig meerwaarde, moeilijk om cliëntenraadsleden te vinden omdat cliënten vaak éénmalig contact hebben met de zorginstelling en kon men de mening van cliënten niet gewoon via enquêtes ophalen? Inmiddels heeft elk revalidatiecentrum, ieder algemeen ziekenhuis en elk universitair medisch centrum in Nederland een cliëntenraad. Samenwerken met een cliëntenraad is vandaag de dag heel gewoon; de verplichting tot het hebben van een cliëntenraad staat niet meer ter discussie. Overal vindt men bestuurders van ziekenhuizen en revalidatie-instellingen die hun cliëntenraad waarderen. Hun cliëntenraden geven stevig onderbouwde adviezen. De wettelijke verplichting is daarbij zeker van doorslaggevend belang geweest.

Cliëntenraad in eerste lijn

U ziet waarschijnlijk de parallel met de eerstelijnszorg. Nu de reikwijdte van de nieuwe Wmcz 2018 is verbreed, moeten ook zij een cliëntenraad instellen. Althans bij zorginstellingen waar door meer dan 25 personen zorg wordt verleend. Het aantal ingestelde cliëntenraden binnen de eerstelijnszorg zal daarom toenemen. En dat is inderdaad wennen. Niet in de laatste plaats omdat zorginstellingen in de eerste lijn al heel wat op hen af hebben zien komen de afgelopen jaren. De verwachting om zorg dicht bij huis te organiseren, patiënten die eerder worden ontslagen uit het ziekenhuis, de problematiek in de ggz en de vergrijzing brengen druk met zich mee.

Maar koudwatervrees is niet nodig. Immers de cliëntenraad brengt de organisatie ook wat. Name-lijk een perspectief waarmee de zorg kan worden verbeterd. En daar kan men ook in de eerstelijnszorg zijn voordeel mee doen, zo leert niet alleen de ervaring van de eerder genoemde ziekenhuizen, maar ook die van organisaties in de eerstelijnszorg die zonder wettelijke verplichting een cliëntenraad hebben ingesteld.

Bestuurders van organisaties in de eerstelijnszorg die de stap al hebben genomen om een cliëntenraad in te stellen erkennen dat ook zij aanvankelijk niet zonder twijfel het avontuur aangingen. Zolang er nog geen cliëntenraad is, is het ook moeilijk om een goed beeld te hebben van wat een cliëntenraad kan betekenen voor de organisatie. Het LSR heeft veel contacten met zowel leden van cliëntenraden als met bestuurders van organisaties binnen de eerste lijn. En zeker, we horen geluiden over weerstand tegen formele medezeggenschap: het kost tijd, waarover beslissen cliënten dan mee, kunnen we wel raadsleden vinden en via een cliëntenpanel of tevredenheidsonderzoeken komen we toch ook te weten wat cliënten willen?

Het cliëntenperspectief

Het organiseren van collectieve inspraak in de vorm van cliëntenmedezeggenschap is een belangrijke stap naar structurele inbedding van het cliëntenperspectief. De cliëntenraad is een vaste groep waarmee de bestuurder ieder moment in contact kan treden. Een goed geïnformeerde vertegenwoordiging van patiënten. Dat biedt de moge-

door Elise Koekkoek

lijkheid om als het ware in een continue dialoog te staan met de stem van de cliënt. Daarin verschilt medezeggenschap door middel van een cliëntenraad van inspraak door ervaringen en wensen van patiënten in kaart te brengen. Ook belangrijk, maar aanvullend. Dat cliëntenperspectief wordt vaak pas zichtbaar op de lange termijn, wanneer het lukt om als organisatie samen te werken met de cliëntenraad bij het ontwikkelen van beleid en bij innovaties. Een bestuurder is eindverantwoordelijk voor de totale bedrijfsvoering, moet voldoen aan alle wet- en regelgeving en ook nog de belangen van medewerkers waarborgen. Maar uiteindelijk gaat het om de cliënt. Wat betekenen beleidskeuzes voor hem? Daar is de bril van cliënten bij nodig.

Onderwerpen

Met welke onderwerpen een cliëntenraad dan bezig kan zijn? 'In onze eigen vergaderingen gaat het bijvoorbeeld over de effecten van de veranderde financiering in de eerste lijn of het jaarplan van de organisatie', zo vertelt een ex-voorzitter van een cliëntenraad van een gezondheidscentrum. Onderwerpen die spelen zijn het eerste contact met de

dokter, de bewegwijzering, toegankelijkheid, privacy aan de balie, de uitnodigende sfeer in het pand, avondspreekuur en wachttijden. 'We hebben twee keer per jaar een vergadering met de raad van toezicht en met de ondernemingsraad. Met de ondernemingsraad toetsen we signalen over gezamenlijke onderwerpen, zoals bejegening van cliënten, verhuizing en de werkdruk van de medewerkers. Onderwerpen die we met de raad van toezicht bespreken zijn ontwikkelingen in de zorg en de bejegening van cliënten. Soms is het zoeken naar wat we aan elkaar hebben, maar het zijn altijd open gesprekken.' Ook agendeert de cliëntenraad ontwikkelingen in de zorg zoals positieve gezondheid, gezondheidsvaardigheden en Samen beslissen. 'We stellen ons vragen en gaan met de directeur in gesprek over wat de ontwikkelingen betekenen voor het gezondheidscentrum. Om aan onderwerpen vanuit de achterban te komen, wat best lastig is om dat goed te organiseren, gaan leden van de cliëntenraad in gesprek met cliënten in de wachtkamer. Deze gesprekken leveren waardevolle informatie op over praktische onderwerpen. Deze vorm vraagt echter wel veel tijd van cliëntenraadsleden.'



Koudwatervrees is niet nodig, de ervaringen zijn er

Oprichten cliëntenraad

Dan de vraag hoe je een cliëntenraad opricht en aan leden komt. Plan voor het oprichten van een cliëntenraad ongeveer een half jaar tijd, zo leert de ervaring. Met een helder stappenplan en enthousiasme om het doel te bereiken, lukt het heel goed om toe te werken naar een eerste bijeenkomst met gemotiveerde raadsleden. 'Al met al best een klus, maar er was verrassend veel belangstelling', vertelde Lysette Devilee, bestuurssecretaris van Huisartsenposten Rijnmond. 'We hebben eerst een werkgroep opgericht en gebrainstormd over de visie op medezeggenschap. In de werkgroep brainstormde ik met de kwaliteitsadviseur en de communicatieadviseur. Daarna hebben we op LinkedIn en in het Algemeen Dagblad een vacature geplaatst om een voorzitter te werven. En die hebben we gevonden. De andere zes leden hebben we geworven via de huis-aan-huis bladen en via Facebook. De kandidaten voor de rol van voorzitter hebben vooral gereageerd op het bericht op LinkedIn. We hebben in onze advertenties een kort berichtje geplaatst waarin werd verwezen naar onze website waar de volledige vacature beschreven stond.' Een andere tip is dat zorgverleners cliënten erop wijzen dat er leden voor de cliëntenraad gezocht worden.

Binding met de achterban

Van belang is dat de cliëntenraad een goede afspiegeling is van de cliënten. Maar minstens zo belangrijk voor de samenstelling van de cliëntenraad zijn mensen die binding hebben met de achterban en gemotiveerd zijn om een bijdrage te leveren aan het werk van de raad. Hoe cliënten-

raden het werk invullen hangt af van de eigen keuzes die een cliëntenraad maakt en de samenwerking met de overlegpartner. Een cliëntenraad kan veel meer betekenen en doen dan alleen advies of instemming geven over de formele onderwerpen die in de Wmcz 2018 staan. Zo heeft de cliëntenraad van een gezondheidscentrum een dag voor zorgverleners en patiënten georganiseerd over klantenbejegening met als titel 'De patiënt centraal, hoe doe je dat?'. Dit heeft geresulteerd in een plan van aanpak voor een verandertraject voor meer persoonsgerichte zorg. De mate van invloed op de keuzes van de organisatie bepaal je als cliëntenraad zelf in afstemming met de overlegpartner. Naast de formele mogelijkheden zijn er dus ook informele kansen. Het organiseren van inspraakmogelijkheden van cliënten, zoals spiegelgesprekken en focusgroepen blijven zinvol en nodig. Beter nog, medezeggenschap via de cliëntenraad en dit soort inspraakmogelijkheden versterken elkaar.

Monitoring

Wat bestuurders van cliëntenraden kunnen leren is dat cliëntenraden naast hun rol op het gebied van medezeggenschap en participatie ook een belangrijke signalerings- en monitoringsfunctie kunnen hebben. Zij kunnen ideeën die praktisch toepasbaar en financieel haalbaar zijn proactief inbrengen om de kwaliteit op een hoger niveau te brengen. Het formeel regelen van medezeggenschap binnen de eerstelijnszorg biedt voldoende kansen om het cliëntenperspectief op de kaart te zetten. Bij de volgende herziening van de wet, weten we niet beter.