



Vormen van medezeggenschap

Iedereen heeft zeggenschap, hoe klein ook. Zeggenschap over dingen die dichtbij liggen en belangrijk zijn voor die persoon, maar soms niet belangrijk lijken voor een ander. En zeggenschap over zaken die niet zo dichtbij liggen. Daarnaast is er medezeggenschap, het bundelen van meningen om gezamenlijk tot een besluit te komen.

Het kijken naar wat er past bij iemand, binnen en buiten de locatie, is essentieel om die persoon in zijn of haar eigen leven optimale (mede)zeggenschap te laten hebben.

Binnen de Gemiva-SVG Groep bestaan al verschillende vormen van zeggenschap en medezeggenschap, op verschillende niveaus binnen de organisatie, op verschillende manieren en voor cliënten en ouders/verwanten.

Zo zijn er medezeggenschapsraden op de locaties (LMR of MR), soms is er een medezeggenschapsraad voor een aantal locaties of (een deel van) de regio (RMR) en er is natuurlijk ook een Centrale MedezeggenschapsRaad (CMR).

Naast deze vormen van overleg en cliëntenraadpleging zijn er nog meer mogelijkheden.

Het is een dynamisch proces: een lange tijd kan een bepaalde vorm van medezeggenschap goed werken, maar door veranderingen binnen de locatie of bij cliënten kan het zijn dat een andere vorm beter werkt.

Steeds met een open blik kijken hoe het gaat en wat mogelijkheden zijn, zorgt voor optimale medezeggenschap.



Voorbeelden van verschillende vormen van medezeggenschap

Hieronder staan voorbeelden van manieren van medezeggenschap beschreven. De gebruikelijke vormen van medezeggenschap, maar ook nog niet zulke gebruikelijke vormen. Het medezeggenschapsproces is een dynamisch proces. Er zullen nieuwe vormen van inspraak, zeggenschap en medezeggenschap blijven ontstaan.

Dit overzicht is dus nooit klaar. Zijn er nieuwe vormen, methoden, manieren van inspraak, zeggenschap en daaruit voortvloeiend medezeggenschap, die hier niet beschreven zijn? Laat het weten aan Ingrid Faber.

Een belangrijk punt, bij welke vorm van (mede-)zeggenschap dan ook, is dat wat er besproken of besloten is kortgesloten wordt met de locatiemanager.

De locatiemanager moet altijd reageren op deze vragen, adviezen of opmerkingen. En hierover schriftelijk of mondeling overleggen met de 'vragenstellers'. Dan wordt de medezeggenschap echt geborgd en krijgt het goed vorm, zoals het ook bedoeld is in de WMCZ 2018.



MR-cliënten en MR-vertegenwoordigers

Op sommige locaties is er zowel een medezeggenschapsraad bestaande uit cliënten (MRc) als een medezeggenschapsraad bestaande uit verwanten (MRv). In principe zijn zij er beiden om de belangen van de cliënten te behartigen. Sommige onderwerpen zullen alleen door de MRc besproken worden en andere onderwerpen alleen door de MRv. Zijn er onderwerpen die door beide raden besproken kunnen worden, dan is een gezamenlijk overleg met daaruit voortvloeiend een gezamenlijk advies een logisch gevolg.

Voordelen

De stem van de cliënt en het advies wordt door meerderen ondersteund.

Nadelen

Het samen vergaderen moet goed ondersteund worden, zodat cliënten hun mening goed kunnen laten horen. Soms kunnen cliënten het lastig vinden om hun mening goed naar voren te brengen als er verwanten aanwezig zijn.



Cliëntenoverleg

In kleine locaties is het vaak niet mogelijk om een medezeggenschapsraad te starten. Dit kan verschillende oorzaken hebben: te weinig cliënten en cliënten die niet iedere dag komen (vooral bij locaties voor mensen met een lichamelijke beperking/niet-aangeboren hersenletsel). Of er zijn helemaal geen cliënten die belangstelling hebben om zitting te nemen in een cliëntenraad, omdat de onderwerpen 'te ver van hun bed liggen'. Een goed alternatief is dan het cliëntenoverleg. Bij dit overleg kunnen alle



cliënten die die dag aanwezig zijn meedoen. Het gaat dan vooral om onderwerpen die dicht bij de cliënt en de locatie liggen. Dus veel praktische onderwerpen. Daarnaast worden ook vanuit de locatiemanager regelmatig de locatie overstijgende maar wel cliënt gerelateerde onderwerpen besproken.

Vanuit een aantal verschillende locaties kan er dan één of twee afgevaardigden naar een cliëntenraad gaan. Zij vormen dan samen een cliëntenraad voor die kleine locaties.

In die cliëntenraad worden punten uit de cliëntenoverleggen besproken maar ook de overkoepelende onderwerpen, zoals bezuinigingen, vervoer en zorg- en dienstverlening.

Is een overkoepelende cliëntenraad niet mogelijk, dan kan 1 ondersteuner alle afzonderlijke cliëntenoverleggen bijwonen en/of ondersteunen. De ondersteuner is dan de verbindende factor tussen de verschillende cliëntenoverleggen.

Kan dit niet, dan is een goede schriftelijke uitwisseling van wat er besproken is in de verschillende overleggen noodzakelijk als verbindende factor.

Degenen die de cliëntenoverleggen begeleiden vanuit de locatie kunnen getraind worden en ondersteuning krijgen van de functionaris medezeggenschap.

Voordelen

Onderwerpen liggen dicht bij de cliënt en de locatie zelf. Iedereen hoort tegelijk wat er besproken wordt, dus meer betrokkenheid. Er wordt ook gemakkelijker gepraat over verschillende zaken.

Er hoeft niet nog eens apart uitgelegd te worden wat er in de cliëntenraad besproken is.

Nadelen

Omdat niet alle cliënten iedere dag komen, is het vaak nodig om het cliëntenoverleg twee keer te houden, zodat meer cliënten mee kunnen praten. Of iedere keer op een andere dag te organiseren. Geen vast vergaderritme dus.

Het is ook niet altijd duidelijk hoeveel invloed het cliëntenoverleg heeft.



Themavragen aan de achterban

Als locatie of medezeggenschapsraad kun je er ook voor kiezen dat er iedere maand een thema wordt besproken. Over dit thema wordt dan actief één of meerdere vragen gesteld aan zoveel mogelijk cliënten van de locatie. Dit vraagt een goede voorbereiding en taakverdeling.

Deze vorm van medezeggenschap kan ook ingezet worden als er helemaal geen raad is omdat er bijvoorbeeld geen leden zijn die zitting willen nemen. In dat geval zal een medewerker of een vrijwilliger de

coördinatie op zich moeten nemen, wellicht met medewerking van één of meerdere cliënten. Er is dan geen traditionele raad maar wel een vorm van medezeggenschap.

Na het verzamelen van de reacties op de vragen wordt er gekeken welke conclusie er getrokken kan worden en welk advies voor de locatiemanager hierbij hoort. Dat advies wordt dan naar de locatiemanager gestuurd en die geeft daar een reactie op.

Een goede communicatie en duidelijke coördinatie zijn bij deze vorm heel belangrijk.



De vragen kunnen gesteld worden in de activiteiten groepen of tijdens de gezamenlijke koffie of maaltijd in een woonvorm.

Voordelen

Er is op deze manier toch een actieve medezeggenschapsvorm mogelijk ook als er geen belangstelling is voor zitting in de MR. Onderwerpen kunnen bevestigd worden waardoor de locatiemanager weet wat de mening van de cliënten is en daarop het beleid kan aanpassen.

Nadelen

Deze vorm van medezeggenschap vraagt een goede coördinatie en een duidelijke communicatie. Het vraagt ook medewerking van begeleiders of vrijwilligers. Constante aandacht voor deze manier van vragen stellen is vereist.



Combinatie woon en werk MR (AC en woonvoorziening in één locatie)

Binnen een gebouw waar zowel een woonvorm als een AC is gevestigd, kan er gekozen worden voor twee medezeggenschapsraden.

Er kan zowel voor de woonvorm als voor het AC een aparte MR gevormd worden. Een combinatie, dus één MR voor zowel de woonvorm als het AC, behoort eveneens tot de mogelijkheden.

Een andere mogelijkheid is het kiezen voor een deel apart vergaderen en eens in de paar maanden samenkomen in een gemeenschappelijke vergadering (wonen en AC). Op deze manier kun je ieder je eigen agendapunten inplannen en ook gezamenlijke punten behandelen.

Voordelen

Eén MR heeft als voordeel dat het zowel voor cliënten als voor de ondersteuner efficiënter is. Er zijn minder vergaderingen nodig.

De MR kan uit een wat groter aantal cliënten hun leden kiezen.

Twee MR'en kunnen hun agendapunten precies aanpassen aan de locatie, bezoekers van het AC hebben bijvoorbeeld niets met agendapunten voor de woonvorm.

Nadelen

Minder betrokkenheid bij de agendapunten als een deel van de leden er niets mee te maken heeft.

Ondersteuner als onafhankelijke 'auditor'

Als een raad of raadpleging in georganiseerde vorm niet mogelijk is, dan is het inzetten van een ondersteuner als auditor een mogelijkheid om cliënten toch medezeggenschap te geven.



In deze vorm bezoekt een onafhankelijke medewerker (ondersteuner) regelmatig de locatie, drinkt koffie/thee of eet samen met de cliënten en kan daarbij ook vertegenwoordigers ontmoeten. Door tijdens die bezoeken het gesprek te beginnen over een bepaald onderwerp, hoort de ondersteuner wat er leeft in de locatie bij cliënten.

De ondersteuner overlegt met de cliënten en/of vertegenwoordigers of zij hier iets mee willen doen.

Als de cliënten of vertegenwoordigers dit willen, dan noteert de ondersteuner wat er gezegd is. Dit wordt vervolgens voorgelegd aan de locatiemanager. De locatiemanagers zal verder het gesprek aangaan met de cliënten. Op die manier wordt dan vormgegeven aan de medezeggenschap.

Voordelen

Er vindt wel (mede-)zeggenschap plaats. Cliënten kunnen afzonderlijk of gezamenlijk laten weten wat zij vinden van wat er op de locatie gebeurt.

De ondersteuner kan ingaan op wat cliënten zelf willen bespreken of wat er ook speelt bij andere locaties.

Nadelen

Wat langere inwerktijd om goed bekend te worden met de locatie en de cliënten. Dit vraagt dus in het begin om een grotere tijdsinvestering.

Als de ondersteuner zijn werk niet goed organiseert en verdere afspraken niet goed worden nagekomen kan deze vorm snel veranderen in een 'onzichtbaar' bezoek aan de locatie waar niets uitkomt. Commitment van alle betrokkenen is dus van groot belang.



Themabijeenkomsten (met van thema tot advies)

Het is mogelijk om binnen de MR themabijeenkomsten te houden. Je kunt dan aan de hand van een thema met elkaar praten om zodoende achter de ervaringen en mening te komen van cliënten.

Het is daarbij van belang om nadat de ervaringen en meningen van cliënten duidelijk worden samen te gaan kijken of er een advies uit geformuleerd kan of moet worden. Het gaat tenslotte om medezeggenschap. Een voorbeeld: als uit de discussie blijkt dat meerdere cliënten aangeven het niet prettig te vinden dat begeleiders zonder aanbellen hun appartement in komen, dan moet daar iets mee gedaan worden. Er alleen over praten is niet voldoende. Hierover kan een ongevraagd advies aan het locatiehoofd gegeven worden.

Een themabijeenkomst kan ook gehouden worden als een achterbanbijeenkomst. Dus georganiseerd door de MR om het contact met de achterban vast te leggen. Ook hierbij gaat het er om de ervaringen en de mening te horen van de aanwezigen over het thema. Om vervolgens te kijken of vragen of een ongevraagd advies aan het locatiehoofd op zijn plaats zijn.



Voordelen

Grote betrokkenheid van meerdere cliënten.
Goed uitdiepen van een onderwerp.
Komen tot adviezen.
Betrokkenheid van de achterban.

Nadelen

Vraagt een goede voorbereiding (tijd).
Soms komen er weinig cliënten vanuit de achterban op af.
Ondersteuner moet goed kunnen analyseren wat het advies is achter de reacties en meningen, dit vraagt veel ervaring en inzicht dat heeft niet iedereen.



Klankbordgroep

Een klankbordgroep kan in het leven geroepen worden als er een onderwerp is dat vanuit de organisatie besproken moet worden door cliënten. Cliënten die dat willen kunnen in de klankbordgroep zitting nemen. Zo'n klankbordgroep kan van tijdelijke aard zijn. Zodra het onderwerp afgehandeld is, kan de klankbordgroep opgeheven worden.

Het kan dus zijn dat er iedere keer andere cliënten in de klankbordgroep zitten. Dit is afhankelijk van de onderwerpen en de interesse van de cliënten.

Er kan ook een 'slapende' klankbordgroep zijn. Daar zitten wel steeds dezelfde cliënten in, maar de klankbordgroep wordt alleen actief opgeroepen als er onderwerpen zijn. Dit kunnen onderwerpen zijn vanuit cliënten of vanuit de organisatie.

Voordelen

Men komt alleen bij elkaar als er een onderwerp is. Dus minder tijdsinvestering. Er vindt wel discussie plaats en men krijgt meer bekendheid met het onderwerp.

Nadelen

Het adviserend karakter van de klankbordgroep moet goed verankerd zijn, anders blijft het bij het praten over zonder echt resultaat of advies.



Digitaal forum

Het digitale forum lijkt op een klankbordgroep. Alleen wordt de vraag digitaal gesteld en kunnen veel meer mensen mee doen aan het laten horen van hun mening. De discussie blijft beperkt.



Voordelen

Het is een relatief gemakkelijke manier om een vraag te stellen over een onderwerp. Veel mensen kunnen hun mening geven.

Nadelen

Het is heel talig, dus dit middel is alleen voor mensen die kunnen schrijven en gebruik kunnen maken van een computer.

De vraag is ook wie iets met de meningen doet en wat er mee gedaan wordt. Er zit geen officieel adviesrecht aan vast.



Individueel cliëntonderzoek

Van overheidswege, onder meer door de zorgkantoren wordt een cliënttevredenheidsonderzoek verplicht gesteld. Er zijn verschillende manieren om deze onderzoeken te verrichten. Een grootschalige vragenlijst aan iedereen, een steekproef met kleinere vragenlijsten op thema, onderzoeken voor cliënten, ouders/verwanten en medewerkers, gesprekken met cliënten. Er moet goed gekeken worden met welk doel de onderzoeken

gedaan worden. En wat er gedaan gaat worden met de uitkomsten.

De medezeggenschapsraad heeft adviesrecht over de vorm en de hoeveelheid cliënttevredenheidsonderzoeken. Het is daarbij vooral belangrijk om te weten wat het doel is van het onderzoek en wat de afspraken zijn omtrent de resultaten.

Voordelen

Als cliënttevredenheidsonderzoeken na verloop van tijd herhaald worden en zij zijn op dezelfde manier afgenomen, dan kan men veranderingen constateren (nulmeting en vervolgmeting). Met die resultaten kan men bepaalde aanpak van zorg- en dienstverlening bijv. aanpassen.

Nadelen

Vaak worden onderzoeken eenmalig verricht en kan men wel op basis van die momentopnames verbeterpunten formuleren. Het zijn echter momentopnamen waardoor verbeterpunten niet altijd sterke punten zijn.

Ook worden cliënten soms heel moe van al die vragenlijsten invullen.

Participatie in WMO raad of VVE (externe partijen)



Steeds meer cliënten gaan zelfstandig wonen in de wijk of wonen daar al. Zij wonen in een flat of rijtjeshuis in een bepaalde gemeente. Hoewel zij nog wel ondersteuning krijgen van de zorgorganisatie waar zij onder vallen, hebben zij verder niet veel



te maken met die zorgorganisatie. Sommige cliënten krijgen bijv. maar 1 uur ondersteuning per week.

Zij hebben meer te maken met de omgeving waar zij wonen en de inspraak daar, dan met de medezeggenschap van de zorgorganisatie.

Mogelijkheden van inspraak zijn dan de WMO-raad op gemeentelijk niveau en de Vereniging van Eigenaren (op flatniveau) of buurtraad o.i.d. op buurt niveau.

Voordelen

Je stem laten horen als burger van een stad, bewoner van een flat of buurt is goed. Het zorgt voor integratie in de samenleving.

Nadelen

Niet iedereen kan meedoen in deze inspraakorganen zonder ondersteuning. Deze overlegorganen zijn (nog) niet ingesteld op mensen die zich niet zo goed kunnen uiten, terwijl zij wel een duidelijke mening ergens over hebben.

Dus vaak zul je cliënten niet in zulke inspraakorganen vinden, waardoor hun stem verloren gaat.



Hoe is medezeggenschap en inspraak bij jou op de locatie geregeld?

Het steeds opnieuw bekijken welke vorm van zeggenschap en medezeggenschap het meest geschikt is voor deze cliënt/cliënten/locatie is van essentieel belang.

Hoe doe je dat, bekijken wat past bij jouw locatie?

- Hoe worden cliënten nu betrokken bij wat er gebeurt binnen de locatie? (Meerdere antwoorden mogelijk)
 - Cliëntenraad/medezeggenschapsraad
 - Bewonersvergadering/groepsoverleg
 - Individueel
 - Anders, te weten.....

- Wat er is aan medezeggenschap en zeggenschap, vinden cliënten/bewoners dat voldoende?
 - Ja (waar blijkt dat uit?).....
 - Nee (waar blijkt dat uit en wat willen cliënten/bewoners anders?)
.....
 - Weet ik niet, dus ga ik bekijken.

- Wat er is aan medezeggenschap en zeggenschap, vinden medewerkers/locatiemanager dat voldoende?
 - Ja (waar blijkt dat uit?).....
 - Nee (waar blijkt dat uit en wat willen cliënten/bewoners anders?)
.....
 - Weet ik niet, dus ga ik bekijken.

- Zou een andere vorm van (mede)zeggenschap beter (kunnen) passen binnen je locatie?
 - Ja
 - Nee
 - Ik weet het niet

In gesprek gaan hierover met bewoners en cliënten geeft vaak verrassende uitkomsten.

Vragen

Mocht je vragen hebben over, een gesprek of advies willen over (vormen van) medezeggenschap of ondersteuning van de medezeggenschap, stuur een mail naar Ingrid Faber (ingrid.faber@gemiva-svg.nl).

Gouda, juli 2020