

(Mede)zeggenschap sept/okt. 2015

Zeggenschap doe je samen

dicht**er**bij
We dragen ieder meer uit

De positie van de verwant - Themabijeenkomsten Familievereniging Dicht-bij 2015



Programma

Mijn naam is Jos van de Ven en ben binnen Dichterbij werkzaam als ambtelijk secretaris van de cliëntenraad.

Programma

- 1. Inleiding**
- 2. Onafhankelijke cliëntondersteuning binnen de WLZ**
- 3. (Mede)zeggenschap in de praktijk.
Vormen van participatie en invloed.**
- 4. Zeggenschap en de rol van de verwant
"Als je het mij vraagt"
van meedenken naar meedoen**
- 5. Film**

dicht**er**bij
We dragen ieder meer uit

Onafhankelijke ondersteuning

Onafhankelijke cliëntondersteuning bij langdurige zorg.

Graag maak ik vandaag van de gelegenheid gebruik om u attent te maken op onafhankelijke cliëntondersteuning bij langdurige zorg. De Zorgkantoren zijn de afgelopen maanden naar buiten getreden om onafhankelijke cliëntondersteuning onder de aandacht te brengen bij cliënten, verwanten, cliëntenraden en zorgaanbieders.

Bestaande en nieuwe cliënten en hun vertegenwoordigers (U dus) hebben op basis van de Wet Langdurige Zorg (WLZ) recht op externe onafhankelijke cliëntondersteuning. Deze dienstverlening is gratis.

Het aanbod bestaat uit de volgende diensten:

1. Informatie en Advies
2. Het vinden van een passende zorgaanbieder
3. Hulp bij het invullen van het persoonlijk plan (keuze tussen verblijf in een zorginstelling, een volledig of modulair pakket thuis of een persoonsgebonden budget)
4. Hulp bij het opstellen van een zorgplan (IOP)
5. Bemiddeling indien er sprake is van verschil van mening over de invulling van de zorgvraag of als de zorgaanbieder de afspraken niet nakomt.

Binnen het zorggebied van Dichterbij kan de cliënt en/of zijn vertegenwoordiger kiezen uit een van de drie aanbieders.

- a. Het zorgkantoor
- b. Mee
- c. Zorgbelang/Huis van de Zorg (zie websites)

Daarnaast zien we ook commerciële aanbieders op de markt verschijnen die deze dienstverlening tegen betaling aanbieden. Intern biedt Dichterbij ook deze diensten aan voor cliënten en hun vertegenwoordigers. Naast uw contactpersoon de DVC-er, kennen we cliëntservice en voor punt 5 de cliëntenvertrouwenspersonen en de klachtencommissie.

Onafhankelijke Ondersteuning WLZ

Het gratis aanbod bestaat uit de volgende diensten:

- 1. Informatie en Advies**
- 2. Het vinden van een passende zorgaanbieder**
- 3. Hulp bij het invullen van het persoonlijk plan**
- 4. Hulp bij het opstellen van een zorgplan (IOP)**
- 5. Bemiddeling bij verschil van mening**

Bij wie kunt u terecht?

Zorgkantoor – Mee – Zorgbelang/Huis van de Zorg

Participatie en invloed

Zeggenschap doe je samen is de titel van deze bijeenkomst.

Het bestuur van de Familievereniging heeft mij gevraagd om op deze bijeenkomst ook informatie te geven over medezeggenschap. Dit in het bijzonder omdat vorig jaar de samenstelling en werkwijze is veranderd. Zeggenschap en medezeggenschap worden vaak in één adem genoemd. Ze hebben blijkbaar iets met elkaar te maken. Dat klopt, het zijn twee vormen van participatie (= meedoen) en invloed uitoefenen (meeweten, meepraten en meebeslissen).

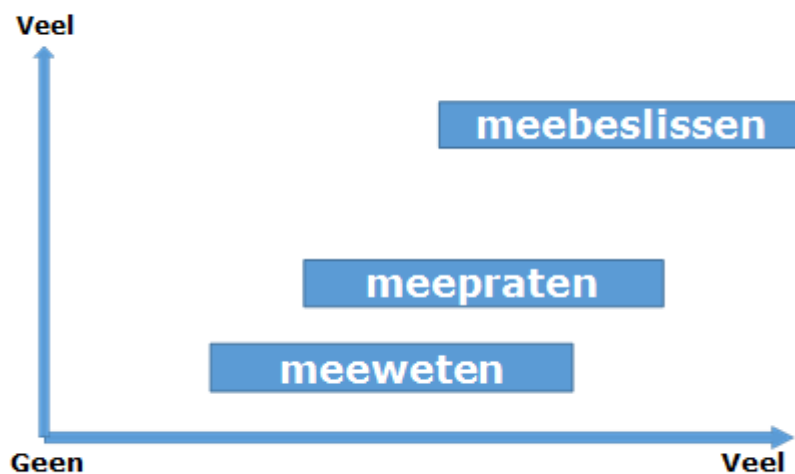
Invloed uitoefenen kent meerdere niveaus. Van Meeweten, Meepraten tot en met Meebeslissen.

Participatie: Wie doet er mee? Iedereen of een gedelegeerde afvaardiging?

Van belang is dat alle betrokken partijen (cliënten, verwanten, medewerkers,) vooraf duidelijk uitspreken wat de wederzijdse verwachtingen zijn.

In deze presentatie neem ik u mee in de wereld van de zeggenschap en medezeggenschap en wat daar de rol is of kan zijn van u als verwant en op welke wijze Dichterbij daar vorm aangeeft. Vormgeven aan, is keuzes maken uit meerdere mogelijkheden op basis van gekozen visie en strategie. Dichterbij kent een groot aantal instrumenten en werkprocessen waar u als verwant bij betrokken bent of kunt worden en uw invloed kunt uitoefenen.

Participatie en invloed



Wat is (Mede)zeggenschap?

Zeggenschap is een **individueel** fundamenteel recht en behoefte van mensen om zelf inhoud te geven en beslissingen te nemen aangaande hun eigen leven. Waar wil ik wonen? Wat wil ik leren? Waar wil ik werken? Hoe wil ik mijn vrijetijd doorbrengen en met wie? Zeggenschap gaat dus **iedereen** aan. (praat je binnen Dichterbij al gauw over een paar duizend mensen)

Mensen met een verstandelijke beperking zijn voor veel en voor sommige zaken afhankelijk van ondersteuning door derden. Nog los van wie deze ondersteuning biedt is het van belang is dat in de ondersteuning gewaarborgd blijft dat het om hun leven gaat.

Medezeggenschap van cliënten/verwanten in de zorg wil zeggen dat zij formeel invloed kunnen uitoefenen op het beleid van de zorgaanbieder. De cliëntenraad bestaat uit cliënten én verwanten die de **collectieve belangen** behartigt van de cliënten, binnen het kader van de doelstelling van de zorginstelling.

Binnen Dichterbij zijn daar 60 personen actief; 30 cliënten en 30 verwanten.

Wat is (mede)zeggenschap?

Zeggenschap

is een **individueel** fundamenteel recht en behoefte van mensen om zelf inhoud te geven en beslissingen te nemen aangaande hun eigen leven.

Voor het uitoefenen van zeggenschap zijn mensen met een verstandelijke beperking afhankelijk van ondersteuning door derden. Van belang is dat het om hun leven gaat.

Medezeggenschap

Is formeel invloed uitoefenen op het beleid van de zorgaanbieder.

De Cliëntenraad behartigt de **collectieve** belangen.

dicht**er**bij

Medezeggenschap

Medezeggenschap van cliënten in de zorg wil zeggen dat zij invloed kunnen uitoefenen op de besluitvorming binnen hun instelling. De formele basis voor medezeggenschap in de zorg is de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (de WMCZ uit 1996). Deze kaderwet verplicht de zorgaanbieder tot het instellen van een cliëntenraad ter behartiging van de collectieve belangen van de cliënten, binnen het kader van de doelstelling van de zorginstelling. De cliëntenraad dient redelijkerwijs representatief te zijn en in staat de gemeenschappelijke belangen te behartigen. Een kaderwet biedt ruimte voor eigen invulling. Een belangrijk onderdeel van de wet is het adviesrecht van de cliëntenraad aan de zorgaanbieder. Om dit recht uit te kunnen oefenen dient de zorgaanbieder de cliëntenraad tijdig van informatie te voorzien. De zorgaanbieder is verplicht voor een aantal in de wet geformuleerde onderwerpen advies aan te vragen. De term "advies" geeft al aan dat de Raad van Bestuur niet verplicht is om het standpunt van de cliëntenraad over te nemen. Verder kan de cliëntenraad ook een ongevraagd advies indienen over een onderwerp dat zij belangrijk vindt.

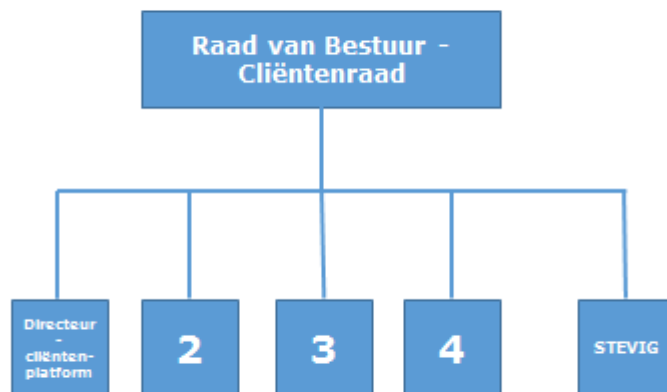
Structuur medezeggenschap Dichterbij

Vorig jaar is de structuur en werkwijze van de medezeggenschap binnen Dichterbij veranderd. Hoe is dat nu binnen Dichterbij vorm gegeven? Op basis van de splitsing WMO-zorg (stichting Dichterbij) en WLZ-zorg (Uniek), een gewijzigde organisatiestructuur (minder zorgregio's) en nieuwe besturingsfilosofie heeft er een herschikking plaatsgevonden van de cliëntmedezeggenschap.

De nieuwe hoofdstructuur Dichterbij. Op basis van de strategische koers en besluitvorming heeft Dichterbij gekozen voor drie kernactiviteiten: Zorg met Verblijf, Specialistische Zorg (Stevig) en extramurale zorg (WMO). De extramurale zorg is in 2015 overgegaan naar een nieuwe organisatie (Unik) en is daarmee bestuurlijk losgekoppeld van de stichting Dichterbij. Daarna is de organisatiestructuur aangepast. Momenteel kennen we vier zorgregio's en één onderdeel specialistische zorg. Belangrijkste wijziging is dat kind en jeugdzorg (KLEUR) niet meer als zelfstandig organisatieonderdeel opereert. Kind en Jeugdzorg (WLZ) maakt nu onderdeel uit van de zorgregio's en Kind en Jeugdzorg (WMO) is overgegaan naar Unik. Een tweede belangrijke wijziging is de nieuwe besturingsfilosofie. Beleid wordt voortaan centraal vastgesteld door de raad van bestuur. Het centraal vastgestelde beleid wordt onder de verantwoordelijkheid van de directeur uitgevoerd in de regio's. Voorheen had elke regio een eigen jaarplan, nu is er één jaarplan voor heel Dichterbij.

We hebben één cliëntenraad op centraal niveau dat overlegt met de Raad van Bestuur en vier regionale cliëntenplatforms die overleggen met de zorgdirecteur en Stevig (specialistische en forensische zorg).

Structuur medezeggenschap Dichterbij



De belangrijkste veranderingen:

1. Van 9 regionaden naar 5 cliëntenplatforms; centrale cliëntenraad heet voortaan cliëntenraad
2. De formele adviezen worden merendeels door de cliëntenraad centraal afgehandeld. Het cliëntenplatform wordt om ptheadvies gevraagd.
3. Meer wisselwerking tussen cliëntenplatforms en cliëntenraad.
4. Cliëntenraad en cliëntenplatform bestaat uit maximaal 5 cliënten en 5 verwanten.
5. Duidelijk onderscheid tussen zeggenschap en medezeggenschap.
6. Cliëntenpanel sinds 1-1-2015

Wat blijft hetzelfde:

- Het wettelijk kader
- De cliëntenraad overlegt met de Raad van Bestuur
- Het cliëntenplatform overlegt met de zorgdirecteur
- Cliënten worden ondersteund door een coach
- Leden acteren zonder last of ruggenspraak
- Jaarcyclus (jaarplan met een aantal vastgelegde terugkerende onderwerpen)
- Belangrijkste besluitvormend criterium is: Wat is de meerwaarde of wat betekenen veranderingen voor de cliënt?
- Speerpunten zoals het bevorderen van de zeggenschap en Kwaliteit en Veiligheid

Met ingang van september 2015 heeft de cliëntmedezeggenschap en het cliëntenpanel een vaste rubriek in de verwantenbrief. Hierin kunt lezen welke onderwerpen er zijn besproken. Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Jos van de Ven (06-11910534 of j.vandeven@dichterbij.nl).

In het voorjaar 2016 wordt een nieuw wetsvoorstel verwacht: De Wet Goed Bestuur in de Zorg. Daarin zal de cliëntmedezeggenschap in worden opgenomen. De verwachting is dat er meer onderscheid gemaakt zal gaan worden tussen de cure (= ziekenhuizen) en de gehandicaptenzorg (= care).

Co-creatie, commissies, klankbordgroepen en cliëntenpanel

Participatie en invloed uitoefenen door cliënten en verwanten beperkt zich niet tot de formele medezeggenschap. De laatste jaren wordt er in toenemende mate beroep gedaan op cliënten en verwanten om deel uit maken van tijdelijke of permanente commissies en klankbordgroepen. Zo zijn verwanten vertegenwoordigd in permanente commissies zoals de Klachtencommissie, de commissie Kwaliteit en Veiligheid, adviescommissie Wetenschappelijk onderzoek en de commissie Ethiek.

Cliënten en verwanten werden vanaf de start betrokken in tijdelijke regionale werkgroepen die de opdracht kregen om samen met de organisatie nieuw beleid te ontwikkelen voor de vervoerskosten van de dagbesteding. Zoals u bekend is daar door overheidswege behoorlijk op bezuinigd.

Een tweede ontwikkeling van de laatste jaren is co-creatie. Voorheen werd het beleid geheel door de zorgaanbieder ontwikkeld en kreeg de cliëntenraad het beleid ter advisering voorgelegd. Tegenwoordig wordt de cliëntenraad/platform/verwanten/cliënten uitgenodigd om vanaf de start van een nieuwe ontwikkeling mee te denken. In jargon noemen wij dat meedenken aan de voorkant van de beleidscyclus.

Met de herinrichting van de cliëntmedezeggenschap is sinds 1 januari 2015 een cliëntenpanel actief. In het cliëntenpanel zitten ruim 45 cliënten en verwanten. Zij worden ingezet op vragen uit de organisatie op onderwerpen waar zij affiniteit mee hebben.



De Familievereniging Dicht-bij is een belangenorganisatie van en voor leden (ouders, broers, zussen, andere verwanten, vrienden en wettelijke vertegenwoordigers) van cliënten die zorg ontvangen van Dichterbij. De Familievereniging heeft geen formele positie in de medezeggenschap, echter een afvaardiging van het bestuur neemt deel aan twee werkvormen van de cliëntenraad; het zogenaamde voorzittersoverleg en het Dichterbijbreed platform. In het voorzittersoverleg komen de voorzitters van de platforms en de cliëntenraad bijeen voor wederzijdse uitwisseling en consultatie. Op het Dichterbijbreed platform wordt één actueel zorginhoudelijk onderwerp besproken. Enkele leden van de Familievereniging zijn actief in de medezeggenschap en in het cliëntenpanel.

Zeggenschap en de rol van de verwant

Terug naar het thema van vandaag: zeggenschap. Het recht geldt voor iedereen, de behoefte om zelf inhoud te geven wordt door een ieder persoonlijk ingevuld op basis van wensen, behoeften en mogelijkheden.

Zeggenschap is een kernwoord in de ondersteuning aan mensen met een beperking. Het kwaliteitskader Gehandicaptenzorg onderschrijft "eigen regie" als een centrale waarde in de zorg en ondersteuning. Zorg en ondersteuning die gericht is op het bevorderen dan wel in stand houden van een goed leven. Daarover zijn we het allemaal wel eens, over hoe je dat vervolgens gaat uitvoeren kan en mag je van menig verschillen.

U als verwant speelt een belangrijke rol in het leven van uw naaste die zorg en ondersteuning krijgt van Dichterbij.

Binnen Dichterbij kennen we diverse vormen om de zeggenschap in de praktijk te brengen. Ik noem er vier. Drie bestaande en een nieuwe.

1. Het individueel ondersteuningsplan en het tevredenheidsonderzoek Ben Ik Tevreden
2. Verhuisbeleid
3. Kwaliteit en Veiligheid (audits) en
4. "Als je het mij vraagt".

Zeggenschap en de rol van de verwant

Zeggenschap

is een **individueel** fundamenteel recht en behoefte van mensen om zelf inhoud te geven en beslissingen te nemen aangaande hun eigen leven.

Zeggenschap (= invloed en participatie) in de praktijk

bestaande en nieuwe vormen:

- **Individueel Ondersteuningsplan en Ben Ik Tevreden**
- **Verhuisbeleid**
- **Kwaliteit en Veiligheid (audits)**
- **"Als je het mij vraagt"**

dicht**ER**bij
de zorg voor jou

"Als je het mij vraagt".

Zeggenschap (iedereen) en Medezeggenschap (60 personen) zijn twee vormen van participatie en invloed uitoefenen. Dichterbij nodigt u uit om als verwant te participeren in "Als je het mij vraagt". Met als "Als je het mij vraagt" als leidraad borgt en ontwikkelt Dichterbij de zeggenschap van de cliënt en u als verwant. De cliëntenraad ondersteunt in deze het beleid van Dichterbij.

"Als je het mij vraagt"

Van meedenken naar meedoen!

- **Cliënten, verwanten en medewerkers van de locatie, vormen samen één team.**
- **Samen** onderzoekt het team de behoeften en wensen.
- **Samen stelt het team een actieplan op binnen de financiële mogelijkheden.**
- **Het team bepaalt welke vraag zij voor Dichterbij hebben.**

Dichterbij borgt en ontwikkelt op deze wijze de zeggenschap van de cliënt en u als verwant in de zorg.

dicht**ER**bij
de zorg voor jou



Film "Als je het mij vraagt"



<http://www.alsjehetmijvraagt.nl/dichterbij-verandert/>

dicht**er**bij
DE VERANDERING

Cliëntenpanel

Cliënten en verwanten worden steeds vaker betrokken bij:

- **Onderzoeken**
- **Pilots/Projecten**
- **Communicatievraagstukken**
- **Beleidsvoorstellen**
- **Toetsen van het beleid binnen Dichterbij.**

Cliëntenpanel

Participatie kent meerdere vormen:

- **Dichterbij maakt gebruik van cliënten en verwanten bij het toetsen van bestaand en het ontwikkelen van nieuw beleid. (=co-creatie)**
- **Cliëntenpanel is een vorm van marktonderzoek. Het geeft **inzicht** in de wensen, verwachtingen en overwegingen van cliënten en verwanten over een bepaald onderwerp.**

Clëntenpanel

Onderwerpen in 2015:

- E-health
- Leven in vrijheid
- Cura gekoppeld aan Quli
- IOP
- Palliatieve zorg
- Eenvoudige versie folder cliëntenvertrouwenspersonen
- Proeftuin Quli
- Focusgroep communicatie
- Voorlichting basisscholen
- Maatschappelijk debat vrijheidsbeperking
- Mond zorg