

## Visie op Zeggenschap, Inspraak en Medezeggenschap van (verwanten van) cliënten (concept 18-06-2020)

*‘Veel organisaties hebben missies, visies en gedragscodes die volstaan met mooie woorden. Maar het is een illusie om te denken dat mensen zich spontaan conform die mooie woorden zullen gedragen. Ons handelen wordt bepaald door ervaringen, door indrukken, door gevoelens, door beelden die we hebben. De onderstroom moet je in gesprekken zien te verbinden met de abstracte begrippen uit de missies en visies’. (filosoof-schrijver Jos Kessels)*

### Voorwoord

De Raphaëlstichting wil dat haar cliënten zoveel als maar mogelijk is zelf bepalen hoe hun leven er uit ziet. Ze wil dat alle cliënten hierbij maximaal worden ondersteund door alle partijen die bij de Raphaëlstichting betrokken zijn (medewerkers en leden van de cliëntenraden).

Om deze missie te realiseren zullen wij:

1. In al onze instellingen cliëntenraden inrichten die voldoen aan alle eisen van de wet.
2. Op alle plaatsen waar dat mogelijk is overleg tot stand laten komen om inspraak te bevorderen (bewonersraad, huiskameroverleg, werkplaatsoverleg etc.)
3. Alle medewerkers en alle cliëntenraden trainen in inspraak en medezeggenschap zowel op inhoud (wet en regels) als proces (manier waarop we dit tot stand brengen).
4. Elk jaar evalueren de instellingen elkaar op de kwaliteit van zeggenschap, inspraak en medezeggenschap en de mate waarop deze is verankerd. De resultaten van deze evaluatie worden in alle openheid met alle betrokkenen (cliënten, verwanten, medewerkers en cliëntenraden) besproken.

Voorliggende concept visie is de vrucht van gesprekken die gevoerd zijn en een scholing vanuit de LSR gevolgd door een delegatie van de CCR-V, CCR-C en een afvaardiging van het bestuur van de Raphaëlstichting. Aanleiding voor deze gesprekken was de komst van een vernieuwde Wmcz in 2020. Gaandeweg de gezamenlijke verkenning van *zeggenschap*, *inspraak* en *medezeggenschap* in deze gesprekken, is gezocht naar een gedeelde visie en hoe deze binnen de Raphaëlstichting het beste vormgegeven kan worden.

Een visie als deze is nooit klaar en zal dan ook periodiek herzien of bijgesteld moeten worden. De wereld om ons heen en hoe wij in Nederland aankijken tegen autonomie en participatie van cliënten, maar ook het oefenen met vormen van partnerschap binnen de medezeggenschap, zullen hiertoe waarschijnlijk aanleiding blijven geven.

Zoals in bovenstaande quote van Jos Kessels wordt verwoord, is een opgeschreven visie niet van waarde als deze niet verbonden kan worden met de ervaringen van cliënten, medewerkers, verwanten en andere belanghebbenden. Het gaat hierbij om cultuur, om houding en gedrag, om *zien* van de ander en de verhalen die wij elkaar (in de wandelgangen) vertellen en die ons beeld en onze horizon bepalen en uiteindelijk ons handelen sturen.

Door de CCR-V en CCR-C is beklemtoond dat de grootste uitdaging voor alle belanghebbenden van de Raphaëlstichting ligt bij de genoemde cultuur, houding en gedrag waar het de zeggenschap en inspraak betreft. Dit vraagt nog de nodige uiteenzetting in verschillende krachtkringen binnen verschillende geledingen van de Raphaëlstichting.

Op het gebied van de medezeggenschap zijn de afgelopen jaren al grote stappen gezet en – zo is de verwachting - kan deze op formele gronden tijdig ingericht worden conform de nieuwe richtlijnen van de Wmcz 2018.

## Inleiding

De Raphaëlstichting onderscheidt zich van andere zorgaanbieders door een specifieke kwaliteit, die deel uitmaakt van haar eigenheid en die te maken heeft met *sociale bewegelijkheid en spirituele ontvankelijkheid*, die een *hart* heeft voor de aarde en voor mensen, die werkt vanuit *gelijkwaardigheid* en juist de kwetsbare mens alle kans op ontwikkeling wil bieden. Bij deze kwaliteit hoort een *open houding* die een vrije ruimte creëert waarin participatie en partnerschap kan ontstaan.

Medezeggenschap is een vorm van participatie en partnerschap. Maar eigenlijk kunnen we niet goed spreken over medezeggenschap als we het niet óók hebben over zeggenschap en inspraak. Tussen medezeggenschap, zeggenschap en inspraak vindt namelijk een wisselwerking plaats en deze staan (als het goed is) met elkaar in verbinding:

diverse vormen van invloed		
zeggenschap	inspraak	medezeggenschap
Cliënten hebben zelf invloed op hun eigen leven (in de zorgorganisatie)	Cliënten en naasten kunnen wensen en meningen kenbaar maken	Gezamenlijk invloed hebben op de gemeenschappelijke belangen van cliënten
←	individueel	collectief →

Bron: Training WMCZ 2018, LSR februari/april 2020

Onze visie op medezeggenschap hangt dus nauw samen met een visie op zeggenschap en inspraak, op de persoonlijke autonomie van cliënten binnen hun leefwereld en de zorgrelatie.

In deze notitie gaan we in hoofdstuk 1 eerst in op goede zorg en in hoofdstuk 2, 3 en 4 op zeggenschap, inspraak en medezeggenschap. De notitie sluit af met hoe we op weg gaan....



# 1. Wat is goede Zorg?

Van goede zorg en een goed leven is sprake wanneer cliënten als mensen tot hun recht komen, tot bloei of ontwikkeling komen. Het is voor medewerkers van de Raphaëlstichting een kernopgave om de *autonomie* van cliënten te versterken door hen te helpen om die zaken na te streven die voor hem of haar belangrijk of waardevol zijn om op die manier een eigen levenspad te kunnen bewandelen.

Goede zorg gaat naast autonomie ook over *in verbinding staan met anderen* en *betekenisvol bezig zijn*. De zorg moet hierop aansluiten door het versterken van de mogelijkheden (en gezondheid) van de cliënten voor eigen regie, sociale activiteiten en persoonlijke zingeving. Op basis van onze antroposofische mensvisie willen wij sociale verbanden scheppen die het welzijn bevorderen en elk mens de kans geven zijn of haar unieke mogelijkheden en talenten (ondanks een verstandelijke of fysieke beperking) te ontwikkelen. Deze ontwikkeling vindt plaats in de verbinding en uiteenzetting met de natuurlijke en sociale omgeving.

Bovenal is goede zorg relationeel ingerichte en afgestemde zorg. Inzicht in wat goed is, is dan ook onvermijdelijk contextueel, situationeel en relationeel. De kiem van *relationeel zorg geven* is échte aandacht en is geslaagd naarmate de zorgverlening beter afstemt op het unieke, lokale en bijzondere in heel zijn complexiteit en dynamiek.

In de praktijk betekent dit voor de medewerker een continu vanuit *gelijkwaardigheid aansluiten* en *afstemmen* op de cliënt waarbij vanuit *wederkerigheid* een heen en weer gaand zoekproces met inbreng vanuit twee kanten op gang komt.

- *Aansluiten* is de beweging van buitenaf naar de ander toe, de wending naar iemands thema, plek, ritme, verlangen. Aansluiten is ja-zeggen tegen het belang van het thema van de ander: wat staat er voor iemand op het spel en wat is zijn of haar opgave?
- *Afstemmen* is de finetuning, zodra de aansluiting plaatsvindt of heeft plaatsgevonden. Een beweging in de aansluiting dus.



## 2. Zeggenschap

Er is sprake van **zeggenschap** indien een cliënt/vertegenwoordiger zelf keuzes en beslissingen kan maken en invloed heeft op het eigen leven. Elke individuele situatie is anders. Zeggenschap gaat over zelfbepaling en eigenaarschap.

Een voorbeeld is het willen eten op een ander tijdstip dan dat in/met de groep is afgesproken of het gebruik willen maken van een eigen kapstok. Het gaat om regie voeren, binnen de eigen leefsfeer, over processen en besluiten waar je zelf deel van uitmaakt. Hierbij moet gedacht worden aan keuzes rondom zorg en begeleiding, wonen, het sociale leven, etc.

Deze keuzes worden onder meer vastgelegd in het *individuele zorgplan*. Het zorgplan is een individueel plan, waarin behoeften, verwachtingen en wensen in kaart worden gebracht en afspraken worden vastgelegd over zorgvragen. Het zorgplan is bedoeld om de cliënt zoveel mogelijk zelf de regie te geven over de zorg die hij/zij krijgt. We willen volgend zijn aan de wensen van de cliënt. Kwaliteit van leven staat hierbij centraal. Dit leidt tot diversiteit in de zorg, leefsfere en in hoe wonen en werken vorm krijgen.

Wij willen wij graag uitgaan van de eigen (bewuste, maar soms ook onbewuste) autonomie van de cliënten. Dit is niet altijd eenvoudig, want het samenleven met anderen kan nu eenmaal beperkingen met zich meebrengen. Zo vragen sommige cliënten, die uitermate sensitief zijn en kwetsbaar, meer rust, zekerheid en vastigheid (voorspelbaarheid) van hun sociale omgeving. Dit kan betekenen dat er meer aanpassing gevraagd wordt van cliënten waarmee wordt samengewoond, dan in de maatschappij het geval zou zijn.



### 3. Inspraak

**Inspraak** gaat over het samen in een groep een mening vormen door ervaringen uit te wisselen, verhalen te vertellen, gevoelens te benoemen en wensen te uiten. Het is de bedoeling dat dit gedeeld wordt met de organisatie. De Raphaëlstichting kan zich bij het organiseren van inspraak richten op een specifiek thema dat kan worden aangesneden. De organisatie kan de groep bijvoorbeeld een vraag stellen, zoals: 'Welke vrijetijdsvoorzieningen zouden jullie willen zien?', 'Hoe kunnen we jullie woonomgeving veiliger maken?', 'Hoe willen jullie verjaardagen vieren?' of 'Hoe kunnen jullie inspraak krijgen in het weekmenu?'. Inspraak heeft betrekking op de leefsfeer van cliënten.

De Raphaëlstichting is verantwoordelijk voor het mogelijk maken en het ondersteunen van inspraak in het woonhuis, de werkplaatsen en in het sociale leven waar wonen, leven en samenleven samenkomen. Bij goede inspraak is luisteren een belangrijke opgave en natuurlijk ..... doen! Daarmee wordt bedoeld dat het contact tussen de cliënten en vertegenwoordigers ondersteund wordt. Ook is er aandacht voor de communicatieve vaardigheden van cliënten, medewerkers en verwanten bij het werken in die driehoek.

De Raphaëlstichting moet inspraak mogelijk maken; als verwant of cliënt ben je niet verplicht inspraak te leveren.

In inspraak zit, net als in zeggenschap, óók eigenaarschap. Inspraak krijgt onder meer vorm in *inspraaksraden*, *bewonersraden* en *huisraden*. Aan een inspraaksraad mogen alleen cliënten en/of hun familieleden deelnemen.

Een inspraaksraad kan, naar gelang de doelgroep, bestaan uit:

- Alleen cliënten (bewonersraad, woonhuisraad, thuisraad, deelnemersraad)
- Cliënten en verwanten (familieraad, woonhuisraad, thuisraad)
- Alleen verwanten (verwantenraad, familieraad)

De Raphaëlstichting en/of de raden zelf besluiten over welke thema's ze het willen hebben.

Samen bepalen we het kader voor zeggenschap, inspraak en medezeggenschap. Je kunt dit zien als een speelveld, waarbinnen we kunnen spelen. Als de bal uit is, stopt het spel. Het is belangrijk dat we dat kader samen afspreken. Binnen dat kader ben je de baas.



## 4. Medezeggenschap: inspraak ís partnerschap

### 4.1 Medezeggenschap

Medezeggenschap is een situatie waarin een groep (vertegenwoordigers van) cliënten een cliëntenraad vormt. Medezeggenschapsraden behartigen de gemeenschappelijke belangen van alle cliënten en kunnen invloed uitoefenen op collectief niveau in gesprekken met het bestuur of de locatieleiders.

Het doel van medezeggenschap is invloed uitoefenen op beleidskeuzes vanuit cliëntenperspectief. De opdracht van medezeggenschap is het behartigen van de collectieve belangen van alle cliënten. Medezeggenschapsraden mogen binnen afgesproken kaders en budget (het proces van) de eigen besluitvorming binnen de cliëntenraad vormgeven, contact onderhouden met de achterban en adviseren over en/of instemmen met besluiten over tenminste de onderwerpen die in de wet staan **of: zaken die spelen in de leefwereld van de (verwanten van) cliënten en de organisatorische vormgeving van de zorg: beleid, financiën, keuzes van de onderneming etc.**

Medezeggenschap vraagt om gelijkwaardige partners. Alle partners hebben hun eigen verantwoordelijkheid en hun eigen rol in het proces van beleidsvoorbereiding, beleidsbepaling en de uitvoering in de zorg. De Raphaëlstichting blijft verantwoordelijk voor haar keuzes, die als het goed is dienend zijn aan de autonomie van de cliënten en de wederkerigheid in de zorgrelatie. Deze keuzes worden altijd vanuit de cliënt/vertegenwoordigers opgebouwd, maar de Raphaelstichting draagt tegelijkertijd ook verantwoording vanuit het geheel en het overzicht.

Partnerschap vraagt van de medezeggenschapsorganen moed om ook in tijden van crisis, en van complexere en elkaar steeds sneller opvolgende veranderingen, betrokken te blijven, mee te denken met de bestuurder of locatieleiding en in gezamenlijkheid tot besluiten te komen.

### 4.2 Medezeggenschapsnetwerk en krachtkringen

Medezeggenschapsraden zijn verantwoordelijk voor het verkrijgen van een goed beeld van wat er leeft onder de cliënten. Dit kunnen ze ophalen via directe inspraak van individuele verwanten of cliënten of in hun samenwerkingsnetwerk.

Een goed medezeggenschapsnetwerk is zo ingericht dat alle belanghebbenden op een voor hen relevante wijze een vorm van inspraak of medezeggenschap kunnen uitoefenen en zorgt zo voor partnerschap, verbinding en wisselwerking. Zo'n medezeggenschapsnetwerk is er op locatieniveau maar ook op het niveau van de hele stichting en biedt vastigheid aan de verschillende raden om hun achterban te kunnen raadplegen. Via het medezeggenschapsnetwerk staan cliënten en vertegenwoordigers ook in verbinding met andere belanghebbenden, zoals medewerkers en vrijwilligers.

Verschillende belanghebbenden kunnen op thema samenwerken in krachtkringen. Een krachtkring is een werkvorm waaraan verschillende (formele)rollen met verschillende perspectieven deelnemen.

### 4.3 Leidende principes

Bij de inrichting van de medezeggenschap is het belangrijk dat voldaan wordt aan de wettelijke 'spelregels' van de WMCZ 2018, zoals bijvoorbeeld het instemmings- of adviesrecht.

Naast deze formele 'spelregels', zijn er binnen de Raphaëlstichting enkele leidende principes geformuleerd die de medezeggenschap in de gewenste richting bevorderen:

Leidende principes zijn een soort gereedschapskist. Net als gereedschap helpen bij het bouwen van een huis, kunnen leidende principes ons helpen de samenwerking in de gewenste richting te bevorderen.



#### a. Het cliëntperspectief als voorwaarde voor inspraak

Goede medezeggenschap begint altijd bij inspraak en individueel zeggenschap van de cliënt (cliëntperspectief).

Dit betekent dat gezamenlijk beeldvorming met de cliënt/vertegenwoordiger een belangrijk vertrekpunt is van waaruit de gezamenlijke weg bewandeld wordt binnen alle geledingen van de organisatie en de werkprocessen. Hieronder vallen vooral de cultuur, houding en gedrag van zowel management, medewerkers als verwanten.

#### b. Gelijkwaardigheid

Er wordt met open vizier in bredere kringen tot gedragen besluitvorming gezocht. Hiervoor is het nodig dat alle betrokkenen zich veilig voelen, dat alle gesprekspartners gelijkwaardig zijn (al is men niet gelijk), dat allen serieus genomen worden én dat eenieder de rol (met bijbehorende ervaringen en verantwoordelijkheden) van de ander probeert in te voelen.

Een voorbeeld: de directie wil met een cliëntenraad praten over de begroting. Je hoeft het dan niet per se over de cijfers te hebben. Je kunt als raad vragen om meer uitleg over de begroting. Je kunt ook aan de CCR-V en of een klankbordgroep met andere cliënten vragen of ze het leuk vinden om over dat onderwerp te praten. Dan kunnen zij een advies uitbrengen aan de cliëntenraad.

#### c. Transparantie

Medezeggenschap is transparant georganiseerd. Het is voor iedereen duidelijk hoe het besluitvormingsproces verloopt en besluiten tot stand komen.



#### d. Toegankelijkheid

Betrokkenen en belanghebbenden zijn over en weer eenvoudig te benaderen. Iedere cliënt, naaste, vrijwilliger of medewerker kan inspraak hebben en voorstellen doen.

#### e. Navolgbaarheid

De werkwijze en besluitvorming van de raden is uitlegbaar aan derden. De te bespreken materie kan voor iedereen (ook cliënten) toegankelijk en begrijpelijk worden gemaakt.

#### f. Overdraagbaarheid

De medezeggenschap is zo georganiseerd dat raden niet afhankelijk zijn van (de expertise van) enkele sleutelfiguren. Deelname aan de gesprekken is overdraagbaar en (individuele leden van) raden kunnen altijd hulp vragen bij het gesprek over thema's die moeilijk zijn of die je als raad niet

herkent.

g. Rechten van cliënten

De medezeggenschap is zo georganiseerd dat alle rechten van cliënten gewaarborgd zijn (recht op duidelijke informatie, privacy, geheimhouding).

De CCR-C en CCR-V hebben de wens dat de hiervoor genoemde leidende principes met voorbeelden worden geïllustreerd. De verwachting (en de hoop) is dat tijdens de verdiepende gesprekken in de verschillende krachtringen, praktijkvoorbeelden langs zullen komen, die geschikt zullen zijn om als voorbeeld te worden opgenomen bij deze leidende principes.





## 5. Tot slot

We zijn met elkaar de Raphaëlstichting. Als cliënten, verwanten, medewerkers en belanghebbenden bouwen we aan wat we met elkaar afspreken. Hóe we dat afspreken leggen we vast in samenwerkingsovereenkomsten en een medezeggenschapsregeling.

Door te luisteren..... en te doen met de hierboven genoemde leidende principes als instrumenten uit onze gereedschapskist gaan we samen verder op weg.



## 6. Samenvatting

### **Zeggenschap, inspraak en medezeggenschap**

**Zeggenschap** (individueel): invloed uitoefenen op je eigen leven en het recht hebben om zelf keuzes en beslissingen te maken.

Voorbeeldsituatie: er is met elkaar afgesproken standaard zuurdesembrood te eten. Een cliënt besluit geen zuurdesembrood maar wit brood te willen eten. Wat zijn dan de mogelijkheden?

**Inspraak** (individueel en collectief): invloed uitoefenen op collectief niveau door de individuele stemmen van cliënten te laten horen. De organisatie is verantwoordelijk voor de totstandkoming van inspraak wat op diverse manieren vormgegeven kan worden, bijvoorbeeld door: in kringen ervaringen en meningen te delen, groepsgesprekken te voeren, enquêtes uit te zetten, werkgroepen, te organiseren en cliëntvergaderingen te houden.

Voorbeeldsituatie: de vraag: 'Wat eten we?' wordt gesteld aan de cliënten in de huisvergadering. Zij voeren met elkaar een gesprek en kunnen hun meningen delen.

**Medezeggenschap** (collectief en formeel): Een groep (vertegenwoordigers van) cliënten behartigt gemeenschappelijke belangen van alle cliënten en kan invloed uitoefenen op collectief niveau door te adviseren en instemming te leveren in gesprekken met het bestuur of de locatieleiders.

Voorbeeldsituatie: de cliëntenraad adviseert de organisatie over de wijze waarop wensen voor de maaltijden opgehaald worden. Hierbij vertegenwoordigd de cliëntenraad de cliënten en gebruikt inspraak van cliënten over hun specifieke wensen.