

Bewaarkaat

Meer invloed binnen de organisatie.
4 tips voor cliëntenraden.



Hoe draag je als cliëntenraad bij aan goede zorg voor de mensen die dat nodig hebben? En wat is daarvoor nodig? Kortom: hoe krijg je meer invloed?

We zetten vier belangrijke tips op een rij:

1 Werk aan een goede basis

- Een cliëntenraad brengt verschillende mensen - en daarmee kwaliteiten - samen. Maak deze inzichtelijk en verdeel op basis hiervan rollen en taken.
- Ken elkaar en ken de organisatie. Zorg voor regelmatige intervisie en maak een kennismakingsronde binnen de organisatie. Zo werk je aan vertrouwen.
- Bepaal de prioriteiten van de raad. Werk deze uit in een werkplan, document of een andere vorm die bij jullie past. Invloed is ook een gevolg van richting geven en duidelijke keuzes maken. De handreiking [Het werkplan van de cliëntenraad](#) geeft tips hoe je tot een werkplan komt.
- Zorg voor voldoende ondersteuning. Een goede ondersteuner, coach of ambtelijk secretaris is goud waard voor de raad. Hij of zij kent de organisatie, weet wat medezeggenschap inhoudt en kan daardoor de raad adviseren hoe te werk te gaan. De brochure [Ondersteuner cliëntenraad](#) geeft handvatten hoe de ondersteuner zijn rol kan invullen.

2 Draag en waardeer *met elkaar* de samenwerking

- Maak de bedoeling van de samenwerking tussen raad en organisatie duidelijk door met elkaar antwoord te geven op vragen als: waarom willen we samenwerken? Wat is de meerwaarde van die samenwerking? Hoe moet dat bijdragen aan de kwaliteit van zorg? Wat is onze gewenste situatie? Sta ook stil bij vragen als: wat doen we al en wat werkt goed? Wat moet blijven of wat kunnen we verder versterken? Met deze antwoorden kun je ook bepalen wat er nodig is volgende stappen te zetten. De publicatie [Medezeggenschap passend vormgeven](#) geeft een beeld van de te nemen stappen om tot een goede samenwerking te komen.
- Vraag aan cliënten en aan mensen binnen de organisatie wat hun opvalt aan de samenwerking tussen de organisatie en de cliënten(raad) en wat ze zouden wensen.
- Evalueer regelmatig of de samenwerking en het doel ervan nog steeds gewenst is. Bijvoorbeeld wanneer de gesprekspartner van de raad bij een vergadermoment aansluit.
- Zorg dat je als cliëntenraad onderdeel bent van het besluitvormingsproces. Maak afspraken wanneer en hoe je begrijpelijke(!) informatie ontvangt.
- Onderhoudt contact met de klachtenfunctionaris, vertrouwenspersoon, raad van toezicht en ondernemingsraad. Bespreek met hen hoe je samen kan optrekken of overleggen om iets te bereiken.
- Zorg ervoor dat de cliëntenraad altijd in beeld is bij besluiten die gaan over de zorg en het welzijn van mensen die zorg krijgen. Vervolgens kan je zelf je rol bepalen.

3

Werk aan zichtbaarheid en relaties

- › Als cliëntenraad kom je op voor de belangen van mensen die zorg krijgen van de zorgorganisatie. Daarvoor moet in je in contact met hen staan. Hoe je dat doet is niet altijd eenvoudig. Zorg er in de eerste plaats voor dat je zichtbaar en bereikbaar voor ze bent. Denk aan een pagina op de website van de zorgaanbieder, een eigen mailadres, de inzet van sociale media en een cliëntenraadkrant.
- › Maak het verhaal van de cliëntenraad binnen de organisatie bekend. Vertel dus niet alleen dát je er bent, maar ook wat je doet, met welke onderwerpen je bezig bent en hoe mensen daarover mee kunnen denken.
- › Niet alleen de mensen die zorg krijgen moeten weten wie de cliëntenraad is en wat zij doen. Ook in de organisatie moet iedereen weten wie de cliëntenraad is en wat zij doet. Denk aan medewerkers, teamleiders, maar ook vrijwilligers en beleidsmakers. Samen geef je immers vorm aan de zorg.
- › Vraag om faciliteiten. Zichtbaar worden is niet iets wat je even doet. Dat vraagt aandacht, het hele jaar door, op verschillende manieren. En daar moet de organisatie de cliëntenraad bij helpen. Doe dus een beroep op hen. Vraag bijvoorbeeld een afdeling communicatie mee te denken over wat je kan doen om zichtbaar te worden. En heb je iets te vieren? Of heb je iets bereikt? Laat dat aan cliënten en de organisatie zien.
- › Wil je meer weten over werken aan zichtbaarheid en contact met je achterban? Raadpleeg de [Bewaarkaart InContactStaan met je achterban](#) of lees de uitgebreide publicatie [InContactStaan met de achterban](#).

4

Onderzoek wat cliënten vinden

- › Een samenwerking tussen een cliëntenraad en de organisatie alleen is niet genoeg. Om de juiste beslissingen te nemen moet je weten hoe cliënten de zorg ervaren. Kortom: er zijn allerlei activiteiten en mensen voor nodig die bijdragen aan het ophalen van ervaringen en ideeën van cliënten.
- › Maak samen met de organisatie afspraken over de onderwerpen waar je de ervaringen en meningen cliënten bij nodig hebt. Bijvoorbeeld veiligheid, privacy of de mate waarmee cliënten zeggenschap ervaren binnen de zorg die ze krijgen. Hiervoor organiseer je passende activiteiten zodat je te weten komt hoe cliënten die onderwerpen ervaren. De organisatie moet hier tijd en middelen voor vrijmaken. De handreiking [Inspraak, een handreiking voor zorgorganisaties en cliëntenraden](#) biedt een overzicht en inspiratie om hiermee aan de slag te gaan.

LOC biedt ondersteuning

Voor al je vragen, scholing of ondersteuning kun je terecht bij de vraagbaak van LOC:
030 284 32 00 of vraagbaak@loc.nl

LOC is een netwerk van mensen die betrokken zijn bij de zorg. We willen dat elk mens een waardevol leven kan leiden. Ook als die zorg nodig heeft. We hebben dat verwoord in een visie: ‘waardevolle zorg’. Die vind je op www.loc.nl, net als de mogelijkheden om je aan LOC te verbinden. **Zo kun je bijvoorbeeld lid, vriend, ambassadeur of vrijwilliger worden.**



www.loc.nl

loc
Cliëntenraden