



Cliënteninvloed - een belangrijk thema voor 2018 en 2019

27 juni 2018

Inleiding

Cliënteninvloed is binnen Lister een belangrijke thema. Vanuit onze waarden als autonomie, gelijkwaardigheid en wederkerigheid is het belangrijk dat Lister optimaal aan dit thema invulling geeft, bijvoorbeeld door cliënten te informeren en met cliënten de dialoog aan te gaan. Zo wordt duidelijk wat cliënten vinden van de zorg die zij ontvangen, wat de wensen zijn, en hoe de zorg en de organisatie verbeterd kan worden. En op deze manier kunnen cliënten meebeslissen in de zaken die voor hen van belang zijn.

Enkele jaren geleden, in 2012 groeide de overtuiging dat cliënteninvloed binnen Lister nog beter vorm zou kunnen krijgen en verscheen er een uitgebreide notitie met intenties en concrete stappen voor een succesvolle implementatie. Helaas is in de daaropvolgende jaren nooit in kaart gebracht in welke mate de implementatie succesvol was. De Cliëntenraad heeft echter de indruk dat cliënteninvloed nog niet overal optimaal geïmplementeerd is. Vandaar dat de Raad opnieuw aandacht voor dit thema vraagt.

Cliënteninvloed is een brede term en betreft alle manieren waarop de visie van cliënten en oud-clieënten het beleid en de praktijk van Lister beïnvloedt. Tegenwoordig krijgt dit binnen de GGZ en Lister o.a. ook vorm door de invloed en de stem van de vele ervaringsdeskundigen die actief zijn.

Opbouw van deze notitie:

1. een korte uiteenzetting over de verschillende vormen van cliënteninvloed;
2. een voorstel hoe dit thema weer op de beleidsmatige agenda van Lister kan komen;
3. een overzicht van de bijbehorende concrete stappen.

1 Cliënteninvloed en de drie rollen voor de cliënt

Bij cliënteninvloed kunnen verschillende gradaties onderscheiden worden:

Informeren: het verstrekken van informatie aan cliënten, bijv. via een nieuwsbrief voor cliënten of bijvoorbeeld via een informatie-avond gewijd aan een bepaald thema;

Inspreken: het verkrijgen van respons van cliënten uit bijvoorbeeld interviews, enquêtes, focusgroepen of cliëntenpanels;

Consulteren: een formele dialoog met cliënten bijvoorbeeld in een klankbordgroep;

Co-produceren: gezamenlijke planvorming bijvoorbeeld in een projectgroep.

Bovenstaande gradaties zien we terug bij de drie rollen die we bij cliënteninvloed kunnen onderscheiden.

- A. die van regisseur met betrekking tot de eigen begeleiding en woonomgeving;
- B. die van adviseur op organisatieniveau of op onderdelen ervan; en
- C. die van regisseur op organisatieniveau.



A. De cliënt als regisseur van eigen begeleiding en woonomgeving

Lister wil met de term cliëntenregie (ook wel cliëntleiderschap genoemd) benadrukken dat de cliënt ondubbelzinnig de regie in haar of zijn leven dient te hebben (wat kan ik, wat wil ik en wat doe ik). Het uitgangspunt hierbij is dat de cliënt zo veel mogelijk zelf invulling en richting geeft aan het eigen leven op basis van eigen waarden en normen.

B. De cliënt als adviseur op (onderdelen van) organisatieniveau

Ook hierbij kunnen we diverse niveaus onderscheiden:

- medezeggenschap op organisatieniveau tussen de Cliëntenraad en Raad van Bestuur,
- inspraak op locatie- of gebiedsniveau, bijvoorbeeld in de vorm van cliëntenpanels,
- of in de vorm van een vertegenwoordiging van cliënten in werk-, project- of stuurgroepen.

C. De cliënt als regisseur op organisatieniveau

En dan is er nog de rol voor cliënten van regisseur op organisatieniveau, zoals dat het geval is bij cliënt gestuurde (ofwel consumer-run) initiatieven. Hierbij is het belangrijk dat cliënten de ruimte voelen om dergelijke initiatieven te ontwikkelen. Maar belangrijk is ook dat ze hierbij de ondersteuning krijgen die ze nodig hebben om het initiatief tot een succes te maken.

Binnen Lister zien we vele verschillende vormen op verschillende niveaus terugkomen.

De praktijk

Op het niveau van locaties en teams zien we dat cliënteninvloed heel vaak de vorm krijgt van het informeren van cliënten, vaak in combinatie met het krijgen van feedback van cliënten.

Zo worden op een locatie tweemaandelijks bijeenkomsten in een buurthuis georganiseerd waar cliënten geïnformeerd worden over actuele ontwikkelingen en waar cliënten zelf ook punten kunnen inbrengen. Iets soortgelijks zien we elders waar maandelijkse dialoogsessies georganiseerd worden tussen cliënten en medewerkers, waar een ieder gespreksonderwerpen in kan brengen.

Een andere vorm van cliënteninvloed heeft ook betrekking op het informeren van cliënten: zo ontvangen cliënten op een locatie periodiek een cliëntennieuwsbrief. Hierin is informatie te vinden over activiteiten, wisselingen van medewerkers, et cetera.

2 Voorstel

Bij cliënteninvloed gaat het dus o.a. om:

- het goed informeren van cliënten over de ontwikkelingen die voor hen van belang zijn;
- het verkrijgen van input/feedback van cliënten m.b.t. deze ontwikkelingen en andere zaken.

Het voorstel is dat locaties en/of teams kijken of cliënteninvloed versterkt zou moeten worden en de wijze waarop dit zou moeten gebeuren. Als er m.b.t. dit thema actie nodig is, dan zet de locatie/ het team deze acties kort op papier in de vorm van een plan van aanpak.

Dit plan van aanpak kan zeer kort zijn:

- wat wil de locatie/team komend jaar realiseren op het terrein van cliënteninvloed?
- welke teamleden gaan dit oppakken?
- en hoe worden cliënten betrokken?

Deze plannen worden ook naar de Cliëntenraad gezonden, zodat de CR goed op de hoogte blijft.



Belangrijk daarbij is ook dat locaties/teams 'goede praktijken op het gebied van cliënteninvloed' delen met de Cliëntenraad, zodat de raad de ontwikkelingen op dit voor hen essentiële thema kan monitoren en de goede praktijken kan verspreiden naar andere teams en locaties.

Voor een optimale borging moeten de resultaten ook worden besproken in de voortgangsgesprekken tussen RvB en de hoofden.

3 Overzicht van de voorgestelde concrete stappen

Voor RvB

- Cliënteninvloed wordt aangemerkt als een belangrijk thema voor 2018 en 2019, wat o.a. tot gevolg heeft dat in de voortgangsgesprekken tussen hoofden en Raad van Bestuur de inspanningen en resultaten inzake cliënteninvloed als vast agendapunt worden besproken.

Voor locaties en teams

- Iedere locatie bekijkt jaarlijks hoe het met cliënteninvloed op de locatie gesteld is. Dit hoeft niet veel tijd te vragen: de vraag kan eenvoudig beantwoord worden door het standaard eenmaal per jaar op de agenda van het teamoverleg te zetten.
- Iedere locatie en/of team stelt vervolgens jaarlijks een plan van aanpak op waarin kort doelen en acties op het gebied van cliënteninvloed aangegeven worden.
- Het plan van aanpak m.b.t. cliënteninvloed van de locatie wordt ook aan de Cliëntenraad gezonden.
- Goede praktijken en de behaalde resultaten op het gebied van cliënteninvloed worden aan de Cliëntenraad gezonden.