



# “Cliënten vanaf het begin laten meepraten”

Ruim 1300 cliëntenraden in zorg en welzijn behartigen de belangen van mensen die zorg nodig hebben. LOC ondersteunt hen daarbij met trainingen, cursussen, adviezen, netwerkbijeenkomsten en allerlei andere diensten. In de rubriek Cliënt & raad vertellen cliëntenraadsleden over hun werk, onderliggende motivaties en de wederzijdse versterking met LOC. Aan het woord: Dorien van Baarsen (54), bestuurslid van de cliëntenraad GGZ Noord-Holland-Noord (GGZ NHN).

GGZ NHN is een grote organisatie (2100 medewerkers) voor geestelijke gezondheidszorg met woonvormen, klinieken, forensische zorg, acute opname en ambulante zorg. “Twee jaar geleden werd ik lid van de cliëntenraad en sinds een jaar ben ik secretaris van het dagelijks

bestuur van de cliëntenraad,” vertelt Dorien. “De raad bestaat op dit moment uit achttien leden waaronder drie bestuursleden. Alle raadsleden werken vrijwillig en zijn cliënten, ex-clieënten of familieleden van cliënten.”

### Wat wil je bereiken in de cliëntenraad?

“Ik was cliënt bij GGZ NHN en wilde zinnig vrijwilligerswerk doen. Cliënten bevinden zich in een kwetsbaar moment van hun leven. Via de raad zet ik me in voor mensen die minder mondig zijn en draag bij aan goede randvoorwaarden voor herstel. Als voormalig facilitair manager bij grote commerciële organisaties geeft het me voldoening om deze verantwoordelijkheid op me te nemen. Ik richt me vooral op organisatiebewustwording. Mijn kracht zit in het aangaan van het gesprek met het management. Bijvoorbeeld over hoe we bij de ambulante cliënten beter informatie kunnen ophalen. Andere leden richten zich meer op basismedezeggenschap zoals cliëntbezoeken in de klinieken.”

### Wat zijn belangrijke resultaten?

“Een aantal jaren geleden zette GGZ NHN bewust de stap naar één cliëntenraad. Dat leidde tot een daadkrachtige raad met korte communicatielijnen. We verspreiden de informatie die we ophalen via een voor iedereen toegankelijk intranet en via bijeenkomsten. Het Familieplatform werd destijds weloverwogen onderdeel van de cliëntenraad. Hierdoor liften familieleden nu mee met inspraakmogelijkheden van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz). De cliëntenraad kreeg het onlangs voor elkaar om in een enquête van GGZ NHN een aantal specifieke vragen te formuleren voor familieleden. We krijgen de antwoorden op deze vragen teruggekoppeld. Het was een fijne ontwikkeling voor de cliëntenraad waar ik heel blij mee ben.”

### Hoe verloopt de samenwerking met de organisatie?

“Ik voel me gezegend met een coöperatieve organisatie. Er bestaat een goede overlegstructuur. In de raad van toezicht zit één lid op onze voordracht. En we zijn vrij om iedereen in de organisatie direct te benaderen. Dat leidt ertoe dat we nauwelijks ongevraagd advies geven. We timmeren als cliëntenraad aan de weg en zorgen ervoor dat de bewustwording van het cliëntenbelang in de hele organisatie doorsijpelt. Dat gaat goed. We kregen het buiten de Wmcz om voor elkaar dat de cliëntenraad meebeslist in sollicitatieprocedures van sommige kliniekmanagers.

## “Bewustwording cliëntenbelang sijpelt door in organisatie”

### Wat is je wens voor de toekomst?

“We werven meer cliëntenraadsleden om uit te groeien tot een grotere raad. Hoe beter de organisatie ons leert kennen, hoe meer we te doen krijgen. Vandaar dat we meer leden nodig hebben. Op termijn wens ik dat alle advies- en instemmingsaanvragen die we als cliëntenraad ontvangen hamerstukken zijn. Het zou voor de organisatie een automatisme moeten zijn om cliënten vanaf het begin te betrekken en mee te nemen in besluitvorming. Om die bewustwording te vergroten geven we bijvoorbeeld een workshop aan beleidsmedewerkers. Ze leren daar in welke situaties je een adviesaanvraag bij de cliëntenraad doet.”

### Hoe werk je samen met LOC?

“We vragen bij belangrijke zaken advies en ondersteuning aan LOC. Zo begeleidde LOC de organisatie bij de samenvoeging van de lokale raden en het Familieplatform tot één cliëntenraad. LOC begeleidt ons bij de adviesaanvragen voor de bouw van een nieuwe kliniek. Bij zowel de cliëntenraad als de organisatie ontbreekt het namelijk aan kennis en ervaring op welke onderdelen er bij zo'n eenmalig groot project adviesaanvragen nodig zijn.”

### Tip voor andere raden?

“Werk aan daadwerkelijke participatie van cliënten bij veranderingen. Mijn tip is om hierover op alle niveaus in de organisatie het gesprek aan te gaan. Zorg ervoor dat je ook op het hoogste niveau echt aan tafel zit bij overleggen. En slaat de organisatie de cliëntenraad over? Spreek de organisatie er dan op aan.”

**Mariëlle Cuijpers heeft een adviespraktijk in zingeving en levensvragen.**



Tekst: **Mariëlle Cuijpers**