

Visie op medezeggenschap van cliënten en familie van Abrona

Bestemd voor:	Abrona
Geschreven door:	Werkgroep Visie op Medezeggenschap, bestaande uit vertegenwoordiging van cliënten, familie, afdeling Medezeggenschap & Cliëntenparticipatie en raad van bestuur
Kenmerk:	DH/dossiers in behandeling/visie op medezeggenschap
Versie:	Versie DEF (juli 2017)
Publicatie na vaststelling:	www.cfabrona.nl , www.abronanet.nl , www.abrona.nl , Mijn Abrona
Evaluatie:	2020



Vooraf

Daar waar in deze visie *familie* staat, kun je ook *wettelijk vertegenwoordiger* lezen.
Daar waar in deze visie *hij* staat, kun je ook *zij* lezen.

Inleiding

In deze notitie staat de visie op medezeggenschap van cliënten en familie bij Abrona en hoe dat is georganiseerd.

Achtereenvolgens komen aan de orde:

- › Basis van medezeggenschap
- › Uitgangspunten inrichting medezeggenschap
- › Structuur
- › Borging van medezeggenschap



Basis van medezeggenschap

De visie op medezeggenschap van cliënten en familie bij Abrona is gebaseerd op:

- De Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen
- De driehoek cliënt-familie-medewerker
- De missie en visie op ondersteuning

Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen

De Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) regelt taken en bevoegdheden van de cliëntenraad en geeft ook aan wat de zorgverlener moet doen om cliëntenraden in stellen, zodat cliënten en familie daadwerkelijk kunnen meepraten en adviseren over het reilen en zeilen in de organisatie. De WMCZ is van toepassing in de Wet langdurige zorg (Wlz).

Driehoek cliënt – familie – medewerker

Uitgangspunt voor de visie op medezeggenschap is 'gelijkwaardigheid in verscheidenheid'. Het contact tussen medewerkers en familie is ondersteunend aan de relatie tussen cliënt en medewerker(s). De relatie met familie dient immers de zorg en het welbevinden van de cliënt. Vandaar de driehoek cliënt-familie-medewerker. Deze driehoek is overigens ruim; ook anderen die een directe rol vervullen in het leven en welbevinden van de cliënt maken deel uit van de driehoek.

De missie

- ↳ Ontmoeting tussen mensen
- ↳ Respect voor het unieke individu
- ↳ Mogelijkheden voor ontplooiing

Uitgangspunten voor de visie op medezeggenschap zijn de missie en visie op ondersteuning van Abrona die alle mensen omvat, niemand uitsluit en dus iedereen 'insluit'. Ieder mens is uniek en onvervangbaar, met ieder zijn eigen wensen, behoeften, waarden, talenten, mogelijkheden en beperkingen. Ieder mens is een individu dat het in zich heeft samen met anderen te leven, samen te genieten van elkaars sterke kanten en elkaar te helpen met de zwakkere kanten. Respect en solidariteit zijn sleutelwoorden. Vanuit deze missie en visie op ondersteuning richt de medezeggenschap zich vanzelf ook op de hele mens.

De visie op medezeggenschap gaat uit van wat cliënten kunnen en willen. Abrona ondersteunt en coacht bij de dingen die cliënten moeilijk vinden of niet (meer) goed kunnen. Het doel is altijd maximale medezeggenschap om zo zelfstandig, prettig en zinvol mogelijk vorm en inhoud aan het leven te geven.



Medezeggenschap Abrona

Medezeggenschap is een groot goed bij Abrona. Mensen met een verstandelijke beperking en/of hun familie hebben een belangrijke stem bij het nemen van besluiten. Bij Abrona is dat voor de Wlz belegd bij de Centrale Cliëntenraad Abrona (CCA) en de Centrale Familieraad Abrona (CFA).

De wetgever wil de positie van cliënten versterken. De Familieraad ondersteunt dit uitgangspunt en neemt geen zaken over van de Cliëntenraad die de Cliëntenraad zelf kan en wil behandelen. De Familieraad kan de inbreng van de Cliëntenraad versterken op onderwerpen die de Cliëntenraad zelf niet wil of kan behandelen.

De CCA en de CFA behartigen de gemeenschappelijke belangen van de cliënten van Abrona in de Wet langdurige zorg, maar ook van cliënten die bij Abrona wonen met een GGZc indicatie en cliënten die bij Abrona wonen met een PGB. Op locatie is meedenken en meepraten over besluiten georganiseerd in lokale Cliëntenraden, in huiskameroverleg/werkoverleg en in lokale Familieraden.

Medezeggenschap cliënten

Medezeggenschap begint bij de zeggenschap (het beslisrecht) van de individuele cliënt, bijvoorbeeld over zijn of haar persoonlijk ondersteuningsplan. Medezeggenschap wordt zo dicht mogelijk bij de cliënt gelegd. Dat wil zeggen dat de cliënten waar dat maar enigszins mogelijk is, zelf kunnen kiezen. Het is vanzelfsprekend dat cliënten worden betrokken en gehoord bij zaken die hen direct aangaan, zoals op het gebied van wonen, zorg, werk en vrije tijd. Voorwaarden voor het bevorderen van de medezeggenschap zijn dat de onderwerpen en de betekenis ervan tijdig, duidelijk en op de cliënt gericht aan worden geboden, dat de cliënten cursussen over het meedoen aan een cliëntenraad kunnen volgen en dat de Cliëntenraad ondersteuning kan krijgen van een professionele, onafhankelijke¹ coach.

Medezeggenschap familie

Abrona vindt medezeggenschap voor familie ook belangrijk. Daarom is er naast een Cliëntenraad, bestaande uit cliënten, ook een Familieraad, bestaande uit familie van cliënten. Op deze manier wordt optimale medezeggenschap georganiseerd.

Verdeling van onderwerpen

Cliëntenraden en Familieraden worden geraadpleegd over zaken die de zorgverlening en de (directe) levenssfeer van cliënten (wonen, werken en vrije tijd) raken.

Lokaal waar het kan. Centraal waar het moet.

- Onderwerpen waarover lokaal (verzwaard) advies wordt gevraagd, worden centraal niet meer ter (verzwaarde) advisering voorgelegd.
- Onderwerpen waarover centraal (verzwaard) advies wordt gevraagd, worden lokaal niet meer ter (verzwaarde) advisering voorgelegd.

¹ Onafhankelijk betekent: de coach is geen lid van het begeleidingsteam en geen familie van een cliënt.



- Als een locatie geen lokale cliëntenraad heeft, maar wel een lokale familieraad, wordt een lokaal onderwerp alleen ter (verzwaard) advies voorgelegd aan de lokale familieraad. De lokale familieraad betreft ook de cliënten van de locatie bij het advies. Als de locatie een huiskameroverleg heeft, betreft de lokale familieraad het huiskameroverleg bij het advies.
- Als een locatie geen lokale familieraad heeft, maar wel een lokale cliëntenraad, wordt een lokaal onderwerp alleen ter (verzwaard) advies voorgelegd aan de lokale cliëntenraad. De lokale cliëntenraad betreft ook de familie van de locatie bij het advies.
- Als een locatie geen lokale cliëntenraad én geen lokale familieraad heeft, wordt een onderwerp ter (verzwaard) advies voorgelegd aan de Centrale Cliëntenraad Abrona én aan de Centrale Familieraad Abrona. De Centrale raden betrekken ook de cliënten en de familie van de locatie bij het advies. Als de locatie een huiskameroverleg heeft, betreft de Centrale Cliëntenraad het huiskameroverleg bij het advies.
- Lokale raden kunnen en mogen altijd hulp bij een advies vragen aan de centrale raden. Centrale raden kunnen en mogen altijd hulp bij een advies vragen aan de lokale raden.

In het agendaoverleg van de Cliëntenraad en Familieraad worden de onderwerpen verdeeld tussen de raden.

De bedoeling is dat de raden zelf bepalen welke onderwerpen ze behandelen. Als beide raden hetzelfde onderwerp willen behandelen, proberen Cliëntenraad en Familieraad een gezamenlijk advies te geven.

De wetgever wil de positie van cliënten versterken. De Familieraad ondersteunt dit uitgangspunt en neemt geen zaken over van de Cliëntenraad die de Cliëntenraad zelf kan en wil behandelen. De Familieraad kan de inbreng van de Cliëntenraad versterken op onderwerpen die de Cliëntenraad zelf niet wil of kan behandelen.



Uitgangspunten inrichting medezeggenschap

De visie op medezeggenschap kent de volgende uitgangspunten voor de organisatie van de medezeggenschap van cliënten en familie:

- a. Individuele zeggenschap (het eigen beslisrecht) van cliënten² is de basis voor medezeggenschap;
- b. Medezeggenschap begint zo dicht mogelijk bij de cliënt;
- c. Wettelijke veranderingen kunnen aanpassingen in de organisatie van de medezeggenschap van cliënten en familie bij Abrona noodzakelijk maken;
- d. De medezeggenschap overeenkomstig de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) ligt binnen Abrona bij de Cliëntenraden en Familieraden. Dit betekent dat de formele medezeggenschap van de cliënten plaatsvindt vanuit een gelijkwaardige positie van cliënten en familie. Het belang van de cliënt is uitgangspunt voor beide raden;
- e. Alle onderwerpen die direct of indirect gevolgen hebben voor de aard en kwaliteit van de zorg- en dienstverlening van Abrona worden voor advies aan de Cliëntenraden en Familieraden voorgelegd;
- f. Voor daadwerkelijke medezeggenschap is een cliëntgerichte cultuur in alle lagen en op alle niveaus van de organisatie noodzakelijk: een cultuur van luisteren, informeren, dialoog, actie indien nodig, toelichten en verantwoording³;
- g. De organisatie van de medezeggenschap van cliënten en familie sluit aan op de organisatiestructuur van Abrona. Medezeggenschap volgt zeggenschap. Medezeggenschap vindt plaats waar zeggenschap wordt uitgeoefend, dus op plaatsen waar besluiten worden genomen. Concreet betekent dit dat er lokale en centrale medezeggenschap is. Zo houdt Abrona contact met haar cliënten.
- h. De Cliënten- en Familieraden van Abrona stemmen lokaal of centraal met elkaar en met hun achterbannen af. Daarnaast overleggen zij met de Cliënten- en Familieraden op andere niveaus in de organisatie;
- i. Abrona zorgt voor goede ondersteuning van de Cliënten- en Familieraden, zodat de raden daadwerkelijk medezeggenschap krijgen. Hiervoor zijn reglementen medezeggenschap gemaakt;
- j. Cliënten en familie die toetreden tot Cliënten- en Familieraden zijn het eens met de visie van Abrona op medezeggenschap van cliënten en familie;
- k. Goed georganiseerde medezeggenschap bevordert de kwaliteit van de zorg. De medezeggenschap is daarmee onderdeel van het kwaliteitssysteem van Abrona;

² Vanaf 18 jaar is iedereen meerderjarig, dat geldt ook voor mensen met een verstandelijk beperking. Dat wil zeggen dat de persoon zelf keuzes mag maken. Soms is iemand onvoldoende in staat om keuzes te maken of de gevolgen van keuzes te overzien. De [wetgeving](#) geeft dan de mogelijkheid om via een verzoek bij de rechtbank een vertegenwoordiger aan te stellen in de vorm van curator, bewindvoerder of mentor. Ook een schriftelijk gemachtigde of familielid kan vertegenwoordiger zijn. De vertegenwoordiger maakt in deze situaties zoveel als mogelijk samen met de cliënt de keuze.

³ Zie ook de rapportage projectgroep cultuur en gedrag van oktober 2014: 'Niet alleen anders organiseren, maar ook anders doen. Cultuur & gedrag bij Abrona in Verandering'



- l. Leidinggevend op de verschillende organisatieniveaus van Abrona nemen verantwoordelijkheid voor de medezeggenschap van cliënten en familie. Zij zijn de formele gesprekspartner van de Cliënten- en Familieraden;
- m. De organisatie/leidinggevende informeert de Cliënten- en Familieraden over ontwikkelingen binnen de organisatie en legt stukken en voorstellen waarover advies wordt gevraagd tijdig, duidelijk en op de cliënt gericht voor;
- n. Abrona koppelt op alle niveaus terug naar de Cliënten- en Familieraden. Dat betekent dat de organisatie/leidinggevende ervoor zorgt dat schriftelijk wordt vastgelegd wat er met de adviezen van de Cliënten- en Familieraden wordt gedaan. Een besluit dat afwijkt van het advies van de raden wordt toegelicht;
- o. De organisatie/leidinggevend, de Cliëntenraden en de Familieraden hebben ieder een eigen verantwoordelijkheid in de uitvoering van de medezeggenschap.



Structuur

Het is noodzakelijk om de medezeggenschap van cliënten en familie goed en werkbaar te regelen. De noodzaak daarvan gaat verder dan de wettelijke verplichting hiertoe. Een goed georganiseerde Cliëntenraad en Familieraad zijn een onmisbaar klankbord en adviesorgaan. Via de Cliënten- en Familieraden hoort Abrona hoe cliënten en familie over de voorstellen, voorgenomen veranderingen en (maatschappelijke) ontwikkelingen denken. Die mening telt mee in de uiteindelijke besluitvorming. Die besluiten moeten ook – zo nodig onderbouwd - teruggekoppeld worden naar de Cliënten- en Familieraden. Daarnaast is de visie van de Cliënten- en Familieraden belangrijk voor het op peil houden en waar nodig verbeteren van de zorg- en dienstverlening.

Om de medezeggenschap van cliënten en familie goed tot zijn recht te laten komen, moet de medezeggenschap zo dicht mogelijk bij de cliënt liggen, dus daar waar beslissingen worden genomen. De Cliënten- en Familieraden lokaal (de eigen locatie) en centraal zijn hiervoor de overlegvormen bij Abrona.

Lokaal zijn het team en de direct leidinggevenden van de locatie (teamleider) de belangrijkste gesprekspartners. Er kunnen situaties zijn waar ook de manager GLZ/SLZ gesprekspartner is.

Op centraal niveau is de bestuurder de belangrijkste gesprekspartner.

De rechten en bevoegdheden van lokale en centrale Cliënten- en Familieraden zijn gelijkwaardig. De wetgever wil de positie van cliënten versterken. De Familieraden ondersteunen dit uitgangspunt en nemen geen zaken over van de Cliëntenraden die de Cliëntenraden zelf kunnen en willen behandelen.

De medezeggenschap via Cliënten- en Familieraden is een belangrijk instrument in de communicatie met Abrona. Daarnaast houdt Abrona regelmatig het verplichte cliënttevredenheidonderzoek. Ook worden er informatiebijeenkomsten georganiseerd voor cliënten en familie door cliënten, familie en Abrona. Deze activiteiten leveren belangrijke (verbeter)informatie op. Abrona, Cliëntenraden en Familieraden bewaken samen dat de informatiebijeenkomsten plaatsvinden.

De medezeggenschap conform de WMCZ binnen Abrona is centraal en lokaal georganiseerd.

Organisatie	Cliëntenraden	Familieraden
Lokaal Team/Teamleider	Lokale Cliëntenraad/ Huiskameroverleg/ Werkoverleg	Lokale Familieraad
Centraal Bestuurder	Centrale Cliëntenraad	Centrale Familieraad



Lokaal

Op de locaties van Abrona worden de lopende zaken met cliënten in het huiskameroverleg of werkoverleg besproken. Deze directe vorm van overleg is de basis voor de lokale medezeggenschap. Afhankelijk van de situatie ter plaatse wordt dit kleinschalig cliëntenoverleg ondersteund door Persoonlijk Begeleiders (PB's) en/of Persoonlijk Ondersteuners (PO's) of begeleiders.

De lokale Cliëntenraad en lokale Familieraad zijn gekoppeld aan de lokale 'organisatorische eenheid', die onder leiding van de teamleider staat. De teamleider is de formele gesprekspartner van de lokale Cliënten- en Familieraad. De teamleider kan dit in overleg met de lokale Cliëntenraad en de lokale Familieraad en afhankelijk van het onderwerp, overdragen aan een PO en PB.

De lokale Cliëntenraad kan worden ondersteund door een coach vanuit het team Medezeggenschap en Cliëntparticipatie.

Uitgangspunt is dat de medezeggenschap zo wordt ingericht dat cliënten en familie op een goede en effectieve manier medezeggenschap kunnen uitoefenen.

Lokaal	Aantal leden	Zittingstermijn	Gesprekspartner
Huiskameroverleg/ werkoverleg	Toegankelijk voor alle cliënten van de locatie	Onbeperkt	PB/PO
Cliëntenraad	Minimaal 3 Maximaal 7 Gekozen vanuit de cliënten van de betreffende locatie(s)	Maximaal 2 x 4 jaar	Teamleider PO/PB Team
Familieraad	Minimaal 3 Maximaal 7 Gekozen vanuit de familie van de betreffende locatie(s)	Maximaal 2 x 4 jaar	Teamleider

Centraal

De centrale medezeggenschap van cliënten van Abrona krijgt gestalte in een Centrale Cliëntenraad en Centrale Familieraad. De Centrale Cliëntenraad en de Centrale Familieraad zorgen zelf voor voldoende leden en voor de opvolging van leden die de raad verlaten.

De Centrale Cliëntenraad wordt ondersteund door een coach vanuit het team Medezeggenschap en Cliëntparticipatie.

Abrona zorgt voor secretariële ondersteuning van de Centrale Cliëntenraad en de Centrale Familieraad.

Centraal	Aantal leden	Zittingstermijn	Gesprekspartner
Cliëntenraad	Minimaal 7 Maximaal 13	Maximaal 2 x 4 jaar	Bestuurder
Familieraad	Minimaal 7 Maximaal 13	Maximaal 2 x 4 jaar	Bestuurder

De maximale zittingstermijn kan vanwege een bijzondere reden worden verlengd voor een periode van maximaal 1 x 2 jaar. De bijzondere reden moet door de cliëntenraad of familieraad zelf worden vastgesteld en opgeschreven.



Borging van medezeggenschap

Borging is het goed blijven regelen van medezeggenschap bij Abrona.

Abrona beschouwt de Cliënten- en Familieraden als belangrijke adviesorganen: zij spreken namens cliënten en familie. Om deze verantwoordelijkheid goed te kunnen vervullen is het belangrijk dat de leden van de Cliënten- en Familieraden contact met hun achterban houden. Zij zijn immers de stem van die achterban. Cliënten- en Familieraden krijgen hiervoor ondersteuning, onder meer bij het informeren van hun achterban over de ontwikkelingen binnen Abrona.

Medezeggenschap leren

Cliëntenraden en Familieraden zijn gesprekspartners van Abrona. Abrona helpt de raden bij hun medezeggenschap. Abrona geeft informatie over onderwerpen aan cliënten en familie via lokale nieuwsbrieven. Ook geeft Abrona informatie aan Cliëntenraden en Familieraden.

Cliënten en familie kunnen cursussen volgen en bijeenkomsten bezoeken over het meedoen aan een cliëntenraad of een familieraad.

In de organisatie worden cursussen en informatiebijeenkomsten georganiseerd voor leden van de Cliënten- en Familieraden. Doel hiervan is hen kennis en vaardigheden aan te reiken, waarmee ze optimaal medezeggenschap kunnen uitoefenen.

Bekendheid van medezeggenschap

Op de website van de CFA staat beschreven hoe de medezeggenschap binnen Abrona is geregeld. Ook de agenda's en de notulen van deze raden worden op de website van de CFA gepubliceerd. Daarnaast wordt andere belangrijke informatie op deze website geplaatst.

Afstemming Cliëntenraden en Familieraden

De Cliëntenraden en Familieraden van Abrona stemmen met elkaar af in hun agendaoverleg. Een hulpmiddel hierbij kan de jaarplanning van de raden zijn. De jaarplanning is een overzicht van de onderwerpen waarover (verzwaard) advies zal worden gevraagd. Deze informatie kan bijdragen aan het opstellen van het eigen vergaderschema en aan het voorbereiden van adviezen.

Borging medezeggenschap in de organisatie

Naast een goede structuur voor de medezeggenschap moeten zowel Abrona als de Cliënten- en Familieraden zorgvuldig kijken naar de communicatie en cultuur rond medezeggenschap. Op alle niveaus binnen Abrona moet er nadrukkelijk aan een cliëntgerichte cultuur worden gewerkt. Dat wil zeggen een cultuur van luisteren, informeren, dialoog, actie indien nodig, toelichten en verantwoording⁴. Een cultuur van communiceren met cliënten en familie.

⁴ Zie ook de rapportage projectgroep cultuur en gedrag van oktober 2014: 'Niet alleen anders organiseren, maar ook anders doen. Cultuur & gedrag bij Abrona in Verandering'



Om elkaar goed te informeren en het belang van medezeggenschap te versterken, zijn de notulen van de verschillende Cliënten- en Familieraden openbaar.

Om de medezeggenschap te versterken, worden de notulen van de verschillende medezeggenschapsorganen ter informatie aangeboden aan het teamoverleg (lokale raden) en het managementoverleg van Abrona (centrale raden). Eventuele acties vanuit deze overleggen worden schriftelijk teruggekoppeld naar de betreffende medezeggenschapsorganen.

De werkwijze van de verschillende medezeggenschaporganen is binnen Abrona vastgelegd in de reglementen van de Centrale Cliëntenraad, de Centrale Familieraad, de lokale Cliëntenraad en de lokale Familieraad.