
EEN CLIËNTENRAAD NADER BESCHOUWT

Peter Braem. Peter is SPV en redactielid van SP.

Inleiding

"Sinds 1996 hebben wij te maken met de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ). Het doel van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen is het bevorderen van medezeggenschap van cliënten van instellingen op het terrein van de maatschappelijke zorg en de gezondheidszorg (bijvoorbeeld een verandering in de doelstelling van een zorginstelling, de begroting en de jaarrekening van een instelling, het beleid op het gebied van de veiligheid, de gezondheid en de hygiëne). Vanuit de tijdsgeest staat cliëntenparticipatie hoog in het vaandel van de organisatie", aldus Patrick Deliën, lid van de cliëntenraad van de Boumanggz. De leden van de Boumanggz cliëntenraad voelen zich duidelijk serieus genomen door Boumanggz. Door de WMCZ voelen zij zich gesteund. De inhoud van de werkzaamheden maakt dat de cliëntenraad een wezenlijke bijdrage kan leveren aan goede zorg. In dit themanummer over cliëntenparticipatie mag een beschouwing van een cliëntenraad niet ontbreken. Wie zijn de leden en wat beweegt hen? Maar ook, wat doen ze eigenlijk? Boumanggz, een instelling voor verslavingszorg in Rotterdam heeft een jonge, enthousiaste cliëntenraad. Ik zocht Patrick Deliën en Wil Zijlmans op in hun kantoor aan de Molenbaan, te Capelle aan den IJssel.

De Cliëntenraad

Wat is de functie van de cliëntenraad van Boumanggz? In hun mooie folder valt te lezen dat de raad alle cliënten van Boumanggz vertegenwoordigt. "De raad biedt cliënten inspraak en medezeggenschap en behartigt onze gemeenschappelijke belangen." Voorts wordt gesteld dat de cliëntenraad "echt wat heeft in te brengen." De cliëntenraad komt regelmatig bijeen om te vergaderen, en eens per twee maanden is er een bijeenkomst met de raad van Bestuur. Gevraagd en ongevraagd wordt er advies gegeven op diverse onderdelen. Een belangrijk doel is het oprichten van locatiecommissies op alle locaties van Boumanggz. Deze commissies houden zich bezig met alles wat de cliënten op een bepaalde locatie aangaat.

Patrick Deliën en Wil Zijlmans

Patrick Deliën, een midden dertiger, zet zich al anderhalf jaar in voor de cliëntenraad van Boumanggz. Hij is drie jaar ambulante behandeld bij Boumanggz in verband met verslavingsproblemen. Hij vertelt inmiddels geen cliënt meer te zijn. Door de toenmalige voorzitter is hij gevraagd om lid te worden van de cliëntenraad. Zijn motivatie om er aan deel te nemen is gebaseerd op het willen doorgeven aan andere cliënten van zaken waar hij tijdens zijn behandeling zelf baat bij heeft gehad. Hij heeft ondervonden hoe belangrijk het is om 'schoon schip te maken' en goede nazorg te krijgen. Patrick Deliën geeft aan hard bezig te zijn om deze doelen door middel van de cliëntenraad te verwezenlijken. De leden staan volgens Deliën volop in het leven. De continuïteit van het werk van de cliëntenraad wordt gewaarborgd doordat ze de beschikking heeft over een full time medewerker van Boumanggz, die ook door de Boumanggz wordt betaald. Regelmatig vertrekken er leden van de cliëntenraad en komen er nieuwe bij. Het overdragen van de kennis van de oudere aan de nieuwe leden kost veel tijd.

Deliën heeft niet het idee dat door de diensten van deze betaalde kracht de invloed en afhankelijkheid van de Bouman te groot is. "Ik zeg altijd gewoon wat ik denk", aldus Patrick Deliën.

Wil Zijlmans werkt fulltime als ambtelijk secretaris (ondersteuner) voor de cliëntenraad. Zij is in dienst van de cliëntenraad en wordt betaald door de Boumanggz. Zij notuleert vergaderingen, maakt afspraken en doet de werkzaamheden die voor een goede voortgang van de cliëntenraad noodzakelijk zijn. Wil Zijlmans werkt 13 jaar bij Boumanggz, waarvan de laatste 4 jaar voor de cliëntenraad.

De praktijk van de cliëntenraad

De dagelijkse werkzaamheden bestaan onder andere uit bezoeken afleggen aan projecten van Boumanggz, zo nu en dan congressen bijwonen, of vergaderen. Ook moeten er veel stukken worden doorgenomen.

De cliëntenraad staat op het zelfde niveau als de OR, aldus Deliën, en is een belangrijk adviesgevend orgaan. Er vindt regelmatig contact plaats met andere Boumanafdelingen, de directie maar ook met andere cliëntenorganisaties. De kracht van de Boumanggzcliëntenraad bestaat uit haar onafhankelijkheid t.o.v. de Boumanggz. Verbeterpunten worden in de raad besproken. De cliëntenraad kent zelf ook een verbeterpunt, aldus Deliën, en dat betreft de informatievoorziening naar cliënten en naar medewerkers. Dit kan nog beter en het heeft de aandacht van de cliëntenraad.

Patrick Deliën en Wil Zijlmans geven een voorbeeld van een verandering die dankzij de cliëntenraad tot stand is gekomen. Na de verhuizing van een Boumanproject, bleek tijdens een bezoek in gesprek met de cliënten dat zij tegen verschillende zaken aanliepen. Voor de cliënten was er veel onduidelijkheid, onder andere als gevolg van de verhuizing. De berichten van de cliënten waren dermate alarmierend dat er om een onderhoud met de directeur van Boumanggz werd verzocht. Uit dit onderhoud volgden toezeggingen omtrent verbeteringen. Nadien zijn deze punten daadwerkelijk verbeterd. Nazorg is een ander onderwerp waar de aandacht van de cliëntenraad naar uitgaat, aldus Patrick Deliën. (Ex-) verslaafden hebben juist na een reguliere behandeling behoefte aan steun. Die soms, vanwege financieringsproblemen, niet door de reguliere hulp geboden kan worden. Nu is het ook niet persé nodig om professionele hulp de nazorg te laten doen. Dit kan soms ook worden uitbesteed aan vrijwilligers in de vorm van zelfhulpgroepen of een maatjessysteem. Hiertoe is er vanuit de cliëntenraad een stichting ontstaan met als doel zich te richten op maatschappelijke, sociale en financiële problemen die iemand in haar/zijn herstel tegenkomt. Deze *Stichting Cliëntenbelangen* is er 'voor en door cliënten'.

Voor de cliëntenraad vormt het een probleem om *alle* cliënten te bereiken. In de praktijk blijkt het lastig te zijn om cliënten die ambulante of vanuit de bemoeizorg geholpen worden, persoonlijk te benaderen. Dit geldt ook voor cliënten die aan kortdurende projecten deelnemen. Wil Zijlmans en Patrick Deliën benadrukken echter dat toch ook de lastigste groep cliënten, onder andere de zogenaamde brugslapers, vertegenwoordigd worden door de cliëntenraad. Dat gebeurt door zitting te nemen in gemeentelijke overleggen omtrent de opvang van zwerfers en daklozen. Een ander probleem vormen de zogenaamde locatiewisselcommissies. De cliëntenraad streefde ernaar om per Boumanproject (in totaal 44) 3 à 4 cliënten in een locatiewisselcommissie af te vaardigen om de populatie van het betreffende project te vertegenwoordigen. Zo weet je als cliëntenraad wat er leeft. Dit werkt (nog) niet overal goed. Op locaties waar cliënten snel doorstromen lukt het niet de commissie in stand te houden. Dit kost te veel tijd. Voor cliënten die lid worden van een locatiewisselcommissie, is dit soms een grote belasting. De ervaring leert dat deze cliënten gaan fungeren als praatpaal of klaagmuur voor de overige

cliënten, waardoor de aandacht van de behandeling en de eigen problematiek wordt afgeleid. Een alternatief voor een locatiecommissie zou het houden van een spreekuur kunnen zijn.

Kwaliteitsbewaking

De cliëntenraad bewaakt mede de kwaliteit van de behandeling van Boumanggz. In overleg met het Boumanbestuur heeft de cliëntenraad in 2006 met behulp van een projectgroep een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Voor het onderzoek is de door het Trimbos instituut ontwikkelde cliëntenthermometer gebruikt, een in samenspraak met GGZ-instellingen, de cliëntenbond en Landelijke Patiënten Raad ontwikkelde vragenlijst. De wet Kwaliteit Zorginstellingen legt de verantwoordelijkheid voor het bieden van een goede kwaliteit van zorg bij de GGZ instelling. De instelling is wettelijk verplicht een kwaliteitssysteem te hanteren en over de toepassing hiervan verantwoording af te leggen. Het uitvoeren van onderzoek onder patiënten vormt hiervan een onderdeel. De uitkomsten van het onderzoek worden besproken met de Raad van Bestuur. Aan de hand van de uitkomsten worden verbeterpunten opgesteld. De verbeterplannen die naar aanleiding hiervan worden ontwikkeld worden weergegeven in het jaarverslag.

De patiënten bleken 'zeer tevreden' over de aanwezigheid van behandelplannen en de attitude van de hulpverleners. Informatie over de behandeling en informatie over het te verwachte resultaat werden 'niet zo goed' bevonden. Voldoende aanbod van activiteiten en de mate waarin activiteiten leuk en afwisselend zijn, kregen een 'niet goed'- beoordeling. Het gemiddelde rapportcijfer kwam uit op een 7, ruim voldoende dus. De komende twee jaar zal dit onderzoek herhaald worden en zal zichtbaar worden of er verbetering is opgetreden ten opzichte van het verleden jaar.

Er is regelmatig contact met andere cliëntenraden van andere instellingen. Wil Zijlmans en Patrick Deliën berichten enthousiast over de congresdag van Euro-Psy Rehabilitation (een Europees samenwerkingsverband op het gebied van de ggz). Tijdens dergelijke bijeenkomsten worden nieuwe ideeën opgedaan over behandelingen of integratie van psychiatrische patiënten in de samenleving. Om zodoende de GGz met verfrissende ideeën te blijven bestoken en de kwaliteit van zorg op een hoger niveau te brengen.