



Invloed op kwaliteitsbeleid

Een handreiking voor cliëntenraden in de jeugdzorg

Inhoud

1. Inleiding	5
2. Wettelijke grondslagen	6
Jeugdwet: kwaliteitseisen jeugdzorgaanbieders	6
Rol van de jeugdzorgorganisatie	6
Cliëntenraad: instemmingsrecht op kwaliteitsbeleid	7
3. Wat betekent kwaliteit eigenlijk?	8
4. Rol van de cliëntenraad	10
5. LOC ondersteunt cliëntenraden	12

Uitgave van LOC Waardevolle zorg - mei 2021

Deze uitgave is mogelijk gemaakt door alle bij LOC aangesloten cliëntenraden.

Wees welkom om de informatie uit deze brochure verder te verspreiden.

Vermeld dan graag LOC als bron.

Download de PDF op www.clientenraad.nl

Voor al je vragen kun je terecht bij de vraagbaak van LOC

Deze is telefonisch bereikbaar van maandag t/m vrijdag van 9:00 tot 17:00 uur op (030) 284 32 00. Je kunt ook mailen naar vraagbaak@loc.nl

“Het is belangrijk dat degenen die zorg ontvangen, kunnen vertellen hoe zij kwaliteit van zorg ervaren”

1. Inleiding

Jeugdigen of ouders die te maken krijgen met jeugdzorg mogen verwachten dat de zorg die zij ontvangen van goede kwaliteit is. Ze moeten ervan uit kunnen gaan dat een jeugdzorgorganisatie verantwoorde zorg van goede kwaliteit levert. Binnen organisaties houden medewerkers zich continu bezig met de kwaliteit van zorg. Termen als GWI-index, focusgroepgesprekken, CQ-index en HKZ-Q-systeem vliegen je om de oren als het gaat om het waarborgen en verbeteren van de kwaliteit van zorg.

Wat iemand zelf kwalitatief goede zorg vindt, verschilt echter van persoon tot persoon en is moeilijk vast te leggen in lijstjes of systemen. Daarom is het belangrijk dat degenen die zorg ontvangen, kunnen vertellen hoe zij kwaliteit van zorg ervaren. In deze publicatie gaan we op zoek naar duiding van het begrip kwaliteit en hoe je als cliëntenraad invloed kan uitoefenen op het kwaliteitsbeleid van een jeugdzorgorganisatie.



2. Wettelijke grondslagen van kwaliteit

Jeugdwet en kwaliteitseisen voor jeugdzorgaanbieders

De Jeugdwet stelt alle landelijke regels voor jeugdzorg. In de wet zijn enkele kwaliteitseisen voor jeugdhulpaanbieders opgenomen. Deze bepalingen zijn er om de kwaliteit van de geleverde zorg te borgen. Een aantal bepalingen gaan rechtstreeks over jeugdzorgaanbieders. Die staan in paragraaf 4 van de Jeugdwet. Er is vastgelegd dat jeugdzorgaanbieders aan de volgende kwaliteitseisen moeten voldoen:

Jeugdzorgaanbieders...

-hebben de verplichting om verantwoorde hulp te bieden;
-moeten zich zo organiseren en voorzien van kwalitatief en kwantitatief personeel, dat verantwoorde hulp kan worden geboden (dit noemen we ook wel de norm van de verantwoorde werktoedeling);
-moeten werken met een familiegroepsplan, hulpverleningsplan of plan van aanpak;
-dienen een kwaliteitssysteem te hebben;
-moeten werken met medewerkers die beschikken over een VOG;
-moeten een verplichte meldcode hebben voor huiselijk geweld en kindermishandeling;
-hebben een meldplicht bij een calamiteit;
-hebben een meldplicht geweld bij de verlening van jeugdhulp;
-hebben beschikking over een klachtencommissie;
-moeten beschikken over een cliëntenraad;
-vragen toestemming voor verlening jeugdhulp;
-hebben de verplichting om een vertrouwenspersoon in de gelegenheid te stellen zijn taak uit te oefenen.

Rol organisatie

Lever je automatisch goede zorg als je voldoet aan deze kwaliteitseisen? Nee. Het zegt namelijk niets over de ervaring die jeugdigen en ouders hebben met de zorg. Daarvoor moet echt gekeken worden naar wat de cliënten, de mensen waar de organisatie zorg aan levert, nodig hebben. En hoe de organisatie daar in brede zin tegemoet aan komt of kan komen. Het is dus in eerste instantie aan de organisatie, met ondersteuning van de cliëntenraad, om in gesprek te gaan met hun cliënten. Om te kijken hoe het kwaliteitsbeleid ingevuld moet worden. Of het aangepast dient te worden en waar verbetering mogelijk is. Een cliëntenraad kan hierbij als ondersteuning dienen om bij te rade te gaan. Zij zijn immers representatief voor cliënten en behartigen hun gemeenschappelijke belangen.

Tip! LOC heeft een handreiking *Inspraak in de Wmcz 2018 gepubliceerd voor zorgorganisaties en cliëntenraden. Ter inspiratie en om ermee aan de slag te gaan en op te halen wat mensen belangrijk vinden.*

Een jeugdzorgorganisatie moet als doel hebben dat cliënten Waardevolle zorg krijgen, dat ze welzijn ervaren en dat er ruimte is voor hun eigen leven, insteek en specificiteit. Dan pas is een organisatie echt bezig met uitvoeren van kwalitatief goede zorg. In plaats van het uitvoeren van een aantal verplichte handelingen die in een wet staan. Het bestaan van de organisatie staat niet centraal. De organisatie is er omdat mensen zorg nodig hebben. Zaken zoals een kwaliteitsmanagementsysteem zijn enkel een randvoorwaarde en mag nooit een doel opzich worden.

Een kwaliteitsmanagementsysteem helpt een organisatie om aan de eisen van de klant te voldoen. Het wordt afgestemd op het doel en de strategie van een organisatie. Het wordt uitgedrukt in organisatiedoelen en ambities, beleidslijnen, processen en documenten.

Vervolgens moet de organisatie kijken of dat allemaal wel aansluit bij wat de cliënten nodig hebben. Dus kijken hoe het systeem functioneert, terugkoppeling vragen aan cliënten en erop terugkomen om te reflecteren. Werken vanuit aandacht en ruimte laten voor de menselijkheid. Omdat dit lastig is te vatten in een kwaliteitsplan, zijn de gesprekken met je achterban extra belangrijk. En daarmee dus voor je rol als cliëntenraad.

“Enkel voldoen aan kwaliteitseisen leidt voor een jeugdzorgorganisatie niet automatisch tot zorg die als kwalitatief goed wordt ervaren door de cliënten. Daarvoor moet echt gekeken worden naar wat de cliënten, de mensen waar de organisatie zorg aan levert, nodig hebben”

Cliëntenraad: instemmingsrecht op kwaliteitsbeleid

Het is van groot belang dat jongeren en ouders als collectief hun stem kunnen laten horen bij jeugdzorgaanbieders. Op een manier die bijdraagt aan het verbeteren van de kwaliteit van zorg aan gezinnen. Daarom heeft men besloten de wettelijke basis van de medezeggenschap te versterken. Sinds 1 juli 2020 is de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz 2018) ook van toepassing op de jeugdzorg. Deze wet zorgt net als het onderdeel medezeggenschap in de Jeugdwet voor minimumbepalingen. Dit houdt in dat jeugdzorgaanbieders en cliëntenraad zélf verder invulling geven aan de taak, rol en positie van medezeggenschap. En afspraken maken die voor de organisatie en cliëntenraad belangrijk en passend zijn.

Cliëntenraden hebben met de komst van de nieuwe wet onder andere een instemmingsrecht op het algemene beleid ter zake van kwaliteit, veiligheid en hygiëne (Art. 8 lid 1 onder d Wmcz 2018). Dat houdt in dat voor besluiten van de jeugdzorgaanbieder over het kwaliteitsbeleid de instemming van de cliëntenraad vraagt. Dat zijn bijvoorbeeld besluiten over brandveiligheid of aanpassing van een zorgplan. Ook gaat het over organisatiebrede besluiten om de kwaliteit te verbeteren. Bijvoorbeeld als de Inspectie met een kritisch rapport is gekomen. Verder kan de cliëntenraad ongevraagd advies geven over andere onderdelen die over de kwaliteit van de geleverde zorg gaan. Wanneer besluiten vallen onder het instemmingsrecht van de cliëntenraad, geldt de procedure voor ongevraagd advies over instemmingsbesluiten. Een jeugdzorgorganisatie kan dan niet zomaar het advies naast zich neerleggen.

Dit is een versterking van de positie van de raad ten opzichte van de oude wet. En daarmee een goed moment om stil te staan bij je taak als cliëntenraad en te kijken hoe je als raad je invloed op het kwaliteitsbeleid uit kan oefenen! Het is belangrijk dat zowel de organisatie (de bestuurder) als de cliëntenraad zich realiseren dat de cliëntenraad moet worden betrokken bij het kwaliteitsbeleid.

Tip! In de brochure *Basisinformatie medezeggenschap zijn de instemmingsprocedure en overige procedures beschreven (zie ook art. 8 lid 2 t/m 8 Wmcz 2018). Leden van LOC kunnen deze kosteloos opvragen.*



3. Wat betekent kwaliteit eigenlijk?

Wat is dan kwaliteit? Kwaliteit is dus alles dat bijdraagt aan goede zorg en ondersteuning, zodat mensen hun leven kunnen leiden op een manier waarop zij dat willen. Dat sluit aan bij visie van LOC. Vanuit de visie Waardevolle zorg pleit LOC dat niet alleen naar wetten en kaders gekeken moet worden om te bepalen wat je als organisatie of cliëntenraad kan doen. Ook - en vooral - moet er aandacht zijn voor wat een mens belangrijk en van waarde vindt. Zodat je de geleverde zorg aan kan laten sluiten bij hun belevingswereld. Kwaliteit is daarin een belangrijk gesprek om te voeren.

Verschillend voor iedereen

Kwaliteit is per definitie subjectief, omdat het verschilt van persoon tot persoon wat kwaliteit voor diegene betekent. Daarom is het zo moeilijk, maar ook zo belangrijk, om ermee aan de slag te gaan. Voor iedereen die ermee te maken krijgt, heeft het een andere betekenis. Als je aan twee mensen vraagt wat ze belangrijk of mooi vinden, krijg je waarschijnlijk verschillende antwoorden. Zelfs als twee mensen de kleur groen mooi vinden, kan er ook nog verschil zitten in wat ze er dan zo mooi aan vinden. De één vindt lichtgroen mooier, terwijl de ander meer van donkergroen houdt. Dit is met het begrip kwaliteit net zo.

Wanneer is zorg van goede kwaliteit? Wanneer is het van slechte kwaliteit? Dat is dus niet objectief. Kwaliteit van zorg en van leven zijn twee verschillende dingen voor iemand die van zorg afhankelijk is. Zowel in het verpleeghuis als in een andere setting zoals de thuiszorg, GGZ of jeugdzorg. Een hand op de schouder na een medische behandeling, en niet zozeer de behandeling zelf, kan de zorg kwalitatief waardevol maken voor de ene persoon. Terwijl een ander juist de aandacht vindt in enkel de behandeling.

Duidt wat iemand je meegeeft

Kwaliteit moet altijd kwalitatief zijn, maar is eigenlijk vooral kwantitatief ingestoken. Cijfers zeggen echter lang niet alles. De ene persoon geeft makkelijker een hoog cijfer dan de ander, dus duiden wat mensen in een gesprek je meegeven is voor het begrip 'kwaliteit' veel belangrijker. Wat zit er achter het cijfer en wat kunnen we daarmee doen? Het is natuurlijk prima om een cijfer uit te vragen, maar daarna moet je wat doen met dat cijfer: waar komt het hoge of lage cijfer vandaan? En wat kunnen we er vervolgens van leren?

Het is dus belangrijk om breed naar kwaliteit te kijken. Wat is de kwalitatieve ervaring van de zorg?

Kopje thee

In de jeugdzorg gaat het vaak om gedragsverandering, in plaats van echt medische zorg: het begeleiden van jongeren, en/of ouders met andere soorten ondersteuning zoals schuldhulpverlening en verslavingszorg. Dan wordt het lastig om kwaliteit te definiëren. Omdat er meerdere hulpverleners zijn, loopt de kwaliteit van de ene zorg over in de kwaliteit van de andere zorg. Maar ook in die situatie kan je op dezelfde manier naar het begrip kwaliteit kijken.

Zie het voorbeeld van een moeder uit de jeugdzorg:

De moeder had verschillende ervaringen met twee hulpverleners, terwijl ze beiden eigenlijk hetzelfde hebben gedaan. "De eerste zei: "ik ben de hulpverlener, ik weet wat goed voor je is en we gaan deze stappen doorlopen". Dat voelde voor haar niet prettig. "De ander kwam bij me zitten om een kopje thee met me te drinken". Hoewel de stappen die beide hulpverleners voorstelden niet anders waren, had de aanpak van de tweede veel meer kans van slagen. Omdat die aanpak voor die moeder goed werkte. En dat is het verschil tussen wel of geen kwaliteit/effect hebben met hetzelfde zorgplan.

"Kwaliteit is alles dat bijdraagt aan goede zorg en ondersteuning, zodat mensen hun leven kunnen leiden op een manier waarop zij dat willen."

Als cliëntenraad wil je er voor zorgen dat de organisatie het kwaliteitsbeleid dus niet teveel dichttimert. Houdt in de gaten dat cliënten en medewerkers de ruimte krijgen om zelf de afweging te maken wat op een bepaald moment het juiste is. Juist dat is bijzonder belangrijk om met en van elkaar te leren. Ga dus als cliëntenraad en organisatie in gesprek: wat is de casuïstiek? Hoe hebben we dat opgepakt en wat kunnen we ervan leren? Dus spreek kaders met elkaar af, maar binnen die kaders kan iedereen zijn of haar eigen smaakje thee uitkiezen.

Tip! Zet het onderwerp 'Kwaliteit' bijvoorbeeld vier keer per jaar op de agenda. Ga vervolgens met alle voorbeelden, hoe klein ook (bijvoorbeeld een verhaal van iemand die is gestruikeld over een drempel), met elkaar sparren.



4. Rol cliëntenraad

Rechten zijn belangrijk, maar medezeggenschap gaat verder dan dat. Het is belangrijk om als cliëntenraad zelf je agenda te bepalen, gebaseerd op wat je waarneemt en hoort van de mensen die dagelijks zorg ontvangen. De rol van de cliëntenraad houdt vooral in dat je vragen moet stellen. Zowel aan de organisatie als aan de achterban. Wees dus niet stil! Neem niet meteen iets voor waarheid aan. En onthoud: domme vragen bestaan niet! Een manier om open het gesprek aan te gaan is bijvoorbeeld: "Vertel mij eens hoe jullie tegen kwaliteit aankijken". Laat de organisatie of cliënten dus een beeld schetsen van hoe hij of zij kwaliteit ziet.

In gesprek met de achterban

Als cliëntenraad hoor je hopelijk veel van cliënten en naasten, maar vraag door: hoe vinden zij in brede zin dat het gaat? Hoe zijn de ervaringen? Haal daar vervolgens punten van kwaliteit uit. Stel daarnaast ook open vragen aan de organisatie: hoe kijk je aan tegen kwaliteit? En hoe werk je aan het bereiken van die kwaliteit? Wat zie je in de praktijk gebeuren en hoe pas je je daar op aan? Wat wil dat zeggen over wat je op papier zet, en over wat je in de praktijk doet? Hoe gaat een organisatie om met medewerkers? Wees dus op de hoogte. De organisatie kan je vertellen waar ze mee bezig zijn. Dus kijk of je een beeld geschetst krijgt.

Sluit aan bij de organisatie

Het is daarom slim om de acties van de cliëntenraad die gericht zijn op het verbeteren van kwaliteit te laten aansluiten op de agenda van de organisatie. Inventariseer bijvoorbeeld bij de organisatie (of je contactpersoon bij de organisatie) welke plannen er zijn op dat gebied. En weet wanneer jaarplannen (van verschillende locaties) worden vastgesteld. Ga in die periode met elkaar om de tafel en geef alle partijen de mogelijkheid om zijn visie te geven op hoe de kwaliteit van de zorg verbeterd kan worden. Vraag jezelf af hoe je een advies of instemming kan geven aan een bestuurder waarin je heel duidelijk naar voren laat komen dat er niet teveel belemmerende regels moeten zijn. Maar wees tegelijkertijd helder dat er ook niet teveel ruimte is.

Tot slot

Als je als cliëntenraad van de organisatie, cliënten en naasten weet wat zij belangrijk vinden, kan je kijken of het dan ook klopt met wat er op papier staat. Is dat genoeg? Geeft dat genoeg voedingsbodem voor een waardevol kwaliteitsbeleid? Geeft het genoeg kaders en is het een goede springplank om het in de praktijk te kunnen brengen? Het kan altijd voorkomen dat er een bepaalde focus anders moet, of dat het juist breder getrokken moet worden. Wat kwaliteit is, blijft subjectief en het ontwikkelt steeds door. Dus blijf met alle partijen in gesprek! Als cliëntenraad is het vooral van belang dat je in staat bent om aan te sluiten bij datgene wat voor de mensen die de zorg ontvangen belangrijk is. Want dan ontstaat kwaliteit vanzelf.

4 extra tips voor cliëntenraden

- Tip 1** Ontwikkel samen met de organisatie een gezamenlijke visie op de toekomst van de zorg. Werk dit samen uit in een jaarlijks kwaliteitsplan. Blijf betrokken bij de overleggen hierover.
- Tip 2** Maak op basis van signalen die de cliëntenraad van kinderen, jongeren en gezinnen heeft gehoord een top-3 van verbeterpunten. Bespreek deze met de organisatie.
- Tip 3** Kijk op alle locaties wat er speelt en houd in de gaten of die lokale diversiteit ook in het kwaliteitsplan komt.
- Tip 4** Zoek contact met de personeelsvertegenwoordiging om af te stemmen.



LOC ondersteunt cliëntenraden

“De cliëntenraad kan echt verschil maken, door consequent het gesprek terug te brengen naar de kern: doen we het goede voor mensen die zorg nodig hebben?” LOC Cliëntenraden ondersteunt je graag om de medezeggenschap verder te versterken en zo een bijdrage te leveren aan Waardevolle zorg.

Informatie

LOC heeft meer dan veertig jaar aan kennis over medezeggenschap. Op www.clientenraad.nl vind je actuele informatie en kun je verdieping vinden op thema's die relevant zijn voor cliëntenraden. Er zijn tal van publicaties beschikbaar die je kunnen helpen je in een onderwerp te verdiepen.

> **Tip! Ben je al geabonneerd op onze wekelijkse nieuwsbrief? We houden je zo op de hoogte van actuele ontwikkelingen en relevante informatie. Ook delen we praktijkvoorbeelden van anderen en bieden mogelijkheden voor ontmoeting, scholing en ondersteuning.**

Bijeenkomsten en trainingen

Op www.clientenraad.nl/bijeenkomsten vind je ons actuele aanbod voor trainingen en bijeenkomsten met een open inschrijving. Cliëntenraden die lid zijn van LOC en hun ondersteuner kunnen kosteloos deelnemen aan deze bijeenkomsten en trainingen.

> **Tip! Ook op [clientenraad.nl](http://www.clientenraad.nl) kun je in gesprek gaan en ervaringen uitwisselen met andere cliëntenraadsleden. Plaats je oproep, vraag, dilemma op www.clientenraad.nl/praat-mee**

Cursus op eigen locatie

Onze adviseurs komen graag bij je op locatie om een training te geven over de praktijk van medezeggenschap, de Wmca 2018 of ieder ander onderwerp naar keuze, toegespitst op jouw situatie.

> **Tip! De opleidingsgids van LOC staat vol informatie en inspiratie over de leermogelijkheden die LOC biedt. En die we graag aanpassen op jouw specifieke vraag. Het aanbod is geschreven voor cliëntenraden, ondersteuners, maar ook voor bestuurders, managers en toezichthouders. Uitgangspunt is namelijk het mogelijk maken van Waardevolle zorg, en dat kun je uiteindelijk alleen samen realiseren.**

Ondersteuning op maat

Wanneer je daar behoefte aan hebt, bieden onze adviseurs op maat ondersteuning aan. Bijvoorbeeld bij het traject om te komen tot een visie op medezeggenschap, een (nieuwe) medezeggenschapsregeling of het (opnieuw) inrichten van jouw medezeggenschapsstructuur.

Met ons lidmaatschap kun je trainingen op maat zonder meerkosten krijgen of tegen betaling van een gereduceerd ledentarief. Ook niet-leden kunnen tegen betaling diensten van LOC afnemen. Wij nemen graag de tijd om met je naar een passend aanbod te zoeken. Via de Vraagbaak kun je daarover advies krijgen. Eventueel kan een adviseur bij je langskomen om de mogelijkheden voor een training, cursus of adviestraject met je door te spreken.

> **Tip! Ken je onze podcast 'Mijmeren over medezeggenschap' al?**

Aanbod voor ondersteuners van cliëntenraden

Speciaal voor ondersteuners van cliëntenraden zijn er volop mogelijkheden om je vak verder te ontwikkelen en andere ondersteuners te ontmoeten. Zo biedt LOC twee keer per jaar een leergang aan. Ook zijn er regelmatig netwerkbijeenkomsten en kun je aanhaken bij een intervisie-groep. Bovendien zijn alle bijeenkomsten voor cliëntenraden ook toegankelijk voor ondersteuners.

Voor al je vragen (scholing, ontmoeting, brochures opvragen) kun je terecht bij de Vraagbaak van LOC. Deze is telefonisch bereikbaar van maandag t/m vrijdag van 9:00 - 17:00 uur op (030) 284 32 00. Je kunt ook mailen naar vraagbaak@loc.nl.

Andere activiteiten van LOC in het kader van Waardevolle zorg

Speciaal voor ondersteuners van cliëntenraden zijn er volop mogelijkheden om je functioneren verder te verdiepen en andere ondersteuners te ontmoeten. Zo biedt LOC twee keer per jaar een leergang aan. Ook zijn er regelmatig netwerkbijeenkomsten en kun je aanhaken bij een intervisie-groep. Bovendien zijn alle bijeenkomsten voor cliëntenraden ook toegankelijk voor ondersteuners.





Advies en
ondersteuning
(op maat) nodig?
**Word ook
lid!**

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