

# De cliëntenraad tijdens de coronacrisis

door Floor van Kraaij

**Het is een bijzondere tijd door de coronacrisis. Ook voor de cliëntenraad. Sommige raden zijn erg betrokken bij wat er speelt in de organisatie en hebben het druk. Andere raden liggen tijdelijk even stil. Wat kunnen cliëntenraden in deze tijd doen? En waar kunnen zij invloed op hebben?**

## Contact via digitale middelen

Alles gaat op afstand. Voor veel contacten kan dat ook. Het is daarom belangrijk dat de raad zich in deze ontwikkeling verdiept omdat dit een belangrijke toegangspoort tot informatie en inspraak is. Veel raden hebben groepsbellen of beeldbellen via Zoom, Skype, Teams of andere systemen inmiddels uitgetest. Vaak wordt gebruik gemaakt van systemen die de organisatie zelf ook gebruikt, soms worden andere nieuwe vormen uitgevonden.

## Achterbancontact houden

Juist nu is het belangrijk voor de raad om contact te hebben met de achterban. Hoe ervaren mensen de coronacrisis en de zorg die zij juist wel of juist niet ontvangen? Veel raden hebben, soms samen met de organisatie, een kaartje gestuurd naar cliënten, een Facebook- bericht uitgestuurd om ervaringen te melden of zelfs een forum opgericht om zo ervaringen te delen en op te kunnen halen. Door te weten wat er speelt kan de cliëntenraad in het

contact met de bestuurder signalen afgeven over wat er beter kan.

## Afspraken over informatievoorziening organisatie

Het is belangrijk om in contact te zijn met de organisatie. De bestuurder, de bestuurssecretaris, beleidsmedewerkers of communicatiemedewerkers hebben de informatie over hoe de organisatie ervoor staat. De raad kan vragen om elke dag of elke week informatie te krijgen. Via de mail, een nieuwsbrief of de telefoon om zo goed op de hoogte te blijven. De raad kan ook specifieke vragen stellen naar huidig of nieuw beleid dat is opgesteld rondom crisisinterventie, hygiëne, veiligheid of toelatingsbeleid.

## Adviseer op afstand

In deze tijden is snel handelen soms nodig. Er is weinig tijd om vaak bij elkaar te komen of voor besluitvormingsprocedures. Maar let wel: het is



***Inzetten op contact om signalen op te vangen en ervaringen te delen***

niet de bedoeling dat de raad afzakt op de participieladder en alleen nog wat achteraf mee mag denken. Kies bewust voor wat wordt uitgesteld en wat gewoon door kan gaan. Daarnaast is het goed om de keuzes die gemaakt worden te registreren en achteraf te bekijken wat het effect is geweest. Belangrijk is dat de cliëntenraad altijd ongevraagd kan adviseren over zaken die hij ziet gebeuren en over het effect daarvan op cliënten.

#### **Adviesonderwerpen en noodmaatregelen**

De reguliere adviesonderwerpen lopen wellicht gewoon door. Specifiek rondom de coronacrisis heeft de raad verzwaaard adviesrecht en volgens de Wmcz 2018 straks instemmingsrecht over voorgenomen besluiten wat betreft kwaliteit van zorg, veiligheid, gezondheid en hygiëne en over voor cliënten geldende regelingen. Dit geldt ook voor beleid rondom toelating of beëindiging van de zorgverlening aan cliënten.

Maar let wel, in crisistijden zoals nu gelden landelijke richtlijnen die mede door de minister worden bepaald. Organisaties kunnen hier niet zelf over beslissen. Het verzwaaard adviesrecht is hierop dus niet van toepassing. Dit geldt bijvoorbeeld voor de bezoekenregelingen in de verpleeghuizen en de gehandicaptenzorg en juist ook binnen ziekenhuizen. De Nederlandse Vereniging voor Intensive Care heeft een draaiboek Pandemie. Hierin staat wat ziekenhuizen moeten doen, waar zij zich aan moeten houden en hoe bijvoorbeeld de triage (het beoordelen van de medische prioriteit) tijdens een pandemie moet verlopen. Dat mag alleen wanneer al het mogelijke (zoals landelijke verdeling en opvang) is gebeurd, er een landelijke noodsituatie is uitgeroepen door de overheid én er landelijk besloten wordt tot triage. Deze criteria gelden tijdens een pandemie, grote uitbraak of ramp, als over-

gegaan is op crisis-zorg en triage noodzakelijk is. Deze regels krijgen prioriteit boven de gebruikelijke ziekenhuis specifieke afspraken.

Wel zou de cliëntenraad een rol moeten hebben in de basisafspraken (organisatorisch), namelijk het Ziekenhuis Rampenopvangplan (ZiROP) en het zorgcontinuïteitsplan in de keten binnen de GHOR-regio (Geneeskundige Hulpverlenings Organisatie in de Regio). In rustiger tijden is er een rol voor cliëntenraden weggelegd om de continuïteit van zorg te bespreken, specifiek het ZiROP en het zorgcontinuïteitsplan, voor zover dat al niet eerder is gedaan.

Onderwerpen waar de raad ongevraagd over zou kunnen adviseren zijn de communicatie en informatievoorziening naar cliënten, de volgorde van opstarten reguliere zorg en regelingen die cliënten van verstrooiing en vermaak kunnen voorzien.

#### **Vinger aan de pols**

Kortom, dit is een hele bijzondere periode waarin niets zeker lijkt. Houdt een vinger aan de pols over hoe het gaat en wat er gebeurt aan maatregelen. Zet vooral in op contact houden met de bestuurder, andere cliëntenraden en met de locaties om signalen op te kunnen vangen en ervaringen te delen. Biedt aan dat je mee wilt denken waar het mogelijk is en geef aan hoe je bereikbaar bent. Als daar ruimte voor is, maak afspraken over hoe de cliëntenraad en cliënten geïnformeerd worden indien nodig, maar vertrap geen besluitvormingsprocessen die acuut nodig zijn. En als er even niets te doen is, is het altijd goed om het archief eens op te schonen of bij te werken, te werken aan een jaarplan of een nieuw huishoudelijk reglement.