

**Onderzoek naar medezeggenschap  
in maatschappelijke opvang  
en vrouwenopvang**

## Colofon

### *Onderzoek naar medezeggenschap in maatschappelijke opvang en vrouwenopvang*

Dit is een uitgave van LOC Zeggenschap in zorg.

LOC komt op voor de belangen van cliënten van geestelijke gezondheidszorg, maatschappelijke opvang, thuiszorg, verpleging en verzorging, verslavingszorg en welzijn. Er zijn 2200 cliëntenraden aangesloten bij LOC.

U kunt deze uitgave bestellen door overmaken van € 5,00 (niet leden € 10,00) op rekeningnummer 4088175 van Stichting LOC in Utrecht en onder vermelding van bestelnummer 2011-03 'Onderzoek naar medezeggenschap in maatschappelijke opvang en vrouwenopvang'.

Maart 2011

## INHOUDSOPGAVE

Colofon	2
Inhoudsopgave	3
Inleiding	4
Algemeen	5
Samenstelling van de raad	6
Uitgebrachte adviezen	7
Faciliteiten	8
Contacten buiten de instelling	10
Andere vormen van medezeggenschap en achterbanraadpleging	10
Behoeftte aan ondersteuning	11
Grootste successen van de raad	13
Conclusies	13
Tot slot	14

## Inleiding

In de periode tussen half oktober en half december 2010 heeft LOC Zeggenschap in zorg onderzoek gedaan bij organisaties voor maatschappelijke opvang en vrouwenopvang (MoVo). Dit onderzoek richtte zich op de ervaringen van cliënten met medezeggenschap. LOC heeft de Federatie Opvang nauw betrokken bij de opzet. Binnen LOC is ook de Werkplaats Maatschappelijke Opvang actief. Die bestaat uit leden van cliëntenraden en ervaringsdeskundigen uit de MoVo. Deze werkplaats is ook actief betrokken geweest bij de opzet van het onderzoek.

Het management en de cliëntenraden van plm. 100 organisaties in de MoVo ontvingen vragenlijsten. Deze vragenlijst kon men online, maar ook op papier, invullen.

Doel van het onderzoek was antwoord krijgen op de volgende vragen:

- Is er een formele cliëntenraad in de instellingen?
- Welke ervaring hebben deze instellingen met alternatieve manieren om de cliënten bij het beleid te betrekken?
- Beoordelen raden en management hun functioneren hetzelfde of verschillend?

De vragenlijsten voor het management en voor de raden vertoonden een groot aantal overeenkomsten, maar weken op enkele punten ook af. In dit verslag noemen we de meest opmerkelijke verschillen en overeenkomsten. Deze verschillen zijn echter niet te herleiden tot verschillen binnen één instelling.

Behalve verschillen tussen management en cliëntenraden zijn er ook verschillen tussen de maatschappelijke opvang en vrouwenopvang. Maar daarover gaat dit onderzoek niet. Het was niet de opzet om de medezeggenschap in deze beide sectoren met elkaar te vergelijken. Wie daarnaar op zoek is, zal dus aanvullend onderzoek moeten doen.

De lijst is verzonden naar 89 organisaties en 55 cliëntenraden. Van de instellingen heeft bijna de helft de lijst ingevuld (49%) en van de cliëntenraden iets minder: 45%. Dat is geen slechte score, gezien de omvang van de lijst en de hoeveelheid vragenlijsten die tegenwoordig via de e-mail worden verzonden.

Toch blijft bij een score van minder dan de helft voorzichtigheid geboden. Het is niet mogelijk om algemeen geldende conclusies te verbinden aan dit onderzoek. Hooguit geven ze een indicatie. Zo gaven verreweg de meeste respondenten aan over een cliëntenraad te beschikken. Het is dan verleidelijk te vermoeden dat de 45 organisaties die niet reageerden geen cliëntenraad hebben. Maar die conclusie mag je niet zonder meer trekken.

Dit verslag geeft de resultaten van het onderzoek beknopt weer. Dat gebeurt, voor zover van toepassing, aan de hand van een schema waarin de antwoorden van het management en de cliëntenraden in twee kolommen naast elkaar staan. Tot slot volgen enkele voorzichtige conclusies.

Wie de oorspronkelijke gegevens uit het onderzoek wil inzien, kan die vinden op [www.loc.nl](http://www.loc.nl) Klik op tabblad MO.

## Algemeen

Vanuit de vrouwenopvang hebben iets minder cliëntenraden gereageerd dan vanuit de maatschappelijke opvang.

Opmerkelijk is dat het management en de raden dezelfde score geven aan het beoordelen van het functioneren van de raad: een klein zeventje (6,8). Zoals in de inleiding al gezegd gaat het om een gemiddelde score van alle instellingen tegenover die van alle raden. Het betekent niet dat binnen elke afzonderlijke instelling directie en raad hetzelfde oordeel geven over het functioneren van de medezeggenschap.

	Instellingen	Cliëntenraden
Respons (teruggestuurde vragenlijsten)	49% (44 van de 89)	45% (26 van de 55)
Werksoort (maatschappelijke opvang – vrouwenopvang)	68% Mo / 45% Vo	92% Mo / 35% Vo
Is er een cliëntenraad?	86% ja, 14% nee	<i>Niet gevraagd</i>
Beoordeling functioneren van de raad	Gem. 6,8	Gem. 6,8
Is er samenwerkingsovereenkomst?	65% ja – 35% nee	76% ja – 24% nee
Heeft raad een eigen Huis-houdelijk Reglement	71% ja	81% ja - 19% nee

Zijn er andere cliëntenraden binnen de organisatie actief? (bijv. regionaal)	21% ja - 68% nee	36% ja - 56% nee
--	------------------	------------------

### Samenstelling van de raad

Ruim vier van de vijf cliëntenraden heeft leden die langer dan twee jaar lid zijn. En twee derde bestaat deels uit niet-clieuten. Dat doet vermoeden dat ex-clieuten en andere vrijwilligers op vrij grote schaal betrokken zijn.

	Instellingen	Cliëntenraden
Aantal leden van de raad	<i>Niet gevraagd</i>	Minder dan 3: 31% 4 of 5 50% meer dan 5 19%
Zijn er leden langer dan twee jaar actief?	<i>Niet gevraagd</i>	88% ja - 12% nee
Zijn ook niet-clieuten lid van de raad?	65% ja - 35% nee	65% ja - 35% nee
Hoe vaak per jaar vergadert de raad zonder manager?	<i>Niet gevraagd</i>	Nooit: 10% 1 – 5 x 14% 6 – 12 x 52% Meer dan 12 x 24%
Hoe vaak per jaar vergadert de raad met manager?	<i>Niet gevraagd</i>	1 – 5 x 36% 6 – 12 x 50% Meer dan 12 x 14%

## Uitgebrachte adviezen

Opmerkelijk is het verschil in de gegevens die management en raden verschaffen over de uitgebrachte adviezen door de raad. In de ogen van de raad zijn dat er flink meer dan in de ogen van het management.

Management en raden zijn het in grote lijnen eens over de belangrijkste knelpunten in het functioneren van de cliëntenraden. Ook zijn ze het over de oorzaken van de knelpunten eens. Er is een groot verloop onder de cliënten. Daardoor is het moeilijk mensen te vinden voor de raad, kennis en deskundigheid op te bouwen en te communiceren met de achterban.

Toch zijn er verschillen in de manier waarop de beide groepen de ervaringen met de medezeggenschap waarderen. In de antwoorden van de raden klinkt duidelijk meer onvrede door over een aantal knelpunten. Zij noemen met name de communicatie en de relatie met medewerkers en management als onderwerpen waarover zij advies hebben uitgebracht. Maar ook brachten ze advies uit over knelpunten en verbeterpunten.

83% van de raden geeft aan dat er iets schort aan de informatie en communicatie binnen de instelling. En ruim de helft (58%) zegt dat de relatie tussen cliënten en medewerkers te wensen overlaat. Ook zou ruim de helft van de raden wel een cliëntenvertrouwenspersoon willen. Dat zegt ook iets over het ontbreken van vertrouwen. Dat wordt nog eens bevestigd als een raad aangeeft dat medezeggenschap een laag aanzien lijkt te hebben binnen de instelling.

	Instellingen	Cliëntenraden
Ontvangen / uitgebrachte adviezen,	Nooit 6% Mondeling 75% Gevr. schriftelijk 58% Ongevr. schriftelijk 17%	Nooit 8% Mondeling 88% Gevraagd schriftelijk 72% Ongevr. schriftelijk 48%
Meest gescoorde onderwerpen:	kwaliteit van zorg jaarplan / beleidsplan huisregels verbouwing / nieuwbouw	kwaliteit van zorg jaarplan / beleidsplan huisregels klachtenregeling relatie cliënt – personeel
Adviezen opgevolgd	<i>Niet gevraagd</i>	Niet één keer 12% Soms 36% (bijna) altijd 52%

Belangrijkste knelpunten in functioneren van de raad	<p>Verschillende locaties met veel ambulante cliënten</p> <p>Hoog verloop en persoonlijke problematiek van cliënten. Daardoor veel wisseling leden</p> <p>Onvoldoende kennis en deskundigheid van de leden van de raad</p> <p>Teveel werk op schouders van te weinig mensen</p> <p>Onvoldoende input medebewoners</p> <p>Onvoldoende cohesie binnen de raad</p>	<p>Contacten met de achterban</p> <p>Groot verloop onder leden en cliënten. Daardoor teveel werk op schouders van te weinig mensen</p> <p>Onvoldoende adequate en onafhankelijke ambtelijke / secretariële ondersteuning</p> <p>Laag aanzien voor medezeggenschap cliënten binnen de organisatie. Soms tegenwerking door medewerkers</p> <p>Onvoldoende vergadertechniek en –ervaring</p> <p>Onvoldoende onafhankelijk denken binnen de raad</p>
Zaken ter verbetering binnen de organisatie	<i>Niet gevraagd</i>	<p>Info en communicatie 84%</p> <p>Relatie cliënt–personeel 58%</p> <p>Aanwezigheid cliënten-vertrouwenspersoon 54%</p> <p>Kwaliteit zorg- en dienstverlening 42%</p>

## Faciliteiten

Als het gaat om de faciliteiten waarover de raad kan beschikken, geven management en raden op enkele punten dezelfde antwoorden. Maar er zijn belangrijke verschillen.

Tweederde van het management geeft aan dat de raad een eigen ondersteuner (van de instelling) heeft. Slechts eenderde van de raden benoemt deze faciliteit. Dit lijkt erop te wijzen dat de raden de ondersteuning die ze krijgen niet altijd als



voldoende ervaren. En ook niet als onafhankelijk. Een eigen onafhankelijke ondersteuner is een nog onvervulde wens van veel cliëntenraden.

Daarnaast valt het op dat bijna tweederde van het management aangeeft dat de raad een eigen budget heeft. Terwijl slechts de helft van de raden dat bevestigt. Er zijn dus veel raden die ofwel niet weten dat ze een vrij besteedbaar budget hebben of ze ervaren het niet als vrij besteedbaar.

De laatste onvervulde wens is een eigen computer met toegang tot internet.

	Instellingen	Cliëntenraden
Gebruik vergaderruimte, kopieer en frankeremachine	97%	88%
Professionele ondersteuning door interne of externe medewerker	68% intern 34% extern	35% intern 23% extern
Eigen e-mailadres	76%	77%
Kostenvergoeding	71%	69%
Eigen budget	63%	50%
Vrijwilligersvergoeding	53%	50%
Welke wensen heeft de raad op dit gebied?	<i>Niet gevraagd</i>	Eigen computer met internetaansluiting en toegang tot intranet  Meer professionele ondersteuning  Eigen budget, vrij ter besteding

## Contacten buiten de instelling

Veel raden blijken contacten te hebben buiten de instelling: 75% met andere cliëntenorganisaties, 70% met Wmo-adviesraden. En ruim de helft (55%) met het zorgkantoor. Dat is een hoopvol teken. Want het biedt mogelijkheden om belangrijke wensen op de agenda te zetten en zo gezamenlijk op te trekken voor verbetering.

	Instellingen	Cliëntenraden
Zijn er contacten buiten de instelling?	Niet gevraagd	Met andere (landelijke en/of regionale) cliëntenorganisaties of raden 75% Wmo-adviesraad 70% Zorgkantoor 55%

## Andere vormen van medezeggenschap en achterbanraadpleging

Het management kreeg de vraag welke andere vormen zij hanteren om cliënten invloed te geven op het beleid. Aan de raden is gevraagd welke vormen van achterbanraadpleging zij gebruiken. De antwoorden op deze vragen worden hier samengevoegd. Het meest genoemd is de huiskamervergadering.

	Instellingen	Cliëntenraden
Huiskamervergadering	80%	65%
Periodieke vragenlijst	59%	35%
Exitinterview	57%	
Klachten- of ideeënbus	48%	
Individuele gesprekken	20%	42%
Anders	43% zie toelichting	38% zie toelichting

In de categorie 'anders' klinkt zowel bij het management als bij de raden een voorkeur door voor directere en soms meer informele vormen van medezeggenschap. Zo noemden de directies nog de volgende mogelijkheden:

- (Interactief) klanttevredenheidsonderzoek
- Via persoonlijke begeleider in teamoverleg
- Informatieboekje en klachtenregeling met cliënten doornemen op leesbaarheid en zo nodig aanpassen
- Eigen telefoonnummer
- Directe inspraak via "bewonersmeetings" op locatie (soms op verzoek van jongeren zelf in plaats van cliëntenraad)
- Incidentele cliëntenpanels
- Aparte jeugdraad naast cliëntenraad
- Zelfbeheerprojecten (dagactiviteiten, opvang)

De cliëntenraden geven onder 'anders' de volgende antwoorden:

- Bijwonen huisvergaderingen op locatie
- Zelf organiseren van bewonersoverleg op locatie
- Informeel bezoek aan locaties (incl. potje kaarten)
- Vier keer per jaar vergadering met alle cliënten, team- en locatiemanagers
- E-mail
- Brievenbus van de cliëntenraad op locaties
- Folders van de cliëntenraad met telefoonnummer en e-mailadres
- Cliëntendag voor ambulante cliënten

Directies gaven aan dat het moeilijk is een formele cliëntenraad van de grond te tillen. Dit wegens het grote verloop en de snelle doorstroom van cliënten. Ook noemden ze de grote diversiteit aan cliënten(-categorieën). Dat vereist maatwerk en flexibiliteit bij cliëntenparticipatie.

### **Behoefte aan ondersteuning**

Ruim eenderde van de cliëntenraden die de vragenlijst hebben ingevuld is niet aangesloten bij LOC. Ruim de helft daarvan heeft daarvoor wel belangstelling. Zowel bij management als bij raden liggen de behoeften vooral op het terrein van scholing en training en het werven van nieuwe leden.

Over ondersteuning door LOC of Federatie Opvang merken sommige managers op het lidmaatschap van LOC te duur te vinden of dat de cliëntenraad wordt ondersteund door een regionaal Cliëntenbelang of Zorgbelang.

Cliëntenraden noemen nog de volgende onderwerpen waarbij men graag ondersteuning ontvangt door LOC:

- Het maken van werkplan en begroting
- Inzicht in werkwijze andere raden
- Kennis over ontwikkelingen op gebied van wetgeving en financiering
- Juridische ondersteuning
- Het ontwikkelen van nieuwe vormen van medezeggenschap
- Lobby: nieuwe cliëntenwetgeving moet ook van toepassing zijn op jeugdzorg

	Instellingen	Cliëntenraden
Is raad aangesloten bij LOC?	<i>Niet gevraagd</i>	Ja 62% Nee 38%
Geïnteresseerd in aansluiting?	<i>Niet gevraagd</i>	Ja 56% Nee 44%
Behoeft aan ondersteuning door FO of LOC	Nee 24%	Nee 17%
	Ja, bij scholing en training leden van de raad 49%	Ja, bij scholing en training leden van de raad. 58%
	Ja, bij contacten achterban 22%	Ja, bij leden werven 42%
	Ja, bij andere vormen van medezeggenschap 27%	Ja, bij andere vormen van medezeggenschap 33%
	Ja, bij informatie en voorlichting 28%	

## **Grootste successen van de raad**

De resultaten van dit onderzoekje zouden twijfel kunnen oproepen of het allemaal wel wat uithaalt, al die cliëntenraden in de maatschappelijke opvang en vrouwenopvang. Toch levert juist de vraag naar de belangrijkste successen van de cliëntenraad een indrukwekkende lijst van 'wapenfeiten'.

- Een eigen bestuurssecretaris
- Voedings-/leefgeld conform Nibud richtlijnen
- Internetaansluitingen op elke kamer in RIBW voorziening.
- Gesprekspartner bij / binnen de gemeente.
- Klachtenregeling en uniformering van huisreglementen.
- Dat we nog bestaan! En met redelijk stabiele kernbezetting.
- Sterke vertegenwoordiging / presentatie vanuit de leden
- Grondige verbetering van de voeding in 24-uursvoorzieningen
- De juiste managers en directeur binnengehaald met doorslaande stem van de vertegenwoordiging van de CCR in de sollicitatiecommissies
- Verbeterpunten nachtopvang
- Beter klachtensysteem
- Verandering huisreglement

## **Conclusies**

Zoals gezegd, dwingt de respons van minder dan 50% tot voorzichtigheid bij het trekken van conclusies uit het onderzoek. Met dat voorbehoud is het toch mogelijk om enkele 'rode draden' te signaleren.

- Een grote meerderheid van de instellingen in de MoVo beschikt over een cliëntenraad. Deze raden kampen met flinke problemen rondom bezetting, continuïteit, representativiteit, kennis en deskundigheid.
- Dat komt vooral door het grote verloop onder cliënten van deze instellingen, die vooral bezig zijn te 'overleven'. Formele inspraakorganen staan voor velen van hen ver van hun belevingswereld.
- Maar ook wijzen de resultaten erop dat er op het gebied van een open en eerlijke communicatie en waardering voor het werk van de cliëntenraad nog flinke verbeteringen mogelijk zijn.
- Veel managers en raden zijn op zoek naar nieuwe vormen om het dienstverleningsaanbod optimaal af te stemmen op de behoeften en wensen van de klant. Het onderzoek toont aan dat er nog veel mogelijkheden zijn op dat gebied. Directe contacten met de cliënt, individueel of door middel van huis-kamergesprekken en informele groepsgesprekken lijken daarbij een waar-

devolle aanvulling op het werk van de raad. Van belang is cliënten aan te spreken op heel concrete onderwerpen waarmee zij in het dagelijks leven worden geconfronteerd. Zelfs het overdragen van verantwoordelijkheid voor de organisatie en het beheer van de opvang worden daarbij als optie genoemd.

- Minstens zo belangrijk is het om gebruik te maken van de kwaliteiten die mensen in hun 'vorige leven' hebben verworven. Dat vereist dat je je verdiept in wie je in je raad hebt en op welke wijze je daarmee een sterke raad kunt vormen. Op die manier stel je cliënten in de gelegenheid breder te adviseren dan alleen concrete onderwerpen uit het dagelijks leven.

## **Tot slot**

Vooraf dat laatste sluit goed aan bij de visie van LOC Zeggenschap in Zorg. Dat is de visie "waardevolle zorg". Daarin staan de mogelijkheden, de waarden en talenten van de cliënt centraal. En niet zijn problemen, tekortkomingen en beperkingen. Wanneer mensen zich herkend voelen in hun primaire behoeften en talenten zullen zij zich prettiger voelen. Dat geldt zeker ook voor de mensen die voor korte of langere tijd aangewezen zijn op de opvang. Zij hebben vaak enorme klappen opgelopen, mentaal of fysiek, soms beide. De opvang zou een plek moeten zijn waar zij hun waarde kunnen terug vinden. Waar ze worden aangesproken op hun mogelijkheden en hun soms diep verborgen talenten. Zodat zij weer betekenis kunnen geven aan hun leven. Zodat zij zich minder afhankelijk voelen van anderen en hun eigen kracht (verder) kunnen ontwikkelen. Dat is de opgave van de maatschappelijke opvang en vrouwenopvang. Maar ook van hen die de zeggenschap van de cliënt daarbij willen versterken. Want in die visie is een cliëntenraad geen luxe, geen extraatje. Maar één van de kansen om de cliënt (weer) een waardevolle plek te geven. Eerst in de instelling. En vervolgens in de maatschappij.

Ook in het nieuwe wetsvoorstel van Wet cliëntenrechten zorg zijn aanbieders in de maatschappelijke opvang en vrouwenopvang verplicht een cliëntenraad in te stellen. Zij zullen zich daarvoor dus blijvend moeten inspannen. En dan gaat het niet alleen om het installeren van een cliëntenraad. Maar ook om zo'n raad voldoende faciliteiten te bieden waardoor ze ook werkelijk een bijdrage kunnen leveren. Dat betekent voldoende materiële en personele ondersteuning, maar vooral ook een klimaat waarin zeggenschap van de cliënt vanzelfsprekend is. Een klimaat waarin de 'leefwereld' van de cliënten en de 'systeemwereld' van de organisatie op een gezonde manier met elkaar in evenwicht zijn.

Gemeenten en zorgkantoren zijn verantwoordelijk voor de financiering van de maatschappelijke opvang en vrouwenopvang. Zij zullen samen met het manage-

ment en de cliënten van de instellingen steeds op zoek moeten gaan naar mogelijkheden om de cliënt een waardevolle stem te geven in het beleid. En maximale invloed op zijn (tijdelijke) leefwereld.

LOC en Federatie Opvang kunnen in dit proces belangrijke ondersteuning bieden aan zowel instellingen als cliëntenraden. Aansluiten bij de belangstelling, de belevingswereld, de mogelijkheden en de verantwoordelijkheid van de cliënt zijn daarbij sleutelbegrippen.

Abo/29 maart 2011