



# De cliëntenraad in tijden van Corona

## Uitkomsten van de MIND-vragenlijst

Uitgezet in de periode 6-15 mei 2020

29 mei 2020 /Steven Makkink

---

### Ter geleide

De intelligente lockdown die maart 2020 van kracht werd heeft een forse impact gehad op iedereen. Ook voor de cliënten die aangewezen zijn op GGz-zorg en op het functioneren van de medezeggenschap in de GGz.

Om preciezer inzicht te krijgen in de consequenties ontwikkelde MIND Landelijke Platform in samenspraak met de kerngroep Kamer Cliëntenraden een vragenlijst voor cliëntenraden, die in de periode 6-15 mei 2020 is uitgezet. De vragenlijst is als bijlage toegevoegd.

In deze rapportage wordt verslag gedaan van de bevindingen.

### Highlights - Conclusies

- I. Alle cliëntenraden worden geïnformeerd over de Corona-maatregelen van de instelling, maar niet alle cliëntenraden worden betrokken bij de besluitvorming.
- II. De faciliteiten voor op afstand vergaderen van cliëntenraden zijn nog niet overal op orde
- III. Medezeggenschap cliëntenraden ligt grotendeels stil.
- IV. Cliëntenraden hebben niet de mogelijkheid om face-to-face van gedachten te wisselen met hun achterban.
- V. Stopzetten reguliere behandeling leidde tot uit beeld raken cliënten
- VI. Beeldbellen niet ideaal voor alle cliënten
- VII. Veel creativiteit bij zorgaanbieders bij het wegvallen van reguliere dagbesteding
- VIII. Veel zorgen over: eenzaamheid en het isolement; tweedeling tussen mensen die wel en niet digitaal vaardig zijn; zware belasting mantelzorgers; inhaalslag uitgestelde hulpvraag en de consequenties ervan voor de wachttijden.
- IX. Positief over: de mogelijkheden om als cliëntenraad efficiënter met je tijd om te gaan door beeldvergaderingen; het feit dat het klaarblijkelijk gelukt is om besmettingen te

voorkomen; de draagkracht van deelnemers onderling o.a. door het elkaar opzoeken d.m.v. beeldbellen.

## **Good practice: Sticky button**

Het raadplegen van cliënten over hun ervaringen met de zorgverlening is een voortdurende uitdaging voor cliëntenraden. De cliëntenraad van Arkin heeft in samenwerking met de instelling op alle websites van Arkin een sticky button "Deel jouw ervaring" geplaatst. Cliënten worden zo actief uitgenodigd om laagdrempelig hun mening over de zorg te delen met de cliëntenraad. Een voorbeeld van een Arkin-website is: <https://www.jellinek.nl/over-jellinek/arkin-in-beeld/>

## **Aanbevelingen**

- I. Geef prioriteit aan het faciliteren van digitale communicatiemogelijkheden voor cliëntenraden door het beschikbaar stellen van de benodigde technische faciliteiten en training voor het gebruik.
- II. Betrek cliëntenraden bij het versoepelen van de Corona-maatregelen en bijvoorbeeld de invoering van 1,5 meter zorgverlening.
- III. Start de reguliere medezeggenschapsprocedures op korte termijn op, evenals klachtenprocedures etc..
- IV. Denk juist ook in deze crisistijd mee met de cliëntenraad over de wijze waarop de cliëntenraad haar achterban het beste kan bereiken (zie bijvoorbeeld The good practise van Arkin: Sticky button).
- V. Zoek actief contact met cliënten die uit beeld zijn geraakt.
- VI. Bied naast het face-to-face-contact de optie aan om te beeldbellen.
- VII. Sta cliënten bij met praktische adviezen om angst tegen te gaan.
- VIII. Bezuinig niet op de zorg, niet alleen maar beeldbellen, maar lever maatwerk in samenspraak met de cliënt, uitgaande van wat werkt bij deze persoon op dit moment.
- IX. Zet in op maatschappelijke steunsystemen in de wijk, korte lijnen met het sociaal domein. Want er is veel verstopt leed, veel eenzaamheid.
- X. Geef duidelijkheid en informatie: dat je je NU kunt melden als je klachten hebt en niet hoeft te wachten; duidelijkheid over behandel mogelijkheden (dat face-to-face mogelijk is). Het is van belang dat mensen uit de crisisangst komen, dat men zich veilig voelt en weer positieve ervaringen op kunnen doen buitenshuis.

## **Respondenten**

Cliëntenraden van de volgende instellingen hebben meegedaan in het onderzoek:

1. Antes
2. Amacura BV
3. GGZ InGeest
4. De Boei GGZ Eindhoven
5. GGZ Friesland
6. Arkin
7. GGZ NHN

8. Parnassia Groep
9. Tactus

---

## Bijlage - Uitbreider overzicht uitkomsten

### Uitkomsten

#### A. Hoe functioneert de raad in coronacrisistijd?

- I. Wordt de cliëntenraad geïnformeerd over de Corona-maatregelen van de instelling? Ja/Nee
- II. Is de cliëntenraad betrokken bij de besluitvorming over de Corona-maatregelen van de instelling? Ja/Nee
- III. Heeft de raad benodigde faciliteiten voor op afstand vergaderen? Ja/Nee

- **Alle cliëntenraden worden geïnformeerd over de Corona-maatregelen van de instelling**
- **Cliëntenraden worden vaak niet betrokken bij de besluitvorming over de Corona-maatregelen van de instelling**  
Een beperkt aantal cliëntenraden geeft aan betrokken te zijn bij de besluitvorming. Een enkele cliëntenraad geeft aan wel gevraagd te zijn om mee te denken, maar daar de menskracht niet voor te hebben. Voor andere cliëntenraden geldt dat zij signaleren dat de medezeggenschap sowieso op een laag pitje staat.
- **De faciliteiten voor op afstand vergaderen van cliëntenraden zijn nog niet overal op orde**  
Meerdere cliëntenraden beschikken nog niet over voldoende ipads/laptops om op afstand te kunnen vergaderen. Ook is er behoefte aan ondersteuning/training om optimaal gebruik te kunnen maken van de online-mogelijkheden.

#### B. Wat is het beleid van de instelling op een aantal wezenlijke punten? Wat gaat goed en waar maak je je zorgen over?

- **Beeldbellen niet ideaal voor alle cliënten**  
Beeldbellen wordt breed ingezet. Behandelaren geven evenwel aan de signalen van de lichaamstaal te missen. Face to face blijft soms mogelijk als dat door de cliënt gewenst wordt, maar hierin wordt niet altijd voorzien.
- **Stopzetten reguliere behandeling leidde tot uit beeld raken cliënten**  
Sommige cliënten zijn afgehaakt, zijn zoekgeraakt nadat de reguliere behandeling werd stopgezet. Het bieden van nazorg na ontslag, de vinger aan de pols, is vaak niet mogelijk. In voorkomende gevallen evenwel belden sommige behandelaren dagelijks met hun cliënten.

➤ **Veel creativiteit bij het wegvallen van reguliere dagbesteding**

Een scala aan initiatieven werd ontwikkeld om het wegvallen van de dagbesteding zo veel mogelijk te compenseren:

- Door cliëntenraden aangeboden telefonische spreekuren
- Wandelen met de begeleider
- I-pads voor de communicatie
- Schilderspullen voor thuis
- Filmpjes over bewegen
- Filmpjes van de geestelijk verzorger
- Jeu de boules - spelen
- Regelmatig thuis opbellen van cliënten
- Een verassingspakket met o.a. een spelletje en puzzel
- Een eigen youtube-kanaal van de aanbieder

➤ **Opname- en ontslagbeleid normaliseert**

Het streven om besmetting tegen te gaan speelde enige tijd een belangrijke rol bij het opname- en ontslagbeleid. Inmiddels worden de speciale maatregelen afgebouwd.

➤ **De bezoeksregeling wordt versoepeld**

Veel cliënten hadden moeite met de stringente regels. Ook voor leden van cliëntenraden gold dat zij sommige klinieken niet konden bezoeken, waardoor zij hun werk niet konden doen. Inmiddels is er wat dat betreft geleidelijk aan meer mogelijk.

➤ **1,5 meter zorgverlening wordt ingericht**

Een aantal cliëntenraden denkt hierin mee.

### **C. Wat gaat er goed en waar maak je je zorgen over?**

➤ **Zorgen over:**

- De eenzaamheid en het isolement waarin mensen terecht komen door o.a. het ontbreken van dagbesteding
- Het feit dat mensen met comorbide klachten (dus ook lichamelijk) extra angstig zijn om naar buiten te gaan.
- Mensen met verslavingsproblemen die thuis zonder dagbesteding, zonder intensieve behandeling meer moeite om van de middelen af te zien.
- Mensen met een stoornis in het autisme-spectrum, die extra gevoelig zijn voor veranderingen in hun leven.
- Een mogelijk tweedeling; mensen die wel en niet digitaal vaardig zijn.
- De zwaardere belasting van mantelzorgers. Daarnaast kroppen mensen met een psychische kwetsbaarheid zaken op omdat ze de mantelzorger niet extra willen belasten.
- Het geduld van mensen. Op een bepaald moment is dat op en houdt men zich niet meer zonder discussie aan de 1,5 meter afstand.
- De inhaalslag die er aan komt m.b.t. de uitgestelde hulpvraag en wat dat betekent voor de wachttijden.

- **Positief over:**
    - De mogelijkheden om als cliëntenraad efficiënter met je tijd om te gaan door beeldvergaderingen.
    - Het feit dat het klaarblijkelijk gelukt is om besmettingen te voorkomen. Veel aparte bedden, ingericht voor patiënten met een besmetting, zijn vooralsnog ongebruikt gebleven.
    - De draagkracht van deelnemers onderling o.a. door het elkaar opzoeken d.m.v. beeldbellen.
    - 
    -
  - **Opvallend:**
    - Het feit dat voor sommige cliëntgroepen de lockdown "positief" was, de wereld was rustiger, iedereen zat binnen. Maar voor anderen verergeren de klachten door het binnen zitten.
    -
  - **Tips:**
    - Patienten moeten worden bijgestaan met praktische adviezen om angst tegen te gaan.
    - Niet bezuinigen op de zorg, niet alleen maar beeldbellen, maar maatwerk uitgaande van wat werkt bij deze persoon op dit moment. Veel verstopt leed, veel eenzaamheid. Dus inzetten op maatschappelijke steunsystemen in de wijk, korte lijnen met sociaal domein.
    - Informatie en duidelijkheid geven. Dat je je NU kunt melden als je klachten hebt en niet hoeft te wachten. Duidelijkheid over behandelmogelijkheden (dat face-to-face mogelijk is). Uit de crisisangst komen, veiligheid bieden en weer positieve ervaringen opdoen buitenshuis.
- 

## **Bijlage – De vragenlijst**

### **A. Hoe functioneert de raad in coronacrisistijd?**

- I. Wordt de cliëntenraad geïnformeerd over de Corona-maatregelen van de instelling? Ja/Nee
- II. Is de cliëntenraad betrokken bij de besluitvorming over de Corona-maatregelen van de instelling? Ja/Nee
- III. Heeft de raad benodigde faciliteiten voor op afstand vergaderen? Ja/Nee

Fijn als je een toelichting wilt geven.

### **B. Wat is het beleid van de instelling op een aantal wezenlijke punten? Wat gaat goed en waar maak je je zorgen over?**

Je kunt hierbij denken aan de volgende onderwerpen:

- I. Alternatieven voor cliënten als de reguliere behandeling is stopgezet
- II. Alternatieven voor het wegvallen van dagbesteding
- III. Ontslagbeleid en ambulante begeleiding

- IV. Opnamebeleid
- V. Beeldbellen
- VI. Bezoekregeling
- VII. 1,5 meter zorgverlening
- VIII. Etc.

### **C. Signalen van de eigen achterban: Wat gaat er goed en waar maak je je zorgen over?**

Welke signalen krijgt de raad binnen m.b.t.: ontwikkeling van psychische klachten, belasting/ondersteuning mantelzorgers; ervaringen met alternatieve zorgvormen, dagbesteding, etc.?

#### **Overig**

- Zie je als cliëntenraad positieve ontwikkelingen: "Dat wordt goed aangepakt; dat pakt goed uit!"? Zo ja, welke?
- Zijn er ontwikkelingen waarover jouw cliëntenraad zich ernstig zorgen maakt? Zo ja, welke?
- Heb je als cliëntenraad ideeën over de wijze waarop de negatieve gevolgen op de langere termijn van de coronacrisis voor het mentaal welzijn kunnen worden tegengegaan?

Bij voorbaat dank voor je medewerking!

---