



# De cliëntenraad in tijden van Corona

## Uitkomsten van de tweede MIND-vragenlijst

Uitgezet in de periode 25 juni -25 juli 2020

28 juli 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. Over de uitkomsten is eerder gerapporteerd.

Inmiddels zijn we in een nieuwe fase aanbeland. Hoe staan de cliëntenraden er nu voor? Hierbij de uitkomsten van de tweede MIND-vragenlijst die in de periode 25 juni – 25 juli 2020 is uitgezet.

De vragenlijst is als bijlage toegevoegd.

### Conclusies

- I. Vrijwel alle cliëntenraden worden geïnformeerd over de Corona-maatregelen van de instelling
- II. Vrijwel alle cliëntenraden geven aan niet betrokken te zijn bij de besluitvorming over de Corona-maatregelen
- III. De faciliteiten voor de cliëntenraad voor het op afstand vergaderen zijn lang niet overal adequaat geregeld.
- IV. Het contact houden met de eigen achterban blijft problematisch
- V. Cliëntenraden vinden niet dat er voldoende mogelijkheden zijn voor face-to-face contacten; zeker nu het nog onduidelijk is wat de wensen van de cliënten zijn op dit punt.
- VI. Meerdere cliëntenraden melden dat er zeker nog geen voldoende mogelijkheden voor dagbesteding zijn.
- VII. Cliëntenraden zien dat er veel mogelijkheden zijn om te beeldbellen. Maar niet iedere cliënt wil dat.
- VIII. Cliëntenraden nemen waar dat er nog niet voldoende mogelijkheden zijn voor bezoek.
- IX. Cliëntenraden zien m.b.t. het bieden van 1,5 meter zorg geen grote problemen

## Best Practice: MIND UP – GGZ Friesland

*“De organisatie doet heel veel om zoveel mogelijk de behandelcontacten te laten plaatsvinden, ook al is het op een andere manier.*

*Er worden veel creatieve alternatieven bedacht en uitgevoerd in een kort tijdsbestek en ik hoop dat dit zo blijft, want het geven van deze vrijheid aan medewerkers komt hun werkplezier ten goede en daarmee de zorg die geboden wordt aan de client, mooi om te zien en mee te maken.*

*De organisatie maakt voorzichtige afwegingen om teleurstellingen te voorkomen.”*

## Respondenten

Cliëntenraden van de volgende instellingen hebben meegedaan in het onderzoek:

1. Antes
2. Rivierduinen
3. GGZ InGeest
4. Amacura VB, uit Sittard/ Geleen en locatie Tilburg
5. Reinier van Arkel – Centrale Cliëntenraad
6. Reinier van Arkel reinier2 Vught
7. GGZ Friesland – Centrale Cliëntenraad
8. GGZ Friesland – MIND UP
9. Yulius

## Overzicht uitkomsten

De antwoorden op deze vragen:

### A. Hoe functioneert de raad op dit moment (begin juli 2020)?

- I. Wordt de cliëntenraad voldoende geïnformeerd over de Corona-maatregelen van de instelling en de versoepeling daarvan? Ja/Nee
- II. Is de cliëntenraad betrokken bij de besluitvorming over de Corona-maatregelen? Ja/Nee
- III. Heeft de raad benodigde faciliteiten voor op afstand vergaderen? Ja/Nee
- IV. Lukt het de cliëntenraad voldoende om contact met de eigen achterban te houden? Ja/Nee

➤ **Vrijwel alle cliëntenraden worden geïnformeerd over de Corona-maatregelen van de instelling**

In voorkomende gevallen hebben bestuurders daarbij het idee dat dus ook de cliënten adequaat geïnformeerd zijn, maar dat is dus niet hetzelfde.

➤ **Vrijwel alle cliëntenraden geven aan niet betrokken te zijn bij de besluitvorming over de Corona-maatregelen**

Men wordt niet actief benaderd; de cliëntenraad moet er actief achteraan en bestuurders kritisch bevragen. Soms wordt er gestart met het in het leven roepen van overleggroepen.

➤ **De faciliteiten voor de cliëntenraad voor het op afstand vergaderen zijn lang niet overal adequaat geregeld.**

Soms zelfs niet na een herhaaldelijk verzoek van de cliëntenraad.

➤ **Het contact houden met de eigen achterban blijft problematisch**

Soms wordt getracht hier door middel van een enquête in te voorzien. Contacten met ambulante cliënten waren sowieso al problematisch en nu eens te meer.

### Opmerkingen van respondenten

- De bezoekersregeling is versoepeld, maar afdelingen mogen maatwerk leveren – dat kan betekenen dat de boel toch op slot blijft.
- Er wordt gezegd dat de face to face contacten weer worden opgestart, met verschoven begintijdstippen (vroeger wisselde iedereen op het hele uur). Jammer genoeg gaat men ervan uit dat cliënten wel zullen klagen als ze het niet bevalt, maar we merken meer dat cliënten bang zijn en dankbaar voor het beetje aandacht dat ze nog krijgen.
- De verschillen binnen de instelling geven onduidelijkheid bij patiënten.

## B. Wat is nu de situatie binnen jouw instelling?

### Uitkomsten van stellingen:

1. Er zijn voldoende mogelijkheden voor individuele face to face behandeling/begeleiding
  - **Cliëntenraden vinden niet dat er voldoende mogelijkheden zijn voor face-to-face contacten; zeker nu het nog onduidelijk is wat de wensen van de cliënten zijn op dit punt.**
2. Er zijn voldoende mogelijkheden voor dagbesteding
  - **Meerdere cliëntenraden melden dat er zeker nog geen voldoende mogelijkheden voor dagbesteding zijn. Soms is er bijvoorbeeld alleen nog sport mogelijk.**
3. Er zijn voldoende alternatieven (bijvoorbeeld beeldbellen) als de reguliere behandeling/begeleiding nog niet plaatsvindt
  - **Cliëntenraden zien dat er veel mogelijkheden zijn om te beeldbellen. Maar niet iedere cliënt wil dat.**
4. Er zijn voldoende mogelijkheden voor bezoek op woon- of verblijfsafdelingen
  - **Cliëntenraden nemen waar dat er nog niet voldoende mogelijkheden zijn voor bezoek. In sommige gevallen bleken cliënten mondig en creatief genoeg om mensen buiten het zicht van de afdeling te ontmoeten. Dat moesten ze wel geheim houden.**
5. De instelling is voldoende ingericht op het bieden van 1,5 meter zorg
  - **Cliëntenraden zien op dit punt geen grote problemen, hoewel geconstateerd wordt dat de muren zijn niet opeens van kauwgom zijn.**

### Opmerkingen van respondenten

- Er wordt zoveel mogelijk aan gedaan om dit voor elkaar te krijgen. Echter afdelingen hebben zelf de eindbeslissing. Dus is er te veel variatie binnen de instelling.
- De huiskamergesprekken (meer dan 3 personen bijeen) zijn voor onbepaalde tijd uitgesteld. Hier lijkt geen alternatief voor te zijn verzonnen. Überhaupt heeft men weinig creatief nagedacht over alternatieven.

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

### Wat er goed gaat:

- ✓ De organisatie doet heel veel om zoveel mogelijk de behandelcontacten te laten plaatsvinden, ook al is het op een andere manier.
- ✓ Er worden veel creatieve alternatieven bedacht en uitgevoerd in een kort tijdsbestek en ik hoop dat dit zo blijft want het geven van deze vrijheid aan medewerkers komt

hun werkplezier ten goede en daarmee de zorg die geboden wordt aan de client, mooi om te zien en mee te maken.

- ✓ De organisatie maakt voorzichtige afwegingen om teleurstellingen te voorkomen.
- ✓ Meer f2f gesprekken is een voordeel. Onderzoek naar e-health-resultaten ook. Nadeel: variatie/onduidelijkheid.
- ✓ Blending van digitale zorg en face-to-face contact
- ✓ Heel langzaam gaat men zich realiseren dat je met cliënten ook over andere dingen dan alleen de diagnose kan praten.
- ✓ Dagbesteding is uitgebreid, nog niet zoals het was voor corona.
- ✓ Investerings nu, worden in de toekomst ook ingezet. Zo zal er in de toekomst sneller gebruik gemaakt worden van beeldbellen, waardoor het makkelijker is korte tussentijdse consulten in te plannen.
- ✓ Instelling heeft er voor gekozen om de bewoners wel zelf naar buiten te laten gaan, terwijl het aantal bezoekers werd beperkt. Dit heeft er voor gezorgd dat er minder spanningen op de klinieken en woonvormen zijn ontstaan. Dit is positief ontvangen.
- ✓ Beeld vergaderen met raden is niet voor iedereen haalbaar maar heeft ook positieve kanten.

#### **Waar men zich zorgen over maakt:**

- ➔ Bezoekregelingen en eigen voedsel meenemen zijn ook erg afhankelijk van de angst van afdelingsleiding.
  - ➔ Verzakelijking van de dienstverlening en de steriliteit van de wachtkamers.
  - ➔ Stuwmeer van instroom van nieuwe cliënten
  - ➔ Een herhaling van het verpleeghuisdebâcle. Het is nu op onze afdelingen toevallig goed gegaan, maar als de overheid straks weer van die bezopen maatregelen uitvaardigt, dan volgt men als makke lammeren.
  - ➔ Er zijn bepaalde activiteiten die wel zouden kunnen, zoals buiten sporten, die niet opgepakt worden, omdat nu de vakantieperiode aanbreekt en de reguliere personeelsbezetting minimaal is. Ook de stagiaires van het CIOS hebben vakantie. Dit is erg jammer, omdat de behoefte aan even bewegen met elkaar groot is. We merken dat de BZW cliënten als eerste zijn los gelaten en nu als laatste op de opschalingslijst staan en dat baart ons zorgen en daar zijn we ook over in gesprek met de organisatie. Het zelfde geldt voor de groep ouderen.
  - ➔ Een andere zorg is het oplopen van wachttijden voor behandeling. De behandelgroepen zijn nu kleiner i.v.m. beperkte groepsruimtes die groepen kunnen huisvesten. Daarnaast hebben we te maken met een doorstroomprobleem, omdat behandelingen stil zijn komen te liggen, waardoor de agenda's van behandelaars weinig ruimte geven voor nieuwe cliënten.
  - ➔ De coronacrisis leidt tot meer prikkels voor bepaalde cliënten. Terwijl andere cliënten zich duidelijk zorg maken om het virus.
  - ➔ We maken ons zorgen over het evt. uitstellen van zorgvragen in corona-tijd. Nieuwe aanmeldingen blijven ook achter.
-



## De cliëntenraad in tijden van Corona – Vervolg onderzoek

### Vragenlijst

Graag retourneren voor donderdag 23 juli 2020 naar [steven.makkink@wijzijnmind.nl](mailto:steven.makkink@wijzijnmind.nl)

Liever telefonisch? Dan graag een mail naar hetzelfde e-mailadres

Steven Makkink/1-7-2020

---

Geachte betrokkene bij een cliëntenraad in de GGz, Verslavingszorg, Beschermd Wonen,

De afgelopen maanden hebben voor veel cliëntenraden en zorgaanbieders in het teken gestaan van de coronacrisis. Inmiddels is het motto zoveel mogelijk: terug naar normaal. Tegelijk blijven er beperkende maatregelen van kracht en bestaat ook de wens om goede ervaringen uit de coronatijd mee te nemen naar de toekomst.

Vanuit MIND willen we cliëntenraden zo goed mogelijk ondersteunen en de ervaringen van de raden inzetten voor de belangenbehartiging bijvoorbeeld naar VWS. Begin mei hebben we een eerste uitvraag bij cliëntenraden gedaan. Dit heeft geleid tot een rapport met aanbevelingen en een nieuwsbericht: <https://mindplatform.nl/nieuws/opstarten-zorg-moet-meer-in-overleg-met-client-en-familie>

Om een goed beeld te krijgen van de actuele situatie hebben we in overleg met de Kerngroep Kamer Cliëntenraden een tweede vragenlijst opgesteld.

Zou je mee willen werken aan deze inventarisatie? Bij voorbaat dank. Je kunt de antwoorden uiterlijk 10 juli 2020 sturen naar: [steven.makkink@wijzijnmind.nl](mailto:steven.makkink@wijzijnmind.nl)

Wil je liever telefonisch reageren, dan kan dat ook. Laat het dan even weten via hetzelfde mailadres [steven.makkink@wijzijnmind.nl](mailto:steven.makkink@wijzijnmind.nl), of via [nic.vosdewael@wijzijnmind.nl](mailto:nic.vosdewael@wijzijnmind.nl). Steven of Nic zal dan contact opnemen voor een belafsprak.

#### A. Hoe functioneert de raad op dit moment (begin juli 2020)?

- V. Wordt de cliëntenraad voldoende geïnformeerd over de Corona-maatregelen van de instelling en de versoepeling daarvan? Ja/Nee
- VI. Is de cliëntenraad betrokken bij de besluitvorming over de Corona-maatregelen? Ja/Nee
- VII. Heeft de raad benodigde faciliteiten voor op afstand vergaderen? Ja/Nee

VIII. Lukt het de cliëntenraad voldoende om contact met de eigen achterban te houden?  
Ja/Nee

Fijn als je een toelichting wilt geven. Je kunt ook aangeven wat er veranderd is in vergelijking met het begin van de coronatijd (maart/april).

### B. Wat is nu de situatie binnen jouw instelling?

Geef je score bij de volgende stellingen en licht je antwoord toe. (5-puntschaal van helemaal eens tot helemaal oneens + keuzemogelijkheid n.v.t.)

Helemaal mee eens = 5 punten Helemaals oneens = 0 punten NVT = Niet van toepassing	
Er zijn voldoende mogelijkheden voor individuele face to face behandeling/begeleiding	
Er zijn voldoende mogelijkheden voor dagbesteding	
Er zijn voldoende alternatieven (bijvoorbeeld beeldbellen) als de reguliere behandeling/begeleiding nog niet plaatsvindt	
Er zijn voldoende mogelijkheden voor bezoek op woon- of verblijfsafdelingen	
De instelling is voldoende ingericht op het bieden van 1,5 meter zorg	

Eventueel een toelichting:

### 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?

Bij voorbaat dank voor je medewerking!

Zoals gezegd kun je de antwoorden sturen naar: [steven.makkink@wijzijnmind.nl](mailto:steven.makkink@wijzijnmind.nl)  
Wil je liever telefonisch reageren, dan kan dat ook. Laat het dan even weten via hetzelfde emailadres: [steven.makkink@wijzijnmind.nl](mailto:steven.makkink@wijzijnmind.nl), of via [nic.vosdewael@wijzijnmind.nl](mailto:nic.vosdewael@wijzijnmind.nl). Steven of Nic zal dan contact opnemen voor een belafsprak.