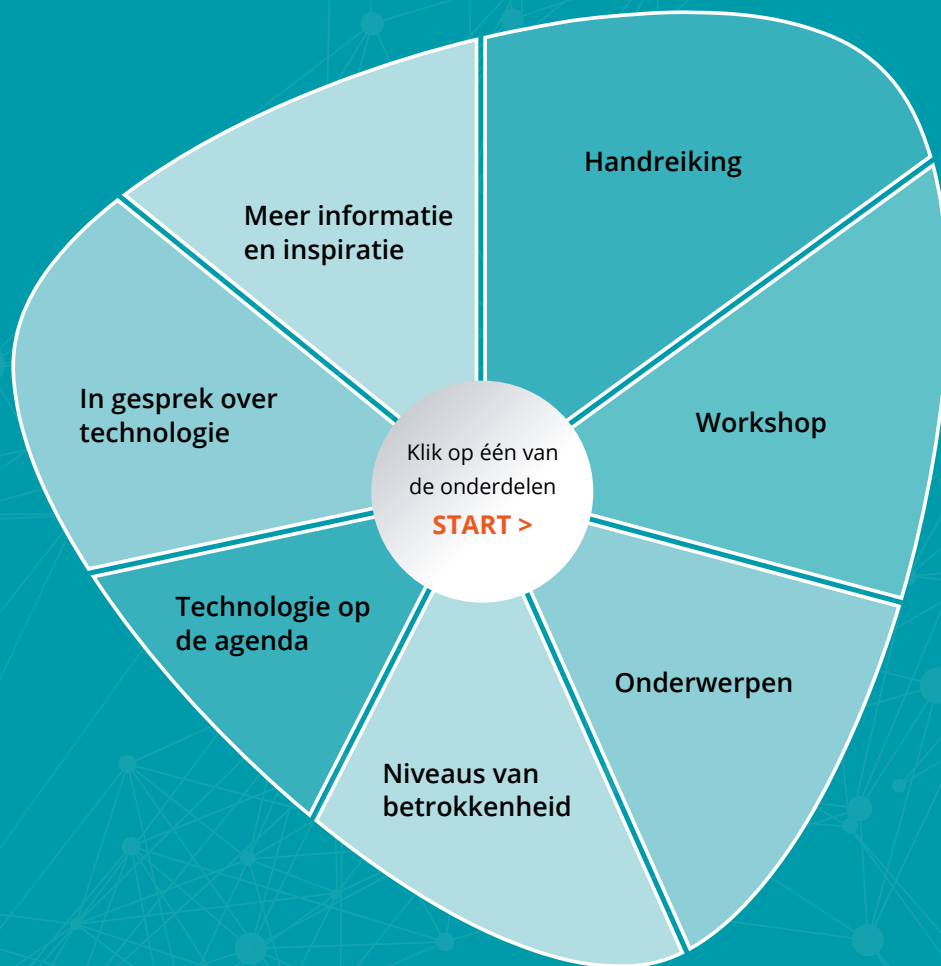




Cliëntenraden – onmisbaar bij de implementatie van technologie!

Ervaringen uit de Innovatie-impuls Gehandicaptenzorg

Wanneer technologie wordt ingezet in de gehandicaptenzorg raakt dat het leven van cliënten. Belangrijk dus dat cliënten hierin hun stem laten horen en gehoord worden. Wanneer je – als projectleider of (innovatie) manager – de cliëntenraad vanaf de start betreft, zorg je ervoor dat keuzes rondom technologie beter aansluiten bij de praktijk. De cliëntenraad is een onmisbare bron van kennis en ervaring voor duurzame implementatie van technologie.

We ontwikkelden, samen met het LSR Landelijk Steunpunt (Mede) zeggenschap, een handreiking en een workshop die cliënten- en verwantenraden ondersteunt bij het meepraten en –beslissen over technologie in de zorg. In deze factsheet lees je hierover en delen we inzichten uit een uitvraag onder cliëntenraden.

Handreiking

De handreiking voor cliënten- en verwantenraden 'Meepraten en meebeslissen over technologie in de gehandicaptenzorg' is in twee versies beschikbaar: één uitgebreide handreiking met tips, voorbeelden en een invulkaart en één versie in eenvoudige taal met twee praatplaten. In vier stappen biedt de handreiking handvatten voor de cliëntenraad om in gesprek te gaan met de organisatie over de inzet van technologie:

-  1. Invloed hebben op visie en beleid van de zorgorganisatie
-  2. Ontdekken welke vraagstukken spelen en kiezen voor een passende technologie
-  3. Toezien op duurzame implementatie van technologie in de dagelijkse praktijk
-  4. Evalueren en bijsturen

Cliëntenraden die de handreiking kennen, gebruiken 'm als naslagwerk! De link naar de handreiking staat achteraan in deze factsheet.

"Soms worden onderwerpen onbewust niet voorgelegd aan de cliëntenraad. Als je een nieuwsbericht leest over iets van technologie waar keuzes in gemaakt gaan worden, kan je makkelijker aanhaken als je zelf beter op de hoogte bent van wat je rechten zijn: "betrek ons erbij." Dit is een hoek waar ik zelf niet veel van wist."

coach centrale cliëntenraad

Adviesrecht of instemmingsrecht?

De rechten van de cliëntenraad staan in de 'Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018' (Wmcz 2018) en in de medezeggenschapsregeling van de eigen organisatie. Technologie raakt veel onderwerpen waar de raad advies- of instemmingsrecht heeft. De inzet van technologie betekent immers een verandering in de zorg en ondersteuning.

De cliëntenraad geeft advies over onder andere:

- Stoppen, uitbreiden, overplaatsen of een andere grote verandering in de zorg aan cliënten
- Begroting en jaarrekening
- Beleid over huisvesting of bij grote verbouwing, nieuwbouw of verhuizing van de instelling

De organisatie heeft instemming van de cliëntenraad nodig bij onder andere:

- Regels rondom zorgplannen
- Beleid over kwaliteit, veiligheid, hygiëne, zorg, voeding, geestelijke verzorging en ontspanning voor cliënten
- Inrichting van ruimtes bij bouw of verhuizing

De cliëntenraad kan ook **ongevraagd advies** geven over alle onderwerpen die voor de cliënten van gemeenschappelijk belang zijn. Een onderwerp als technologie kan daar zeker bij horen.



Wijs de cliëntenraad op de handreiking. Druk deze eventueel af om op de locatie(s) neer te leggen, dan kan de raad of lokale raden deze makkelijk bekijken. Vul bijvoorbeeld samen met de cliëntenraad de invulkaart in of ga in gesprek met de praatplaten. De handreiking heeft ook voor jou als projectleider/(innovatie)manager nuttige informatie en voorbeelden.



Workshop

Rondom de handreiking ontwikkelde het LSR een workshop. Tijdens de workshop vertellen workshopleiders wat technologie in de zorg inhoudt, welke rechten de cliëntenraad heeft en hoe de cliëntenraad kan meepraten en meebeslissen over (nieuwe) technologie. Tijdens de workshop staat op het programma:

- Kennis en ervaringen delen
- Sparren aan de hand van een praatplaat
- Oefenen met tips uit de handreiking voor cliëntenraden
- Voorbeelden van andere cliëntenraden bekijken

De workshop duurt 1,5 uur en wordt online of op locatie gevolgd met een groep van maximaal 12 personen inclusief de coach van de raad. Voor verwantenraden is er een aangepaste workshop, met meer nadruk op de wettelijke bevoegdheden en de rol van inspraak bij technologie.

Tip Raad de cliënten- en verwantenraad aan om de workshop te volgen!

De link naar meer informatie over de workshop staat achteraan in deze factsheet.

Ervaringen van deelnemers

De workshop maakt de raad enthousiast over de handreiking en over het onderwerp technologie.

"Als er een adviesvraag komt over technologie gaan we de handreiking gebruiken."

De workshop helpt om het gesprek en de beeldvorming over technologie op gang te brengen.

"Opvallend voor de raad was dat het over veel meer dingen gaat dan dat je denkt. Als je gaat praten over wat technologie allemaal is, dan is dat best heel veel."

De workshop draagt bij aan bewustwording en enthousiasme over het belang en mogelijkheden om mee te praten over technologie in de organisatie.

"Welke rechten de cliëntenraad heeft bij nieuwe technologie wisten we eerst nog niet. Door de workshop weten we dat we rechten hebben om hierover mee te beslissen."

Onderwerpen

De meeste cliëntenraden zijn betrokken bij onderwerpen die spelen in de zorgorganisatie op het gebied van technologie. Het gaat dan om:



Digitale vaardigheden, digitale contacten, veilig internetten



Toepassingen als zorgrobots (denk aan Tessa en SARA)



Digitale strategie van de organisatie



Domotica / huisbediening



Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) en/of cliëntenportaal



Beeldbellen / beeldzorg



Vernieuwde website van de organisatie



Technologie in de nacht: uitluisteren, slaapsensoren, camerabewaking



Toepassingen als apps (denk aan MijnEigenPlan of de signalEREN app)

Als een cliëntenraad niet bezig is met technologie, dan is dat omdat hun agenda gevuld is met andere onderwerpen.



Technologie is een onderwerp waar mogelijk advies- of instemmingsrecht van de cliëntenraad geldt. Cliëntenraden en coaches geven aan dat ze hier nog niet bekend mee waren en veel aan de informatie uit [de handreiking](#) hebben. Verdiep je als projectleider of (innovatie)manager in de rechten van de raad en draag actief onderwerpen rondom technologie aan. Laat hen weten wat er speelt!

Uitvraag 2022

De handreiking en workshop zijn in 2021 ontwikkeld en breed verspreid in het veld. In 2022 hebben we een online vragenlijst gestuurd met vragen over de handreiking en workshop aan de cliëntenraden van de 26 zorgorganisaties die deelnamen aan de Innovatie-impuls. Vijftien raden vulden de lijst in en coaches en leden van deze raden hebben we telefonisch gesproken. Inzichten uit deze uitvraag delen we in deze factsheet.

Casus – Hoe een cliëntenraad adviseert over een nieuw ECD

Bij organisatie Amerpoort kwam een nieuw ECD. De centrale cliëntenraad was betrokken bij het gehele proces in een adviserende rol. In het voorstadium dacht de raad mee over de criteria waaraan het ECD moest voldoen door het opstellen van een eisenlijst. De cliëntenraad stond achter de keuze voor het ECD dat gekozen is. Na de aanschaf van dit ECD was de raad actief betrokken bij de verdere uitrol en opbouw van het ECD en de bijbehorende app voor cliënten. Twee coaches van de raad namen – namens de raad – plaats in de bredere werkgroep die dit proces begeleidde. Zowel de cliëntenraad als de coaches waren tevreden over hoe zij betrokken waren bij het ECD.

“De raadsleden en wij ook als coaches hebben heel erg het gevoel gehad dat ons advies heel serieus is meegenomen.”

coach centrale cliëntenraad Amerpoort



Niveaus van betrokkenheid

Het laagste niveau van betrokkenheid is 'informereren', deze manier van betrokkenheid van de cliëntenraad komt vaak voor. De cliëntenraad wordt dan op de hoogte gehouden door een projectleider of (innovatie)manager over een traject rondom inzet van technologie.

De rol van de cliëntenraad is het vaakst 'raadplegen' en 'adviseren'. De ECD-casus (zie [Onderwerpen](#)) is daar een goed voorbeeld van.

De hoogste niveaus zijn 'samenwerken' en 'meebeslissen', deze manieren van betrokkenheid komen minder vaak voor. De cliëntenraad is dan actief en verantwoordelijk betrokken in een traject.

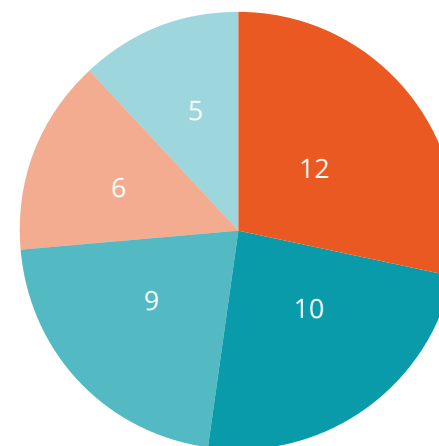
Het is niet zo dat samenwerken of meebeslissen altijd beter is dan informeren of raadplegen. Het gaat erom dat het niveau van betrokkenheid past bij het onderwerp en de fase van een traject.

Casus – Themabijeenkomsten met de cliëntenraad

Zorgorganisatie Ipse de Bruggen organiseert themabijeenkomsten voor en met de centrale cliëntenraad Verwanten (CCRV) om de cliëntenraad te informeren en te raadplegen. Er zijn themabijeenkomsten geweest over technologie, zoals over het nieuwe ECD en over de vernieuwde website van de organisatie. Ook was er een bijeenkomst over begrijpelijke informatie voor cliënten, waarin de app SmartCom naar voren kwam. Met deze app worden cliënten op de hoogte gebracht over allerlei informatie vanuit de organisatie. Bijvoorbeeld het nieuws, de agenda en informatie rondom zorg.

De opzet is meestal dat een projectleider vertelt over het onderwerp of de specifieke technologie. De leden van de CCRV stellen vragen en geven feedback. Soms sluiten andere medewerkers aan om te vertellen over het thema waar zij veel vanaf weten. De bestuurssecretaris is altijd aanwezig, waardoor er een koppeling is met het bestuur.

Hoe zijn cliëntenraden betrokken bij technologie-trajecten? (n=15)



Informeren: De cliëntenraad ontvangt informatie en wordt op de hoogte gehouden door de organisatie.

Raadplegen: De cliëntenraad is gesprekspartner en geeft input of feedback.

Adviseren: De cliëntenraad biedt ideeën, problemen en oplossingen aan waarmee de organisatie aan de slag gaat.

Samenwerken: De cliëntenraad en de organisatie zijn gezamenlijk betrokken.

Meebeslissen: De cliëntenraad is (mede)verantwoordelijk voor de uitvoering van het project, waarbij de organisatie voornamelijk een adviserende rol heeft.



Ga in gesprek met de cliëntenraad hoe hun betrokkenheid het beste past. Hoe zou jij – als projectleider of (innovatie)manager – de cliëntenraad willen betrekken en hoe zou de cliëntenraad betrokken willen zijn? Neem de tijd om met elkaar in gesprek te gaan!



Technologie op de agenda

Cliëntenraden komen om de paar weken bij elkaar. Per vergadering is er ruimte voor een beperkt aantal onderwerpen. Bij dringende adviesvragen komen geplande andere onderwerpen pas een volgende vergadering aan bod.

Hoe zet en hou je technologie op de agenda? Tips voor en door de cliëntenraden:

- Zorg ervoor dat technologie een vast onderwerp op de agenda is.
- Stel de raad regelmatig en gericht vragen over onderwerpen met technologie. Wat zijn hun meningen, bevindingen of ervaringen rondom technologie?
- Maak een werkgroep vanuit de cliëntenraad over technologie. Dat kan breed over technologie, maar ook over de inzet van een specifieke technologie (bijvoorbeeld ECD, domotica of bepaalde apps). En werk samen met deze werkgroep!
- Let op dat de raad niet overvraagd wordt; blijf daarover in contact met de voorzitter en de coach.

"Als centrale cliëntenraad word je voor een deel geleefd door dat wat op je afkomt en door de draagkracht van de raad en de individuele leden. Drie onderwerpen op de agenda is te veel. Als er dringende adviesvragen worden opgepakt, schuiven andere onderwerpen door naar de volgende maand."

coach centrale cliëntenraad

Casus – Werkgroep kwaliteit wifi

De cliëntenraad van Amerpoort heeft een werkgroep opgezet om aandacht te vragen voor de kwaliteit van de wifiverbinding op woonlocaties. De coaches van de cliëntenraad stelden de werkgroep samen toen raadsleden aangaven met dit onderwerp aan de slag te willen. De werkgroep bestaat uit deze raadsleden. Zij doen zelf onderzoek naar wat cliënten binnen Amerpoort vinden, door vragenlijsten uit te delen op de woonlocaties. De werkgroep ging ook in gesprek met medewerkers van ICT over hoe een wifiverbinding werkt en wat de ervaringen van cliënten met de wifi zijn. De coaches denken mee en moedigen de werkgroep aan om hun plannen zelf uit te voeren. Zo hebben de coaches met de werkgroep afgesproken dat ze pas een nieuwe vergadering inplannen als de werkgroep de actiepunten van de vorige vergadering heeft uitgevoerd.



In gesprek over technologie

Om optimaal samen te werken is een voorwaarde dat je elkaar begrijpt. Omdat technologie een breed onderwerp is, kunnen de ideeën van raadsleden erg uiteenlopen. Ook als een cliëntenraad al eerder heeft meegedacht over technologie, want dan kan het zijn dat zij bij technologie alleen denken aan de toepassingen waar zij eerder mee te maken hebben gehad.

"Cliënten hebben vaak een dubbele houding tegenover technologie in de zorg. Het is al snel: 'het moet niet in de plaats van de zorg komen.' Maar een tovertafel of domotica vinden ze hartstikke goed. Omdat deze raad nu veel bezig is met beeldbellen, kan het snel worden dat zij technologie zien als beeldbellen. Maar het is natuurlijk meer."

coach centrale cliëntenraad

Ga voor een betere beeldvorming als projectleider of (innovatie)manager in gesprek met de cliëntenraad om het met elkaar te hebben over wat technologie is. Bekijk samen de [handreiking](#) of stimuleer de raad om de [workshop](#) te volgen. Een extra impuls is technologie zien en proberen, bijvoorbeeld bij een presentatie van verschillende soorten technologie door innovatiemedewerkers van de organisatie.



De cliëntenraad is de stem van de cliënten. Zij hebben zorgen, wensen en ideeën over technologie. Die zijn belangrijk om te horen als er keuzes gemaakt moeten worden rondom het inzetten van technologie. Luister naar de raad!

Casus - Zo denkt een cliëntenraad over technologie

Een cliëntenraad volgde de workshop en ging in gesprek over technologie. Dit zijn relevante onderwerpen waar zij een mening over hebben.

Plek van technologie

Meer technologie kan handig of praktisch zijn, maar het mag nooit al het face-to-face contact vervangen.

Privacy

Technologie mag geen inbreuk vormen op de privacy van cliënten zonder dat zij dat weten of willen. Dit speelt bij alle soorten technologie.

Mogelijkheden van technologie

Technologie biedt nieuwe mogelijkheden, bijvoorbeeld voor zelfredzaamheid (meer zelf beslissen, meer zelf doen), voor informatie (inzicht in wie er werkt, wat er wordt gekookt en aangeven of je wel/niet mee-eet door digiborden gekoppeld aan een app) en voor plezier (kijken, luisteren, spelen, zoals met een tovertafel).

Digivaardigheid

Sommige cliënten hebben minder ervaring met telefoon- of appgebruik en vinden technologie vooral ingewikkeld, terwijl anderen hierin heel behendig zijn. Ook niet alle begeleiders kunnen goed met technologie omgaan. Training en ermee leren omgaan is belangrijk! Alleen dan is het handig en levert het veel gemak op.

Aansluiting van technologie op de persoon

Wat voor de een meer zelfstandigheid geeft, kan voor de ander beperkend werken. Een raadslid heeft bijvoorbeeld een visuele beperking. Dan is het belangrijk dat de technologie een voorleesfunctie heeft.

Meer informatie en inspiratie



01

Meepraten en meebeslissen over technologie in de gehandicaptenzorg

Handreiking voor cliënten- en verwantenraden

Handreiking Meepraten en meebeslissen

Bekijk >



02

Handreiking in eenvoudige taal

Medezeggenschap en technologie in de gehandicaptenzorg

Handreiking voor cliëntenraden

Bekijk >



03

Workshop Technologie in de gehandicaptenzorg

Beeldbellen, zorgrobots en apps op je telefoon. Ook in de zorg wordt steeds meer nieuwe technologie gebruikt. Hoe kan de cliëntenraad of verwantenraad hier goed over meepraten in het belang van cliënten? Welke goede voorbeelden zijn er al? In deze workshop komt dat aan bod. Je leert ook wat de rechten van de cliëntenraad zijn bij nieuwe technologie.

Tijdens de workshop gaan we onder andere in op de volgende vragen:

- Wat is technologie in de zorg?
- Welke rechten heeft de cliëntenraad bij nieuwe technologie?
- Hoe kan de raad voor cliënten opkomen als er nieuwe technologie komt?

Bekijk voor een voorproefje van de workshop de [handreiking cliëntenraden: meepraten en meebeslissen over technologie](#).

Mogelijkheden & kosten

Er is een workshop-versie voor cliënten en een versie gericht op verwanten/vertrouwde personen in de cliëntenraad. We bieden de workshop live aan op het kantoor van het LSR of incompany, maar volledig online via Teams of Zoom is ook mogelijk. In coronatijd hebben we hier goede ervaringen mee opgedaan. Neem voor meer informatie contact op met de LSR-helpline.

BEL 030-295 00 04 STUUR EEN E-MAIL

De workshop en handreiking Technologie in de gehandicaptenzorg zijn tot stand gekomen binnen de Innovatie-impuls Gehandicaptenzorg.

Workshop Technologie van het LSR

Workshop gezondheidsvaardigheden en medezeggenschap eerstelijnszorg

Bekijk >



04

HANDREIKING HELPT BIJ MEEBESLISSSEN OVER ZORGTECHNOLOGIE

Het is essentieel dat cliënten(raden) meepraten en meebeslissen. Juist ook over de inzet van zorgtechnologie met cliënten in de gehandicaptenzorg. Academy Het Dorp en Vilans ontwikkelden hiervoor binnen de Innovatie-impuls Gehandicaptenzorg een praktische handreiking voor cliënten- en familieraden. Die handreiking blijkt in een duidelijke behoefte te voorzien: een waardevol hulpmiddel om vanuit het cliëntperspectief zorgtechnologie te bespreken.

Academy Het Dorp en Vilans ontwikkelden binnen de Innovatie-impuls Gehandicaptenzorg een praktische handreiking voor cliënten- en familieraden. Die handreiking blijkt in een duidelijke behoefte te voorzien: een waardevol hulpmiddel om vanuit het cliëntperspectief zorgtechnologie te bespreken.

Artikel ICT&health, met cliëntenraad van De Lichtenvoorde (nu: Sius)

Bekijk >



05

Meepraten over technologie

Zorgorganisaties zetten steeds vaker technologische hulpmiddelen in om begeleiders te ondersteunen en/of het leven van cliënten beter te maken. Een speciale handreiking helpt cliëntenraden om het gesprek over de inzet van technologie met zorgprofessionals en bestuurders te voeren.

Uiteraard gaat het interview via beeldbellen. In deze tijd kan dat niet anders. Het is een goed voorbeeld van hoe technologie als hulpmiddel kan worden ingezet.

Doe je technologie 'erbij', dan verliest het op een gegeven moment zijn nut.

Artikel Klik, met cliëntenraad van Cosis

Bekijk >



06

Artikel Samenspraak, met cliëntenraad van Amerpoort

Bekijk >

Colofon

Deze factsheet kwam tot stand binnen de Innovatie-impuls Gehandicaptenzorg (2019-2022), een programma van Volwaardig Leven, in opdracht van het Ministerie van VWS. De Innovatie-impuls heeft als doel om meer technologie in de gehandicaptenzorg in te zetten. Deze technologie moet bijdragen aan de kwaliteit van leven van cliënten en kwaliteit van zorg voor cliënten. Vilans en Academy Het Dorp voerden de Innovatie-impuls uit.

[Meer over de Innovatie-impuls.](#)

Auteurs

Kirstin van Dam, Annemarije Gaasterland, Tim Kroesbergen en Agnes van der Poel

Uitvoering

De handreiking en de workshop zijn in 2021 ontwikkeld door Annemarije Gaasterland, Kirstin van Dam, Tim Kroesbergen, Rachelle Reijnders, Jorrit Ebben en Agnes van der Poel (van Vilans of Academy Het Dorp) en Annemarie van Dijk en Helena Wiersma (van het LSR). De inventarisatie bij cliëntenraden is begin 2022 uitgevoerd door Kirstin van Dam, Annemarije Gaasterland en Agnes van der Poel.

Met dank aan

Alle leden en coaches van cliëntenraden die mee hebben gewerkt!
Malou Arends

Contact

Agnes van der Poel – agnes.van.der.poel@academyhetdorp.nl

Vormgeving:

Marcom+design, Utrecht

© Vilans / Academy Het Dorp, 2022