

## Cosis laat cliënten op eigen niveau meedenken

Cosis is een partnerschap tussen Promens Care en NOVO. De organisatie levert zorg aan mensen met een verstandelijke en/of psychische beperking. In 2016 herijkte de organisatie de strategie samen met de cliëntenraad, familieraad, medewerkers en in- en externe stakeholders. De Raad van Bestuur zet zeggenschap en medezeggenschap hoog op de agenda. Hoe gaat Cosis daar in de praktijk mee om?

De organisatie begon het strategietraject praktisch door in gesprek te gaan met cliënten en het persoonlijk netwerk, medewerkers en stakeholders. Wat is de échte zorgvraag? Hoe kunnen we daar met elkaar een antwoord op formuleren? Tijdens meerdere dialoogsessies is de gezamenlijke strategie geformuleerd: *“Wij helpen kwetsbare mensen met een verstandelijke en/of psychische beperking grip te krijgen op het leven. Samen maken we kleine stappen.”*

In de organisatie wordt op diverse manieren vorm gegeven aan zeggenschap en medezeggenschap. De zorg wordt, zo mogelijk, in de driehoek cliënt-persoonlijk netwerk-professional besproken en georganiseerd. Op locaties worden teams van zes tot acht personen (cliënten, persoonlijk netwerk en medewerkers) gevormd, die gezamenlijk kijken naar verbeterpunten en hoe zij die kunnen oppakken. Goed formuleren is daarbij van belang om te voorkomen dat de oplossing niet aansluit bij het vraagstuk. “Als je met elkaar een koers wilt bepalen, moet je vanaf het begin samenwerken”, stelt Amber Tjassing, bestuursondersteuner bij Cosis.

### Op eigen niveau meedenken

Cliënten kunnen goed hun mening geven, bijvoorbeeld over het eten. Zelf een onderwerp bespreekbaar maken vinden ze soms lastiger. Het Inspraakhuis is een werkwijze die uitkomst biedt. Het Inspraakhuis is een kartonnen huis met ramen, waarop thema's staan afgebeeld. Vaste thema's die voor elke cliënt en elke locatie van belang zijn, zoals veiligheid, voeding, hygiëne en sfeer. Cliënten kunnen ook thema's aandragen. De coach van de lokale cliëntenraad begeleidt dit proces door vragen te stellen aan de raad. De thema's zijn onderwerp van gesprek in de lokale cliëntenraad, deelnemersraad of bewonersoverleg en krijgen een kleur. Groen als het thema op orde is, oranje als het nog aandacht vraagt en rood als het nog niet goed is. “Met deze methode kunnen alle cliënten op hun eigen niveau meedenken over onderwerpen die belangrijk zijn in hun leven. Het kan gaan over veiligheid, maar ook over ideeën voor een groepsuitje.”

### Goud aan kennis

Cosis vindt het belangrijk dat de rechten van de cliënt bekend zijn bij alle mensen in de organisatie; medewerkers, cliënten en het persoonlijk netwerk. De organisatie ontwikkelt daarom een e-learning over de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ). De e-learning bespreekt onderwerpen uit deze wet op lokaal en centraal niveau.

“We zijn op veel manieren aan het werk gegaan, ook geheel los van de WMCZ. Het draait om onze cliënt en zijn of haar persoonlijk netwerk. Cliënten en hun persoonlijk netwerk weten ‘wie’ de cliënt is, zij hebben goud aan kennis. Deze kennis gebruiken we om de cliënt zo goed mogelijk te begeleiden.”

### **Integrale beleidsvorming**

Het is de wens van Cosis integrale beleidsvorming verder te ontwikkelen. “Hoe kunnen we cliënten en het persoonlijk netwerk goed betrekken bij de keuzes die wij maken? Als je mensen aan tafel uitnodigt, moet je zorgen dat iedereen zijn rol goed begrijpt. Dat is een leerproces .” (Mede)zeggenschap van cliënten vraagt constante aandacht van de organisatie. De manier van denken en werken van zorgverleners verschuift steeds meer van ‘zorgen voor’ naar gezamenlijk oplossingen bedenken. Deze omslag is al langer gaande in onze organisatie en wordt steeds meer ingebed in de dagelijkse praktijk. “Het is mooi te zien dat cliënten en hun persoonlijk netwerk zich betrokken voelen en weten dat ze mogen meepraten, hun mening geven en meedenken.”

[Lees meer op het Kennisplein Gehandicaptensector ->](#)