

Symposium cliëntenraadpleging

Congres 'Focus op Onderzoek,
27 september 2007

- Cliëntenraadpleging: een inleiding
(Martin Schuurman)
- Cliëntenraadpleging: methodologische
overwegingen (Joop Hoekman)
- Kwaliteitsverbetering en cliëntenraadpleging
(Wil Buntinx)

Cliëntenraadplegingen macro (als onderdeel van maatschappelijke ontwikkelingen)

Twee verbindingen:

1. Met burgerschap en zeggenschap van mensen met een verstandelijke beperking
2. Met marktdenken (als onderdeel van informatie, nodig voor 'transparantie' en 'horizontaal toezicht')

Soorten marktinformatie

- Etalage-informatie (direct zichtbaar)
- Feitelijke informatie over geleverde prestaties (op basis van prestatie-indicatoren)
- *Ervaringsinformatie van patiënten/cliënten over hun zorgaanbieder*

Doelen van marktinformatie

- Inkoopinformatie (zorgverzekeraar)
- Keuze-informatie (cliënt)
- Toezichtinformatie (inspectie)
- Verbeterinformatie (manager)
- Informatie over stand van zaken (overheid)

Clëntenraadpleging meso (binnen de organisatie)

- Vindt plaats met tal van doelen (woonwensen, veiligheid, tevredenheid, etc.)
- Als het goed is: sprake van achterliggend kwaliteitsdoel, bijvoorbeeld invulling geven aan vraaggestuurde zorg

Cliëntenraadpleging micro (individuele zorg en ondersteuning)

- Doel: invulling geven aan die zorg en ondersteuning in het leven van alledag
- Kan structureel (bijvoorbeeld met oog op ondersteuningsplan) of informeel (keuze voor daginvulling)

Thema's rond cliëntenraadpleging binnen organisaties

- Vormen van raadpleging zijn divers: individuele interviews en/of vragenlijsten, focusgroep, medezeggenschapsraad, e.d.
- Omvang qua inhoud: één domein of meerdere?
- Cliëntenraadpleging = raadpleging van **cliënten**
- Instrumentarium.
- Organisatie en logistiek.

Ontwikkeling in cliëntenraadpleging

Drang om ervaringsinformatie te standaardiseren: volgens gelijklopend format in alle organisaties (sectoren) te verzamelen, analyseren en presenteren. Te maken met huidige dominantie van marktdenken (dus van macroniveau).

Gevolgen:

=> Te weinig ruimte voor beantwoording van organisatiespecifieke kennisvragen

=> Staat op gespannen voet met diversiteit van doelgroep