



## Samenwerking verbeteren met consent

**Cliëntenraden hebben momenteel te maken met veel veranderingen in de zorg. Om te midden van deze ontwikkelingen sterk te staan, is het belangrijk om een goed team te vormen en om goede relaties te onderhouden met de omgeving, zoals de bestuurder, de achterban en tal van (nieuwe) netwerkpartners. Hoe doe je dit en wat is daarbij belangrijk?**

DOOR AGNES GOLDENBELD

De basis van succesvol samenwerken is goed naar elkaar luisteren, elkaar serieus nemen en tot conclusies en adviezen te komen waar alle betrokkenen achter staan. Hoewel de meeste mensen dit waarschijnlijk van harte zullen onderschrijven, valt het in de praktijk vaak niet mee om dit voor elkaar te krijgen.

### Winnaars en verliezers

We kennen allemaal situaties waarin verschillen van inzicht leiden tot het verharden van standpunten en waar deelnemers aan het gesprek het gevoel krijgen te moeten vechten om gehoord te worden. Situaties waarin uiteindelijk winnaars zijn, maar ook verliezers. Soms haken goede, betrokken leden en samenwerkingspartners zelfs af. Een dergelijke manier van samenwerken leidt tot verwijdering in plaats van toenadering. Terwijl het doel toch is om creatieve oplossingen te vinden, die ten goede komen aan de kwaliteit van de zorg.

### Verschillen van inzicht

Hoe kun je als cliëntenraad komen tot adviezen waar alle leden daadwerkelijk achter staan en waar ook bestuurders en de achterban goed mee kunnen leven? Hoe kun je ervoor zorgen dat kritische geluiden uit de achterban op tafel komen en leiden tot betere adviezen en betere zorg? Hoe voorkom je dat er bij verschillen van inzicht winnaars en verliezers zijn? Hoe zorg je ervoor dat relevante samenwerkingspartners graag met je samenwerken? Wat kun je doen als er (sterk) verschillende gezichtspunten, meningen, visies en ideeën over een bepaald onderwerp zijn? Hoe kun je deze gebruiken om tot creatieve en betere oplossingen te komen?

### Consent

Het nemen van besluiten op basis van consent (toestemming) leidt ertoe dat conclusies worden getrokken en besluiten worden genomen op basis van argumenten, in plaats van stemverhoudingen of overmacht.

Door consent als basis voor besluitvorming te nemen worden verschillende visies op een onderwerp op elkaar betrokken. Besluiten die op deze manier genomen zijn hebben een grote kans om daadwerkelijk uitgevoerd te worden, omdat alle betrokkenen zich gecommitteerd voelen. De besluiten zijn van betere kwaliteit én er is

meer draagvlak. Het voorkomt dat mensen zich ontkend voelen en afhaken. Het nemen van besluiten met consent zorgt voor een open sfeer en veiligheid. Dat genereert ruimte en creativiteit die nodig is om verschillende inzichten op elkaar af te stemmen. Doordat samenwerking met directie, achterban en relevante samenwerkingspartners verbetert, wordt de cliëntenraad meer serieus genomen.

### Wat is consent?

Wanneer een beslissing wordt genomen met consent, betekent het dat geen van de aanwezigen een overwegend bezwaar heeft tegen het voorstel. Wanneer een of meerdere aanwezigen wel een overwegend bezwaar tegen het voorstel hebben, en zij dus geen consent geven, wordt samen gezocht naar wat er nodig is om aan het bezwaar tegemoet te komen.

Consent is niet hetzelfde als consensus. Bij consensus staat ieder volledig achter het voorstel. Dat is moeilijker te bereiken dan consent. Besluitvorming op basis van consent is lichter en makkelijker te realiseren.

Consent is ook niet hetzelfde als een veto. Bij een veto kan een van de aanwezigen besluitvorming blokkeren, zonder daarbij argumenten te hoeven geven. Het geven van argumenten, of gevoelens, die ook kunnen duiden op een achterliggend argument, biedt de mogelijkheid om samen op zoek te gaan naar oplossingen.

### Sociocratie

Het nemen van besluiten met consent is onderdeel van sociocratie. In een sociocratische organisatie worden beleidsbesluiten genomen op het niveau waar mensen verantwoordelijk zijn voor de uitvoering ervan. Hiertoe wordt aan de bestaande lijnstructuur een kringstructuur toegevoegd, zodat op elk niveau in de organisatie op basis van gelijkwaardigheid beleid kan worden gemaakt.

Deze kringstructuur kent vier basisregels:

1. Consent regeert de besluitvorming
2. Besluitvorming vindt plaats in kringen
3. Kringen zijn dubbel gekoppeld
4. Personen worden in een open verkiezing gekozen



### Medezeggenschap geïntegreerd

Binnen een sociocratische organisatie is medezeggenschap geïntegreerd. Om die reden kunnen organisaties, wanneer zij juridisch hebben verankerd sociocratisch te werken, bij de de Sociaal Economische Raad vrijstelling vragen voor het hebben van een ondernemingsraad. Sociocratie is het enige model waarvoor deze vrijstelling gegeven wordt. In Nederland wordt in tal van organisaties, waaronder een aantal zorginstellingen met sociocratie gewerkt (bijvoorbeeld VSV In Zwang te Gouda, IVT Thuiszorg in Den Bosch).

Voor een cliëntenraad is het nemen van besluiten met consent interessant. Bij een goede samenwerking en slagvaardige besluitvorming tussen centrale, regionale en lokale cliëntenraden onderling kan het volledige model behulpzaam zijn. Dit geldt ook voor samenwerking tussen organisaties en raden in netwerkverband.

### Kennismaken?

Wanneer u wilt kennismaken met consent besluitvorming, dan kunt u zich aanmelden voor het Consentspel, op 23 juni in Zwolle (zie verderop in dit magazine).

Agnes Goldenbeld is zelfstandig organisatieadviseur, werkzaam in zorg en welzijn ([www.goldenbeldadvies.nl](http://www.goldenbeldadvies.nl)). In het kader van haar opleiding tot sociocratisch organisatie deskundige werkt zij onder supervisie van Sociocratisch Centrum Nederland ([www.sociocratie.nl](http://www.sociocratie.nl)).



**SPREK MEE OVER KWALITEIT  
IN VERPLEEGHUIZEN!**

## Meedenken over kwaliteit van zorg in verpleeghuizen

Staatssecretaris Martin van Rijn heeft een brief gestuurd aan 200 zorgaanbieders die verpleeghuiszorg leveren, met het verzoek mee te werken aan de bedoelde beweging in het plan 'Waardigheid en Trots' om de kwaliteit van zorg in verpleeghuizen te verbeteren.

De verwachting is dat er veel voorstellen van zorgaanbieders binnen zullen komen met betrekking tot de verbetering van zorg in verpleeghuizen. Medio 19 juni zullen de voorstellen met de zorgaanbieders besproken worden. Professionals en cliënten mogen/moeten een voorname rol spelen bij het beoordelen van de voorstellen van de zorgaanbieders. Wilt u mee denken? Wij horen het graag!