Netwerk Cliënt-en-Raad Zorg

NCZ

NZC ACADEMIE
STUDIEGIDS

Verdiep u in nieuwe thema's! Verrijk uw kennis, doe inzichten op en laat u inspireren met onze opleidingen, cursussen, congressen, e-learnings en seminars.

COLOFON

RAAD VAN TOEZICHT:
Lein Labruijere (voorzitter)
Coby Nell
Frank Sanders

DIRECTEUR-BESTUURDER:
Marika Biacsics - van der Horst

REDACTIE:
Marika Biacsics - van der Horst
Niek Arts

OPMAAK: ACTW Design

REDACTIEADRES:
NCZ, Loostraat 58
6924 AH LOO
T: 06 51 222 505
E: redactie@ncz.nl
www.ncz.nl

Instagram: NCZorg
YouTubekanaal:
Netwerk Cliënt-en-Raad Zorg
Facebook:
NetwerkCliëntenRaadZorg
Twitter: @NCZNederland
LinkedIn:
NCZ Netwerk Cliënt-en-Raad Zorg

VOORWOORD

Het is belangrijk dat u zich als cliëntenraad en als cliëntenraadslid blijft ontwikkelen. De veranderingen in de zorgsector gaan snel, helemaal met de introductie van de nieuwe Wmcz2018.

Dit betekent dat er van de cliëntenraad en zijn leden meer wordt verwacht. Om bij te blijven bij alle veranderingen en om uw kennisniveau te verhogen is er de NCZ Academie, speciaal gericht op het cliëntenraadswerk. Doe er uw voordeel mee!

We organiseren jaarlijks:

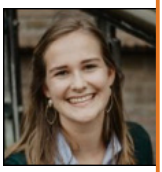
- Cursussen
- Workshops
- Symposia
- Leergangen
- E-learnings
- Beroepsopleiding Ambtelijk Secretaris Cliëntenraad®
- Netwerkbijeenkomsten

ncz.nl
ncz.nl/ncz-academie

ONZE TRAINERS

Hans van Dinteren

Hans is senior trainer en adviseur op het gebied van medezeggenschap, organisatie en governance. Hij is actief in de zorg, het onderwijs en in de kunst- en cultuursector. In zijn carrière heeft Hans zowel in de rol van werkgever als werknemer gewerkt.



Sarah Balfoort

Sarah specialiseerde zich na haar studie Beleid en Management van de Gezondheidszorg in gezondheidsrecht, met de nadruk op medezeggenschap in de zorg. Vanuit haar werk als zorgverlener in de ouderenzorg weet ze hoe onmisbaar het cliëntenperspectief is.

Hans Jonkman

Hans weet als cliëntenraadvoorzitter uit ervaring waar cliëntenraden mee te maken hebben en tegenaan lopen. Als directeur/manager weet zij ook hoe belangrijk het is het cliëntperspectief tot zijn recht te laten komen. Ze heeft volop ervaring in werken met groepen en het coachen van individuen.

Richard Raaphorst

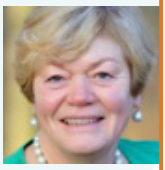
Richard is ondernemer in de zorg en welzijn. Hij is jarenlang werkzaam geweest bij DNV GL als lead auditor van kwaliteits- en veiligheidsmanagementsystemen en als trainer. Hij is verpleegkundig opgeleid en werkzaam geweest in ziekenhuis- en ouderenzorg.

José van Berkum

José van Berkum kent de wereld van de (ouderen)zorg en blinden- en slechtziendenorganisaties uit eigen (werk) ervaring. Ze weet daarom hoe belangrijk het is dat hun stem gehoord wordt.

Wim Eggens

Wim werkt als trainer, adviseur en ondersteuner van cliëntenraden. In de afgelopen dertig jaar had hij in verschillende functies (onderzoeker, ondersteuner, adviseur, trainer, beleidsmedewerker, ondersteuner bij de LCVV) te maken met het praktische werk van cliëntenraden.



Alice Makkinga

Alice is gespecialiseerd op het vlak van 'medezeggenschap cliënten in de zorg en burgerparticipatie', in het kader van de Wmo. Zij traint, ondersteunt en adviseert diverse (zorg) organisaties.

Kitty van de Vossenberg

Kitty traint en coacht mensen op gedrag in werk en organisaties bij verandertrajecten of functionerings-vraagstukken met aandacht voor (belemmerende) gedragspatronen en overtuigingen. Dit doet ze sinds 15 jaar samen met Lisette Verploegen.

Lisette Verploegen

Lisette is trainer, coach en intervisiebegeleider. Ze startte haar loopbaan in 1977 in het sociaal domein. Vanaf 1990 traint en begeleidt ze medezeggenschapsraden in de zorg- en welzijnssector. Nu is ze actief bij de ontwikkeling van medezeggenschapsmodellen binnen de integrale kindcentra.

Christa Vogel

Christa Vogel werkt als trainer, procesbegeleider en adviseur in de publieke sector. Zij heeft ervaring met samenwerkingsprocessen verbeteren. Juist als professionals, vrijwilligers en cliënten het samen moeten doen, is veel winst te halen met betere communicatie.

NCZ EVENEMENTEN

Naast opleidingen, cursussen en leergangen organiseert NCZ ook met regelmatig losstaande events door heel Nederland. Dit zijn bijvoorbeeld actuele workshops, symposia, themadagen en netwerkbijeenkomsten. Hierbij staat kennisdeling, ervaringen uitwisselen en aanhaken op actuele thema's centraal.

Per event wordt er vaak ook ingespeeld op een beperktere doelgroep. Denk hierbij aan een bepaald onderdeel van de zorgsector, een bepaald geografisch gebied of de functie van de doelgroep. Zo organiseren we soms speciale events voor alleen voorzitters, ambtelijk secretarissen of juist leden. Hierover communiceren we altijd heel duidelijk.

Symposia

We organiseren regelmatig eigen symposia over actuele onderwerpen toegespitst op de cliëntenraad en medezeggenschap in de zorg. Voor het organiseren van symposia werken we vaak samen met andere organisaties uit ons netwerk.

Netwerkbijeenkomsten

De kracht van NCZ is dat we een netwerk van veel verschillende partijen in de zorg en daarbuiten zijn. Dit betekent dat we elkaar versterken door van elkaar te leren, kennis binnen handbereik te hebben en te inspireren. Speciaal hiervoor organiseren we met regelmaat netwerkbijeenkomsten, vaak gelieerd aan een actueel onderwerp.

Workshops

Onze workshops zijn kortdurende, interactieve groepssessies waarbij aan een bepaald onderwerp en bijbehorende opdracht wordt gewerkt. De opdracht is bedoeld om de theorie uit de workshop naar de praktijk van de cliëntenraad te vertalen. We bieden standaard workshops en workshops op maat aan. Een workshop duurt twee à drie uur en NCZ-leden ontvangen korting.

Workshop: Wet Zorg en Dwang en de cliëntenraad
Een workshop over de Wet Zorg en Dwang en de rol van de cliëntenraad.

Workshop: medezeggenschapsregeling Wmcz2018
Een workshop over de achtergrond en betekenis van de medezeggenschapsregeling conform de Wmcz2018.

Workshop: Wmcz2018
Een workshop over wat de wijzigingen in de nieuwe Wmcz gaan inhouden en hoe die aansluiten bij de huidige ontwikkelingen.

Workshop: cliëntenraad en digitale zorgtechnologie
Een workshop over hoe om te gaan met de digitale zorgtechnologieën als e-health. Het is belangrijk straks hierover 'mee te kunnen praten'.

Workshop: AVG, wat moet de cliëntenraad ermee?
Een workshop over de gevolgen van de AVG en het cliëntenraadswerk en hoe hiermee om te gaan.

Workshop: de cliëntenraad en het cliëntenperspectief
Een workshop over hoe goed om te gaan met de steeds belangrijkere rol die het cliëntenperspectief speelt.

Workshop: het leiden van een (centrale) cliëntenraad
Een workshop over het goed en pragmatisch voorzitten van een (centrale) cliëntenraad als (onafhankelijk) voorzitter.

WORKSHOPS

Workshop: bijbetalingen voor cliënten in de langdurige zorg

Een workshop over de regelgeving en toetsing met betrekking tot bijbetalingen in de langdurige zorg.

Workshop: cliëntenraad en klachten en geschillen in de zorg

Een workshop over de kansen die de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz) biedt voor verbetering in de zorg.

Workshop: cliëntenraad ziekenhuis bij kwaliteit- en patiëntveiligheid

Een workshop over het gebruik van de kwaliteits- en veiligheidssystemen om informatie te verkrijgen.

Workshop: contact met de achterban

Een workshop over hoe u goed contact legt en onderhoudt met de belangrijke achterban van de cliëntenraad.

Workshop: de cliëntenraad in de eerstelijns gezondheidszorg

Een workshop over hoe u een cliëntenraad bij een gezondheidscentrum, huisartsenpraktijk of eerstelijns gezondheidscentrum vormgeeft.

Workshop: de rol van de cliëntenraad bij kwaliteit van (langdurige) zorg
Een workshop over wat de kwaliteit vanuit het cliëntenperspectief inhoudt en hoe deze wordt gemeten.

Workshop: effectief vergaderen
Een workshop over de belangrijkste ins en outs van effectief gezamenlijk vergaderen.

Workshop: meer impact op de samenwerking met de Raad van Toezicht
Een workshop over het effectief samenwerken vanuit de geldende regels en procedures gericht op de cliënt.

Workshop: strategisch onderhandelen
Een workshop over de kracht en do's en don'ts van krachtig en succesvol onderhandelen.

Workshop: van medezeggenschap naar participatie
Een workshop over de actuele ontwikkelingen die horen bij de transitie van medezeggenschap naar echte participatie.

Er worden steeds nieuwe workshops aan het aanbod toegevoegd. Deze lijst is dus niet eindig. Kijk voor het meest actuele aanbod op ncz.nl/ncz-academie

Standaard cursussen

NCZ biedt een aantal standaard cursussen aan. NCZ-leden ontvangen korting, afhankelijk van het afgesloten lidmaatschapspakket. Een standaard cursus is een cursus die bij NCZ 'op de plank' ligt. De voorbereiding voor deze cursus is kort en de stof is algemeen.

Een cursus duurt minimaal één dagdeel van drie lesuren. Een hele lesdag bestaat uit twee dagdelen met één uur pauze en na afloop de mogelijkheid tot napraten. De prijs voor een standaard cursus is € 120,00 euro per uur voor niet-leden. Inbegrepen zijn: lesmateriaal, literatuur/verwijzing naar literatuur, certificaat, koffie en thee.

Cursussen op maat

Een cursus op maat gaat op aanvraag en wordt in overleg met u ontwikkeld. NCZ-leden ontvangen korting afhankelijk van het afgesloten lidmaatschapspakket.

De onderwerpen van de standaard cursussen kunnen we toespitsen op uw specifieke situatie. De prijs is € 120,00 euro per uur voor niet-leden. Het totaalbedrag voor de cursus is afhankelijk van de trainer, het onderwerp en de voorbereidingstijd.

Cursus: Zorghuisvesting en de Wmcz2018

Inhoud: Nieuw overheidsbeleid zet in op het fors verminderen van het aantal ouderen in intramurale instellingen. Deze herziening en bijbehorende verbouwing kunnen belangrijke gespreksonderwerpen zijn voor de cliëntenraad. We besteden aandacht aan techniek, financiën en de positie van bijvoorbeeld banken, verzekeraars en bewoners.

Duur: Eén of twee dagdelen

Cursus: cliëntenraad bij zelfsturend team

Inhoud: Nadat we met elkaar het theoretisch concept van zelfsturing hebben doorgenomen, gaan we per fase van invoering daarvan uw ervaringen uit de praktijk met elkaar bespreken. In de workshop is vooral tijd voor uitwisseling van ervaringen en ideeën. Want kent u de achterliggende visie van het zelf sturen/zelf organiseren?

Duur: Eén of twee dagdelen

Cursus: cliëntenraad en calamiteit

Inhoud: In de zorgsector kan zich altijd een calamiteit voordoen. Als cliëntenraad moet u dan weten hoe te reageren, zowel naar de achterban als de media. Leer wat wel en niet te doen en krijg alle basiskennis onder de knie. Zo oefent u bijvoorbeeld met het geven van een live-interview op camera.

Duur: Twee dagdelen

Cursus cliëntenraad en zorginkoop

Inhoud: U krijgt inzicht hoe u als cliëntenraad bijdraagt aan een goede zorginkoop. Want hoe bereidt u zich als cliëntenraad hierop voor en welke hulpmiddelen kunt u hierbij gebruiken? Waar moet u op letten en hoe voert u een eventueel gesprek met bestuurders of zorgverzekeraars? Hier gaan we in deze cursus dieper op in.

Duur: Eén of twee dagdelen

Cursus: in- en externe communicatie

Inhoud: De cliëntenraadsleden communiceren volop, met elkaar, met de RvB, andere cliëntenraden, de centrale cliëntenraad en natuurlijk de cliënten zelf. Met iedere doelgroep communiceert u anders en zet u andere communicatie-middelen in. We kijken naar: ‘wat gebruikt u in welke situatie’?

Duur: Eén of twee dagdelen

Cursus: jaarplan cliëntenraad van A tot Z

Inhoud: Een goed jaarplan opstellen, waarom is dat nodig? Daar gaat deze cursus over. We gaan met uw eigen jaarplan aan de slag. Want: ‘de cliëntenraad is verplicht verantwoording af te leggen in een jaarverslag en duidelijk aan te geven wat de doelstellingen voor het nieuwe jaar zijn. En die schrijft u op in een jaarplan met jaarplanning.

Duur: Twee dagdelen

Cursus: omgaan met emotionele aspecten van spreken en onderhandelen

Inhoud: Emoties spelen een belangrijke rol in elke bespreking. Soms maken ze het spreken makkelijk, maar meestal worden emoties gezien als belemmerende factoren. Het (h)erkennen van emoties is de basis om emoties te hanteren en er zelf voordeel van te hebben.

Duur: Eén of twee dagdelen

Cursus: omgaan met lastige gesprekspartners

Inhoud: Niet ieder gesprek gaat altijd even vloeiend. Soms heeft u een 'lastige gesprekspartner' tegenover u. Het is dan belangrijk om te voorkomen dat het gesprek uitloopt op een conflict of erger. Hierbij zijn het herkennen van het potentiële conflict, wanneer nodig de-escalerend handelen en het aannemen van de juiste houding de sleutels tot succes.

Duur: Eén of twee dagdelen

Cursus: profileren van de cliëntenraad en nieuwe leden werven

Inhoud: De zorgsector groeit, terwijl het steeds moeilijker wordt om cliëntenraadsleden te vinden. Hoe hiermee om te gaan? We kijken naar hoe u zich profileert als cliëntenraad, welk vacatureprofiel er is en welke mogelijkheden voor ledenwerving er zijn. Verder leren we volop van elkaars ervaringen.

Duur: Eén dagdeel

Cursus: uit de startblokken met de nieuwe cliëntenraad

Inhoud: 'Uit de startblokken met de cliëntenraad' is een cursus om nieuwe cliëntenraden een voortvarende start te geven. In de cursus wordt tijd en aandacht vrijgemaakt om elkaar en elkaars kwaliteiten beter te leren kennen. Gezamenlijk worden de contouren van de visie, missie en strategie van de cliëntenraad bepaald.

Duur: 3 dagdelen

Cursus: verbeteren functioneren cliëntenraad

Inhoud: Tijd is een schaars goed, daarom wilt u als cliëntenraad zo effectief en goed mogelijk functioneren. Helaas lukt dit lang niet altijd in de praktijk. We kijken hoe u omgaat met beschikbare tijd en middelen en hoe u praktisch de invloed op het beleid kunt vergroten. We zoomen zowel in op het intern als extern functioneren.

Duur: Eén of twee dagdelen

Cursus: ziekenhuis en bouwplannen

Inhoud: Er wordt wat afgebouwd in de Nederlandse zorgsector. Het cliëntbelang wordt hierbij steeds belangrijker, dus ook de rol van de cliëntenraad. Maar waar moet u nou echt opletten en waar haalt u de juiste externe kennis en expertise vandaan? Verder kijken we nog naar de wensen en eisen vanuit de Wmcz2018 bij (nieuw)bouw.

Duur: Eén of twee dagdelen

LEERGANGEN

We bieden verschillende leergangen aan speciaal gericht op (centrale) cliëntenraden, ambtelijk ondersteuners en cliëntenraadcoaches. Alles erop gericht om het maximale uit de functie en rol te halen.

Een leergang is een korte opleiding of een meer uitgebreide cursus van meerdere dagdelen. Het is ook mogelijk om verschillende cursussen als een grotere leergang achter elkaar te plaatsen. Staat uw leergang er niet bij? Natuurlijk kunnen wij ook leergangen ontwikkelen.

Leergang: nieuw in de cliëntenraad

Inhoud: Dit is een basisleergang voor nieuwe leden van een cliëntenraad en voor leden die hun kennis willen opfrissen. We gaan in op alle ins en outs van het werk van een cliëntenraad en de actuele ontwikkelingen rondom medezeggenschap en participatie. Zoals:

- Wet- en regelgeving, rechten en plichten cliëntenraad en zorginstelling
- Actualiteit medezeggenschap en participatie
- Rol, positie en adviestaak cliëntenraad
- Vergadertechnieken, besluitvorming
- Profileren, contact met de achterban

Duur: Drie dagdelen

Leergang: leiden van de (centrale) cliëntenraad (voorzitter)

Inhoud: Het voorzitten van een (centrale) cliëntenraad lijkt vaak gemakkelijker dan het is. Soms lijkt een cliëntenraad op een kruiwagen met kikkers: hoe houdt u ze allemaal binnen? En uw taak is ook om te zorgen voor focus binnen de raad: het uitvoeren van de medezeggenschap. En dan liefst ook nog in een prettige sfeer en met goed contact met de Raad van Bestuur of de directie. Dit leert u in deze leergang.

Duur: Drie dagdelen

Leergang: ambtelijk secretaris of cliëntenraadondersteuner

Inhoud: De rol van de ambtelijk secretaris of ondersteuner wordt steeds belangrijker. In deze leergang stippen we de belangrijkste facetten van zijn of haar rol aan. Het doel is het verkrijgen van een praktische en theoretische basis van waaruit de functie, taken en rol van ambtelijk secretaris en cliëntenraadondersteuner vorm kan worden gegeven.

Duur: Drie dagdelen

Leergang: professionalisering van de cliëntenraad

Inhoud: Deze leergang kan gevolgd worden door individuele leden van cliëntenraden tijdens landelijke bijeenkomsten. Ook kan een cliëntenraad deze leergang in service afnemen. In overleg met de cliëntenraad wordt de leergang van maximaal twee jaar op de locatie van de cliëntenraad gevolgd.

Tussen de bijeenkomsten en voorafgaand aan de eerste bijeenkomst maken de deelnemers huiswerk. De totale studielast bedraagt 24 uur. Uiteraard is er binnen het programma ruimte om op de eigen vragen van de cliëntenraad in te gaan.

Duur: Drie dagdelen

OPLEIDING AMBTELIJK SECRETARIS CLIËNTENRAAD

Het werk van de cliëntenraad en zijn leden wordt steeds belangrijker. Gelukkig hebben zij door de nieuwe Wmcz2018 recht op professionele onafhankelijke ondersteuning. In de praktijk is dit vaak de ambtelijk secretaris, coach of ondersteuner van de (centrale) cliëntenraad.

Duur opleiding: 5 lesdagen

De laatste jaren is deze unieke functie uitgegroeid tot een serieus beroep. En dat verdient een volwaardige en erkende beroepsopleiding. NCZ biedt hiervoor een korte CPION-gecertificeerde beroepsopleiding op hbo-niveau. Met de mogelijkheid tot verdieping en verbreding via verschillende modules en op maat trainingen.

Het resultaat van de opleiding

- Een CPION-erkend diploma met vermelding in het Abituriëntenregister
- Opfrissing van de kennis van de wet- en regelgeving
- Heeft u nagedacht over uw unieke rol
- Heeft u zich verdiept in de verschillende processen rondom de cliëntenraad
- Heeft u een beeld gevormd over de inhoud van uw werk en daarbij horende kansen en bedreigingen
- Heeft u een checklist samengesteld voor het beoordelen van gemaakt beleid
- Heeft u een aanzet voor een jaarplan / werkplan gemaakt

Onderwerp per opleidingsdag

Dag 1: Basiskennis, plaats in de organisatie, visie en planmatig werken
Dag 2: Adviezen geven en jaarrekening en begroting
Dag 3: Communicatie in de breedste zin
Dag 4: Onafhankelijkheid en toekomst
Dag 5: Overleg, hoe en wat

Snel en eenvoudig thuis aan de slag met les- en oefenstof? Dan is een e-learning ideaal voor u. We bieden e-learning-cursussen voor mensen die nieuw zijn in de cliëntenraad en die weinig tot niets weten over het speelveld en de kaders van medezeggenschap.

U leert in verschillende modules alle ins en outs van de cliëntenraad en de vernieuwde wet voor cliëntenraden (Wmcz2018). Met onze e-learings krijgt u een duidelijk professioneel kader om uw werk als cliëntenraadslid goed te beginnen.

E-learning: eerste stappen als cliëntenraadslid

Inhoud: U ontvangt snel de juiste informatie om te starten met uw werkzaamheden. Verder is de e-learning te gebruiken als naslagwerk. De volgende onderwerpen komen aan de orde:

- Wie zitten er in de cliëntenraad?
- Stappenplan naar cliëntenraad 'nieuwe stijl'
- Contact met de achterban
- Goede communicatie
- De rol van de ambtelijk secretaris

Duur: 2 tot 5 uur zelfstudie

E-learning: Wmcz2018

Inhoud: De Wmcz2018 brengt voor cliëntenraden meer mogelijkheden en meer verantwoordelijkheden met zich mee. In deze e-learning leert u wat de belangrijkste verschillen zijn tussen de oude en nieuwe Wmcz. Wat dat voor gevolgen heeft voor cliëntenraden en hoe u zich kunt voorbereiden op de komst van de nieuwe wet.

Duur: 2 tot 5 uur zelfstudie

PRAKTISCHE INFORMATIE

Tarieven en kosten

De prijs voor een standaard cursus voor niet-leden is € 120,00 per uur. De kosten voor een standaard workshop zijn € 80,00 per persoon. Dit is exclusief reis- en eventuele verblijfkosten van de trainer. Wordt de cursus over verschillende dagen verspreid dan worden er voor iedere keer reis- en verblijfkosten in rekening gebracht € 0,30 per kilometer of openbaar vervoer op basis van eerste klas reizen.

Aanmelden en opgeven

NCZ heeft een groot en divers aanbod aan workshops, trainingen en opleidingen. Op ncz.nl/ncz-academie kunt u zich opgeven en inschrijven voor ons aanbod. Hier vindt u ook meer informatie omtrent het inschrijfproces. Verder staan er de actuele data en locaties waar de opleidingen worden aangeboden.

Voor meer informatie mag u ons natuurlijk ook bellen of mailen. Dit geldt ook voor het bespreken van een training of workshop op maat. We wisselen hierover graag met u van gedachten, waarna we een passend aanbod doen. We zijn bereikbaar op info@ncz.nl of telefonisch op 06 51 22 25 05.

Netwerk Cliënt-en-Raad Zorg | Loostraat 58 | 6924 AH | Loo | T +31 (0) 6 51 22 25 05
info@ncz.nl | www.ncz.nl
NL41 RABO 0127 8352 29 | KvK 09131729