

## Adviesdocument Conflicten binnen het Netwerk Palliatieve Zorg (NPZ)

Augustus 2023

### 1. Hoe ga je om met conflicten binnen het NPZ?

Het is handig hiervoor een procedure te hebben. Binnen deze procedure maak je afspraken met elkaar, zodat iedereen zich professioneel blijft gedragen. Beschrijf daarom in deze procedure hoe je binnen je Netwerk omgaat met conflicten.

### 2. Voorbeeldprocedure omgaan met conflicten binnen het NPZ

#### 2.1 Uitgangspunten

Hieronder volgt een beschrijving van een procedure die een Netwerk kan afspreken. De procedure zorgt ervoor dat:

- je escalatie voorkomt door vroegtijdige signalering.
- Je verrassingen voorkomt.
- je niet over de zorgaanbieder, maar met de afgevaardigde vanuit de aanbieder spreekt.
- de inhoud van de kwestie centraal blijft staan en je zo objectief mogelijk blijft.
- je zorgvuldig blijft en altijd hoor en wederhoor toepast.
- leden de mogelijkheid hebben en krijgen om hun gedrag aan te passen.
- je vrijblijvendheid voorkomt.

#### 2.2 Aanpak bij bespreekbaar maken van gedrag

De aanpak bestaat uit een aantal stappen die cumulatief is opgebouwd:

- A. Vroegtijdig signaleren en oplossen.
- B. De voorzitter erbij betrekken.
- C. De zorgaanbieder krijgt een extra gesprek met de netwerkcoördinator en/of voorzitter.
- D. Melding in de netwerkvergadering.
- E. Bespreken van en besluitvorming over voorstel ter oplossing.

Deze bovenstaande opzet is zo opgesteld dat als de vorige stap niet het bedoelde effect heeft, men overstapt naar de volgende stap. Daarbij worden ook anderen betrokken. Het geheel krijgt zo een formeler karakter en zaken worden gedocumenteerd.

##### A. Vroegtijdig signaleren en oplossen

Binnen het Netwerk geldt dat iedereen van het netwerk incidenten vroegtijdig bespreekbaar maakt. In dit eerste gesprek maken de betrokkenen afspraken om het incident op te lossen. Zij maken altijd een afspraak voor een tweede gesprek om te kijken of de maatregelen hebben geholpen.

Als de partijen er niet uitkomen, heeft de netwerkcoördinator een gesprek met de betrokkenen. De netwerkcoördinator past hoor en wederhoor toe. Daarna brengt de netwerkcoördinator verslag uit aan de betrokkenen en maakt daarover afspraken met hen. Ook hier plannen zij een tweede gesprek om na te gaan of de afspraken worden nagekomen.

*Mocht het zo zijn dat een netwerklid een incident heeft met de netwerkcoördinator, dan kan het lid in gesprek gaan met de voorzitter van het netwerk (stap B). Deze gaat het gesprek aan met beide partijen om vervolgens afspraken te maken om het incident op te lossen. Ook hier wordt een tweede gesprek gepland om het effect vast te stellen. Mocht dit niet tot het gewenste effect leiden dan wordt overgegaan naar stap C.*

**B. De voorzitter erbij betrekken**

Mocht de eerste stap niet tot het gewenste resultaat leiden, dan wordt de kwestie door de netwerkcoördinator besproken met de voorzitter. Het betrokken lid van het netwerk wordt uitgenodigd om zijn visie op het geheel te geven.

Mocht een van de deelnemers van de strategische groep<sup>1</sup> betrokken zijn, dan wordt een ander lid van het netwerk aan de voorzitter toegevoegd. Vervolgens worden afspraken gemaakt om alsnog tot oplossing te komen. Ook hier maken de betrokkenen een afspraak voor een tweede gesprek. Van het eerste en het tweede gesprek met de voorzitter van het bestuur wordt een verslag gemaakt. Zie ook: Adviesdocument Structuur van het NPZ.

*Indien stap B voor het netwerklid dat een incident heeft met een netwerkcoördinator onbevredigend eindigt, kan de voorzitter besluiten om een extra gesprek te plannen met een afgevaardigde vanuit de strategische groep (stap C). Vervolgens worden afspraken gemaakt om tot een oplossing te komen. Ook hier wordt een afspraak gemaakt voor een tweede gesprek. Van het eerste en het tweede gesprek maakt de voorzitter van de strategische groep een verslag. Daarna gaan we over naar stap D.*

**C. Zorgaanbieder krijgt een extra gesprek met netwerkcoördinator en/of voorzitter**

Als stap B onbevredigend eindigt, kan de voorzitter beslissen vervroegd een extra gesprek te houden met de betrokkenen. Vanuit de strategische groep kunnen eventueel andere leden bij dit extra gesprek aansluiten. Ook van dit gesprek stelt de voorzitter een verslag op met de gemaakte afspraken. Ook hier geldt een tweede gesprek om de gemaakte afspraken te toetsen.

**D. Melding in de netwerkvergadering**

Mocht het verloop van stap C voor de voorzitter van de strategische groep of voor de betrokkene aanleiding zijn om een en ander in de netwerkvergadering te melden, dan is dat mogelijk nadat het formele gesprek (stap C) is gehouden. Als de voorzitter of de betrokkene(n) dat op prijs stelt, kan tijdens de vergadering op de inhoud van de zaak worden ingegaan.

Hierna spreekt de voorzitter met de betrokkene(n) een periode af, waarbinnen zij de gelegenheid hebben om alsnog een goede oplossing te vinden. Lukt dit niet? , dan gaat stap E in. Dit wordt in de vergadering van het Netwerk geagendeerd met een voorstel van de voorzitter van de strategische groep.

**E. Bespreken van en besluitvorming over voorstel ter oplossing**

Het geagendeerde voorstel wordt in de vergadering besproken, waarbij voorzitter en betrokkene(n) in eerste instantie vragen beantwoorden. Het voorstel wordt daarna zonder aanwezigheid van betrokkene(n) besproken. Daarna wordt een beslissing genomen.