

# NOTIES OVER INSPRAAK EN CLIENTENPARTICIPATIE IN NEDERLAND

Jef Pelgrims

Vlaams Parlement 21 juni 2019





# Het congress van Arcen

1995

- ▶ Arcen, Vakantiepark Klein Vink
- ▶ 250 mensen met een verstandelijke beperking
- ▶ Erica Terpstra

# CLIENTENRAAD

- ▶ Een **cliëntenraad** is een groep cliënten die opkomt voor de gemeenschappelijke belangen van alle cliënten in een zorginstelling. Het bestaan en de (medezeggenschaps)rechten van een cliëntenraad zijn vastgelegd in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen ([WMCZ](#)) die op **29 februari 1996** van kracht werd. Deze wet stelt dat een zorginstelling (zoals een (psychiatrisch) ziekenhuis, verpleeghuis, ggz-instelling) verplicht is een cliëntenraad in te stellen. Via de cliëntenraad kunnen de cliënten/patiënten van de zorginstelling invloed uitoefenen op het beleid van de instelling. Het bestuur van een zorginstelling moet bij het nemen van beslissingen rekening houden met het advies van de cliëntenraad.

# Formeel geregeld.....

- > Inspraak, adviesrecht en instemmingsrecht!
- ▶ De praktijk was echter weerbarstiger!

IK HEB DE VERGADERING  
HÉÉL GOED VOORBEREID

-Kijk, hier zijn ALLE  
OPMERKINGEN DIE  
JULLIE MOETEN MAKEN

?



# De werkelijkheid

- ▶ Een proces van vallen en opstaan.
- ▶ Onderschatting van cliënten -> inschakeling van “vervangers” (familie, buitenstaanders, familieleden van oud-bewoners)
- ▶ In de praktijk weinig sanctiemogelijkheid bij negeren of miskennen van de rechten van cliënten op inspraak en medezeggenschap.
- ▶ Geen vanzelfsprekendheid om voldoende valabele kandidaten te vinden voor zitting in locale of centrale cliëntenraad.
- ▶ Bestuurscultuur: aanvankelijk erg hiërarchisch, autoritair, relatief weinig verantwoording aflegend (intern en extern) -> “Vader (=directeur)weet het best!”



# Belangrijk: BETERE POSITIE want..

- ▶ ‘Ik heb het bijltje erbij neergegoid’
- ▶ ‘Te vaak werden wij te laat, verkeerd of niet geïnformeerd’
- ▶ ‘Ernstig miskend’
- ▶ ‘Machtsstrijd’
- ▶ ‘Onduidelijkheid over de rol en positie van de cliëntenraad’
- ▶ ‘Een cliëntenraad moet niet te hoog van de toren blazen’
- ▶ ‘Eerste lijn waarschuwt voor wetsvoorstel: verhoogt werkdruk’
- ▶ Toenemende vrijheid om eigen zorgorganisatie in te richten
- ▶ -> als interne bestuurs-en toezichtstructuur tekort schiet -> gevolgen voor kwaliteit, veiligheid en continuïteit van de zorg door te weinig checks and balances. Dan is sterke cliëntenraad absolute must!

# WMCZ 2018

## DOEL

- ▶ verbeteringen aan te brengen in het stelsel van medezeggenschap in zorginstellingen, zoals dat is neergelegd in de huidige Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz). Het voorstel beoogt de positie van cliëntenraden te verstevigen ten opzichte van zorginstellingen, en tegelijkertijd tegemoet te komen aan de wens van instellingsbesturen en cliëntenorganisaties tot grotere ruimte voor maatwerk.

# STAND VAN ZAKEN

The screenshot displays a legislative tracking interface with two main panels and a bottom navigation bar. The left panel, titled "voorstel van wet - 20 december 2017", shows the bill's progress through the Tweede Kamer (TK, 2) and a "Meer" link. The right panel, titled "publicatie wet - 14 juni 2019", shows the bill's publication date (14 juni 2019), title (publicatie wet nr. 215), and a "Meer" link. The bottom navigation bar includes "Tweede Kamer", "Eerste Kamer", "Plenair", and "Staatsblad(en)", with "Afkondiging" also visible. The interface uses a red and grey color scheme with PDF icons and information symbols.

**voorstel van wet - 20 december 2017**

- ▶ 20 december 2017
- voorstel van wet
- TK, 2
- ▶ Meer

**publicatie wet - 14 juni 2019**

- ▶ 14 juni 2019
- publicatie wet
- nr. 215
- ▶ Meer

Tweede Kamer   Eerste Kamer   Plenair   Afkondiging   Staatsblad(en)

# WMCZ 2018

1.



invoeren gelaagdheid

2.



uitbreiding onderwerpen  
medezeggenschapsregeling

3.



Instemmingsrecht i.p.v.  
verzwaard advies

4.



voorzieningen en financiën

5.



toezicht Inspectie  
Gezondheidszorg en Jeugd

6.



recht van enquête  
aan cliëntenraden

## Wmcz2018 belangrijkste wijzigingen

7.



verplichte openbare  
vacatures

8.



hulp bij inventarisatie  
achterban

9.



tijdige aanvragen  
advies of instemming

10.



onder strikte voorwaarden  
cliëntenraad ontbinden

11.



Organisatie niet verplicht  
jaarverslag wetstoepassing

# Hoofdlijn in de nieuwe wet

- ▶ 1. Medezeggenschap is een recht van de client, dat er toe bijdraagt dat de dienstverlening wordt afgestemd op zijn/haar wensen en behoeften.
- ▶ 2. Medezeggenschap is een opdracht voor het instellingsbestuur om goede zorg te bieden, clientgericht, dichtbij en afgestemd op de reële behoefte van de cliënt.
- ▶ -> versterking van het democratisch functioneren van zorginstellingen.
- ▶ -> leveren van maatwerk.

# 1. Invoeren van gelaagdheid

- ▶ Verplichting om een cliëntenraad in te stellen
- ▶ -verplicht bij instellingen met meer dan 10 medewerkers. -> persoonlijk contact garanderen!
- ▶ - op verzoek, bij instellingen waar cliënten langer dan een half jaar verblijven of in de thuiszorg. -> mogelijk instelling van MEERDERE cliëntenraden.
- ▶ - mogelijkheid om cliëntenraad in te stellen bij instellingen met < 10 medewerkers.
- ▶ - mogelijkheid tot inspraak cliënten in aangelegenheden die directe invloed hebben op dagelijks leven, bij instellingen waar cliënten langer dan een half jaar verblijven.

## 2. Uitbreiding van de onderwerpen waarover formeel regels moeten worden afgesproken:

- ▶ Wijze waarop cliëntenraad wordt betrokken bij de voorbereiding van bepaalde besluiten.
- ▶ De verdeling van taken en bevoegdheden van de cliëntenraden in het geval van meerdere cliëntenraden.
- ▶ De wijze waarop wordt bewerkstelligd dat de benodigde informatie op begrijpelijke wijze aan de cliëntenraad wordt verstrekt.

# 3. Vervanging van het verzwaard adviesrecht door instemmingsrecht.

- ▶ **Advies:** bij elk voorgenomen besluit over
  - ▶ - wijziging van de doelstelling of grondslag van de instelling.
  - ▶ - fusie of duurzame samenwerking.
  - ▶ - Overdracht van de zeggenschap over de zorg of een onderdeel daarvan.
  - ▶ - gehele of gedeeltelijke beëindiging danwel belangrijke uitbreiding van de zorgverlening.
  - ▶ - Belangrijke wijziging in de organisatie van de zorgverlening.
  - ▶ - een profielschets over de benoeming van de leden van de RVT of de RvB.
  - ▶ -de vaststelling van de begroting en de jaarrekening.



# Advies (vervolg)

- Algemeen huisvestingsbeleid, ingrijpende verbouwing, nieuwbouw of verhuizing.
- ▶ - selectie en benoeming van leidinggevenden in de zorg.
- ▶ Het advies moet op een zodanig tijdstip gevraagd worden dat de cliëntenraad redelijkerwijs genoeg tijd heeft om zich een goed oordeel te vellen en dat het advies van wezenlijke invloed kan zijn op het te nemen besluit.
- ▶ De instelling neemt geen besluit dan na tenminste 1x over het advies met de Clientenraad te hebben gesproken.
- ▶ De instelling deelt schriftelijk haar (met redenen omkleed) besluit mee aan de CR.

# INSTEMMINGSBEVOEGDHEID

De instelling behoeft de instemming van de CR voor elk voorgenomen besluit inzake:

- medezeggenschapsregeling, de regelingen van de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg, alsmede andere voor cliënten geldende regelingen.
- Een profielschets voor het benoemen van klachten functionarissen, vertrouwenspersonen enz.
- De procedure voor het opstellen en bespreken van zorgplannen.
- Het algemene beleid rond kwaliteit, veiligheid en hygiëne.
- Het algemene beleid rond opname cliënten en beëindiging van de zorgverlening.
- Het algemene beleid omtrent voeding, geestelijke verzorging, maatschappelijke bijstand, recreatie of ontspanning,

# Instemming (vervolg)

- ▶ Sociaal plan voor cliënten bij ingrijpende verbouwing, nieuwbouw of verhuizing.
- ▶ De inrichting van voor de zorgverlening bestemde ruimtes bij verbouwing, nieuwbouw of verhuizing.

Tijdige voorlegging van het voorgenomen besluit.

Minstens 1x overleg.

Bij geen akkoord: vraag aan commissie van vertrouwenslieden om toestemming om besluit te nemen. Toestemming als negatieve beslissing van Cr onredelijk is of om zwaarwegende redenen.

Nietigverklaring indien procedure niet gevolgd. Beroep: Ondernemingskamer Amsterdam.

# 4. Bekostiging en facilitering cliëntenraden.

- ▶ Uitgangspunt: vergoeding en facilitering van alles wat nodig is om redelijk wijze goed hun taak te kunnen vervullen:
- ▶ onafhankelijke ondersteuning.
- ▶ Scholing.
- ▶ Kosten juridische ondersteuning
- ▶ Kosten enquête naar vermeend wanbeleid
  
- ▶ -> budget dat cliëntenraad zelf beheert en (eventueel!) verantwoord
- ▶ -> onafhankelijkheid en vertrouwen!

## 5. Toezicht door Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.

## 6. Recht van enquete.

- ▶ Enqueteverzoek indienen bij Ondernemingskamer Amsterdam.
- ▶ Aantonen dat er vermoeden is van wanbeleid.

# 7. Verplichting tot openbaarmaking vacatures cliëntenraad.

- ▶ Weg van de praktijk “Zoeken in eigen netwerk”
- ▶ Desgevraagd cliëntenraad hulp en faciliteiten bieden
- ▶ Duidelijke rol en afspraken omtrent werving, benoeming enz.

# 8. Hulp bij inventarisatie achterban.

- ▶ Erg belangrijk is dat de cliëntenraad contact heeft met zijn achterban!!!
- ▶ -> enquête.
- ▶ -> informatie.
- ▶ -> aanwezigheid.
  
- ▶ → instelling moet CONCREET hulp bieden om deze doelstelling te realiseren.!
- ▶       -> rol lokaal management.



9. Tijdig vragen advies of instemming.

# 10. Ontbinding cliëntenraad.

- ▶ Redenen, o.a. onwerkbaar bestuur -CR, CR niet meer representatief, langdurig verstoorde verhoudingen,
- ▶ Ontbinding alleen indien CR structureel tekort schiet in de behartiging van de gemeenschappelijke belangen van de cliënten.
- ▶ Procedure : 1. Instemming CR?
- ▶ 2. Instemming Commissie van Vertrouwenslieden.
- ▶ 3. Rechter.
- ▶ 4. Verplichting om nieuwe CR te installeren!

## 11. Vervallen verslagverplichting.



Andere vormen van cliënten-inspraak en participatie:

Voorbeeld 1: Zorg op maat

abeth, Surpl  
amen één toe

Vredenbergh, Ereda, 2007

2010

Elisabeth, Surpl



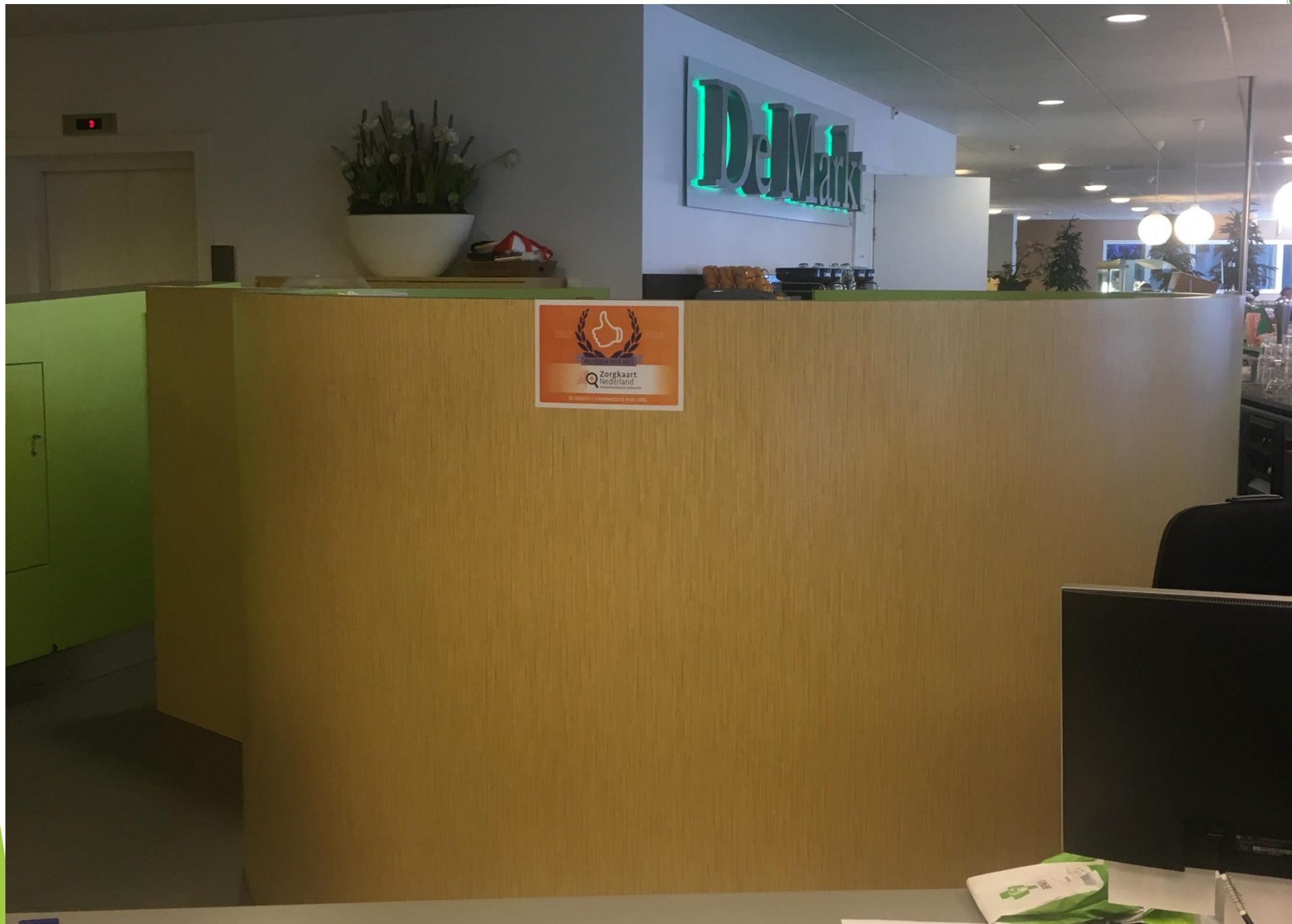
**Uw mening telt!**  
Bent u tevreden over de zorg  
die u van ons ontvangt?  
Of heeft u verbeterpunten?  
Vul dan uw waardering in op  
[www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl)

 **Zorgkaart  
Nederland**  
Patiëntenfederatie Nederland

  
deBreedonk  
WOON- ZORGCENTRA

  
elisabeth  
Stichting

  
surplus



Netwerk Cliënt-en-Raad Zorg



**NCZ is een landelijk kennis en leernetwerk. Binnen het netwerk zijn lokale en centrale cliëntenraden en professionals in en om de zorg actief. Het netwerk is ontstaan vanuit de praktijk van en opgericht door cliëntenraden.**




Het LSR is hét landelijk steunpunt op het gebied van (mede)zeggenschap. Koepelorganisatie van ruim 500 cliëntenraden in de gehandicapten- en curatieve sector. Verder biedt het LSR kwaliteitstoetsingen, trainingen en cliëntvertrouwenspersonen in curatieve- en gehandicaptenzorg, ggz, verslavingszorg, ouderenzorg, jeugdzorg en maatschappelijke opvang.



# “Wijsheden” uit eigen ervaring

- ▶ Alleen in dialoog kan echt sprake zijn van empowerment, respect voor autonomie en vermaatschappelijking.
- ▶ Werken met cliëntenraden is
  - ▶ \* keuzes maken: vindt u de soep lekker ><we hebben 100 mio ter beschikking, hoe gaan we dat besteden.
  - ▶ \* bouwen aan een langetermijnrelatie.
  - ▶ \* een leerproces : dingen in vertrouwen kunnen vertellen. Geen verborgen agenda's!
  - ▶ \* zoeken naar methoden: hoe bespreek ik een begroting?

- 
- ▶ Bij cliënteninspraak en participatie gaat het niet om rechtspositie, maar
  - ▶ Over hoe serieus je de mensen neemt, hoe belangrijk je hen ECHT vindt!

## ► BEJEGENING



Vragen?

▶ **Brand los!**