



Branchevereniging
Kleinschalige Zorg



Cliëntenraden



Inhoud

Wet medezeggenschap zorginstellingen (Wmcz 2018).....	4
Voor wie geldt het regelen van medezeggenschap en inspraak?	4
<i>Vrijwillig ingestelde cliëntenraad</i>	<i>4</i>
<i>Ontbinden vrijwillige cliëntenraad</i>	<i>4</i>
Vormen van medezeggenschap	5
Wat moet de zorgaanbieder doen om een cliëntenraad in te stellen?.....	5
<i>Medezeggenschap bespreekbaar maken.....</i>	<i>5</i>
<i>Medezeggenschap faciliteren</i>	<i>5</i>
<i>Medezeggenschapsregeling opstellen volgens Wmcz 2018</i>	<i>6</i>
Plichten van de cliëntenraad	6
Medezeggenschapsregeling voor de centrale cliëntenraad	7
Ontbinden bestaande cliëntenraad	7
Stappenplan voor het opstellen van een medezeggenschapsregeling	7
<i>Inventarisatie fase</i>	<i>7</i>
<i>Opstellen concept-medezeggenschapsregeling/reglement</i>	<i>8</i>
<i>Bespreken concept met andere cliëntenraden</i>	<i>8</i>
<i>Voorstel indienen bij het bestuur of de directie</i>	<i>8</i>
<i>Vaststellen van de medezeggenschapsregeling/reglement.....</i>	<i>8</i>
<i>Indien de cliëntenraad en de zorgaanbieder het oneens zijn.....</i>	<i>8</i>
<i>Beroep op de uitspraak</i>	<i>9</i>
<i>Indien een akkoord bereikt is</i>	<i>9</i>
Stappenplan voor het organiseren van een cliëntenraad	9
1. <i>Zoek kandidaten.....</i>	<i>9</i>
2. <i>Stel een werkgroep in</i>	<i>9</i>
3. <i>Formuleer een visie op medezeggenschap</i>	<i>9</i>
4. <i>Bepaal de samenstelling van de cliëntenraad</i>	<i>9</i>
5. <i>Maak een profielschets.....</i>	<i>10</i>
6. <i>Bepaal de wijze van selectie, het aantal leden en de duur van het lidmaatschap</i>	<i>10</i>
7. <i>Regel de voorzieningen</i>	<i>10</i>
8. <i>Stel het instellingsbesluit op</i>	<i>10</i>
9. <i>Selecteer en benoem de leden en opheffing werkgroep</i>	<i>10</i>



<i>10. Maak de cliëntenraad bekend.....</i>	<i>10</i>
<i>11. Zorg voor deskundigheid</i>	<i>11</i>
<i>12. Stel een eigen visie op</i>	<i>11</i>
<i>13. Maak een werkplan</i>	<i>11</i>
<i>14. Stel een huishoudelijk reglement op</i>	<i>11</i>
Het verbeteren van een bestaande cliëntenraad.....	11
Vertegenwoordiging van cliëntenraden	12



Wet medezeggenschap zorginstellingen (Wmcz 2018)

De Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 ([Wmczv](#)) regelt de rechten van [cliëntenraden](#) in zorginstellingen. In de zorg is er medezeggenschap belangrijk. Het zorgt ervoor dat mensen die zorg ontvangen, gezamenlijk hun wensen en behoeften kenbaar kunnen maken. Dit doen zij via een onafhankelijke partij die hun belangen behartigt. De zorgorganisatie is vervolgens verplicht om hier serieus naar te luisteren en, waar mogelijk, gehoor aan te geven. Een cliëntenraad is er om deze mensen een stem te geven en op te komen voor hun belangen. Ook draagt medezeggenschap bij aan betere zorg.

Medezeggenschap kan vormgegeven worden via een cliëntenraad. Andere vormen van medezeggenschap zijn ook mogelijk.

Voor wie geldt het regelen van medezeggenschap en inspraak?

De Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is op 1 juli 2020 in werking getreden. Per 1 januari 2021 moeten zorgaanbieders voldoen aan de Wmcz. De wet is van toepassing op zorgaanbieders die werkzaam zijn binnen:

- de Wet langdurige zorg ([Wlz](#)),
- de Zorgverzekeringswet ([Zvw](#)),
- de [Jeugdwet](#),
- privaat gefinancierde instellingen,
- [pgb](#)-instellingen/ouderinitiatieven.

De wet is niet van toepassing op cliëntenraden van instellingen die via de [Wmo](#) zorg en ondersteuning leveren. Echter kan medezeggenschap wel opgenomen zijn in de voorwaarden voor contractering door een gemeente. De zorgaanbieder is zelf verantwoordelijk voor kennisneming en organiseren van medezeggenschap vanuit deze voorwaarden.

Vrijwillig ingestelde cliëntenraad

Ook als een cliëntenraad vrijwillig is ingesteld, gelden bijna alle wettelijke rechten. Dit geldt voor instellingen met minder dan 10 zorgverleners of locaties waar cliënten er zelf niet om hebben gevraagd. Alleen het recht om iemand voor te dragen voor het bestuur of de raad van toezicht geldt dan niet.

Ontbinden vrijwillige cliëntenraad

Een vrijwillig in standgehouden cliëntenraad kan de zorgaanbieder op grond van een belangrijke wijziging ontbinden. Een besluit tot ontbinding van een vrijwillig in standgehouden cliëntenraad dient schriftelijk of digitaal onder de aandacht van de cliëntenraad, cliënten en hun vertegenwoordigers te zijn gebracht.



Vormen van medezeggenschap

In de Wmcz worden twee vormen van medezeggenschap geregeld, namelijk:

- **Medezeggenschap via inspraak.** Er moet ruimte zijn voor de inspraak van cliënten en vertegenwoordigers in zaken die direct van invloed zijn op hun dagelijks leven. De zorgaanbieder moet dat organiseren. Daarbij zijn geen verdere regels of voorwaarden gesteld behalve dat de zorgaanbieder aan cliënten en hun vertegenwoordigers moet terugkoppelen wat hij doet met de uitkomsten.
- **Medezeggenschap via een vertegenwoordigde cliëntenraad.** Een zorgaanbieder met 10 of meer medewerkers die zorg verlenen is het verplicht een cliëntenraad in te stellen. De wet ziet dit als een grote zorginstelling. Kunnen cliënten niet minimaal 24 uur in de instelling verblijven? Dan geldt de verplichting pas bij 25 of meer zorgmedewerkers.

Wat moet de zorgaanbieder doen om een cliëntenraad in te stellen?

Medezeggenschap bespreekbaar maken

De nieuwe wetgeving gaat uit van de wens van de zorgaanbieder om samen te werken met cliënten en cliëntvertegenwoordigers, om de kwaliteit van zorg voortdurend te verbeteren. In veel organisaties is medezeggenschap nog niet voldoende geregeld. Dat kan bijvoorbeeld komen omdat de cliënten een drempel ervaren om medezeggenschap bespreekbaar te maken of omdat ze niet op de hoogte zijn van hun rechten.

Uitgangspunt binnen de wet is dat de organisatie de cliënten inzicht geeft in hun recht op inspraak en medezeggenschap. Met andere woorden: de zorgaanbieder neemt zelf het initiatief om dit onderwerp bespreekbaar te maken.

Medezeggenschap faciliteren

De organisatie stelt cliënten in de gelegenheid om hun eigen cliëntenraad te formeren. Dat kan zijn door hen advies te geven op basis van welke informatie en welke stappen de cliëntenraad moet worden opgezet.

Maar ook door de (reeds werkende) cliëntenraad:

- alle informatie te geven die de raad nodig heeft op een manier die de raad begrijpt;
- eenmaal per jaar informatie te geven over het beleid van het afgelopen jaar en het komend jaar;
- de voorzieningen beschikbaar te stellen die de raad nodig heeft om zijn werk goed te kunnen doen;
- de kosten te betalen die de raad moet maken om zijn werk te kunnen doen, zoals de kosten voor scholing en ondersteuning;
- te helpen bij het ophalen van informatie bij cliënten en vertegenwoordigers;
- te helpen bij het afleggen van verantwoording;
- te helpen bij werving leden;
- adviesrecht te geven: Op tijd advies te vragen over de onderwerpen (art. 7.1 Wmcz 2018):



Langdurig verblijf, 24 uren zorg, ambulante zorg, of thuiszorg

- Wijziging doelstelling of grondslag
- Fusies of duurzame samenwerkingen
- (Gedeeltelijke) overdracht zeggenschap in de zorg
- (Gedeeltelijke) beëindiging of uitbreiding van zorg
- Wijzigingen in de organisatie van de zorgverlening
- Profielschetsen voor de Raad van Toezicht, Raad van Commissarissen en Raad van bestuur
- Vaststelling begroting en jaarrekening

Langdurig verblijf

- Huisvestingsbeleid, ingrijpende verbouwingen, nieuwbouw en/of verhuizing
- Selectie en benoeming leidinggevend van zorgverleners
- instemmingsrecht te geven: Op tijd instemming te vragen over de onderwerpen (art. 8.1 Wmcz 2018):

Langdurig verblijf, 24 uren zorg, ambulante zorg, thuiszorg

- Medezeggenschapsregeling
- Klachtenregeling
- Voor cliënten geldende regelingen
- Profielschets klachtenfunctionaris
- Procedure zorgplannen
- Algemeen beleid op het gebied van kwaliteit, veiligheid en hygiëne
- Toelatings- en ontslagbeleid van cliënten

Langdurig verblijf, 24 uren zorg

- Algemeen beleid met betrekking tot voeding, geestelijke verzorging, recreatie en ontspanning en maatschappelijke bijstand

Langdurig verblijf

- Sociaal plan bij verbouwing, nieuwbouw of verhuizing
- de wettelijke procedures voor advies, instemming en ongevraagd verzwaard advies te volgen.

Medezeggenschapsregeling opstellen volgens Wmcz 2018

De organisatie en bevoegdheden van de cliëntenraad en/of cliëntenraden binnen een zorgorganisatie dienen te worden omschreven in een medezeggenschapsregeling/reglement cliëntenraad. Het hebben van een schriftelijke medezeggenschapsregeling is een verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder, maar wordt in goede samenwerking en inspraak met de cliëntenraad opgesteld.

Plichten van de cliëntenraad

De zorgaanbieder mag ook wat terugverwachten van de cliëntenraad. De cliëntenraad heeft de volgende verplichtingen:



1. De cliëntenraad is representatief voor de groep cliënten die zorg ontvangt, waarbij rekening wordt gehouden met cultuur, religie, leeftijd en/of aandoening.
2. De cliëntenraad moet weten wat er leeft onder de cliënten en aan hen verantwoording afleggen.
3. De cliëntenraad is in staat belangenbehartigingsactiviteiten uit te voeren.
4. De cliëntenraad moet een huishoudelijk reglement hebben.
5. De cliëntenraad moet inventariseren welke wensen en meningen er leven onder cliënten en vertegenwoordigers
6. De cliëntenraad informeert de cliënten en vertegenwoordigers over activiteiten en resultaten.
7. De cliëntenraad betreft de inspraak van cliënten en vertegenwoordigers.
8. De cliëntenraad volgt de wettelijke procedures voor advies, instemming en ongevraagd verzwaaard advies.

Medezeggenschapsregeling voor de centrale cliëntenraad

Een medezeggenschapsregeling moet worden opgesteld wanneer er sprake is van meerdere locaties en cliëntenraden, en de medezeggenschap op centraal niveau wordt georganiseerd via een centrale cliëntenraad.

Ontbinden bestaande cliëntenraad

Een cliëntenraad kan worden ontbonden als deze structureel tekort schiet in de behartiging van de gemeenschappelijke belangen van cliënten. Hiervoor is de toestemming van de cliëntenraad nodig. Het voornemen een cliëntenraad te ontbinden moet tijdig en met redenen omkleed aan de cliëntenraad worden voorgelegd. Er moet eenmaal tussen zorgorganisatie en cliëntenraad zijn overlegd en na het schriftelijk ontvangen van de beslissing van de cliëntenraad komt de zorgorganisatie met een reactie.

Als de cliëntenraad niet voldoet aan de verplichting om eerst met de zorgorganisatie te overleggen over ontbinding, dan mag de commissie van vertrouwenslieden toestemming geven voor ontbinding van de raad.

Stappenplan voor het opstellen van een medezeggenschapsregeling

Inventarisatie fase

Het bestuur of de directie inventariseert onder de cliëntenraden of zij in deze proactief of afwachting willen zijn. Op basis van deze informatie bepaald de zorgaanbieder van welke rolverdeling er sprake zal zijn:



1. De zorgaanbieder is initiator en initieert het opstellen van een medezeggenschapsregeling/reglement.
2. De cliëntenraad is initiator en stelt een voorstelregeling/reglement samen.
3. Daarnaast is het van belang om tijdens deze fase vast te stellen welke ondersteuning er nodig is en op welke manier deze ondersteuning wordt vormgegeven.
4. Gezamenlijk wordt bepaald of er een werkgroep wordt geïnstalleerd voor de duur van dit traject, met als doel een plan van aanpak op te stellen en de medezeggenschapsregeling te realiseren.
5. Afspraken worden schriftelijk vastgelegd.

Opstellen concept-medezeggenschapsregeling/reglement

De cliëntenraad of werkgroep stelt een concept-medezeggenschapsregeling/reglement op waarin ten minste staat beschreven:

1. Hoe het aantal leden van een cliëntenraad wordt vastgesteld en vastgelegd.
2. Welke wijze van benoeming en ontslag worden gehanteerd door de cliëntenraad.
3. Welke personen lid kunnen zijn.
4. Wat de zittingsduur van leden en in geval van meerdere cliëntenraden binnen één instelling is.
5. Welke verdeling van taken en bevoegdheden de cliëntenraad definieert.
6. Hoe de representativiteit van de cliëntenraad geborgd wordt.
7. Op welke wijze een cliëntenraad wordt betrokken bij de voorbereiding van besluiten.

Bespreken concept met andere cliëntenraden

De werkgroep legt de concept medezeggenschapsregeling/reglement voor aan de (centrale) cliëntenraden.

Voorstel indienen bij het bestuur of de directie

Wanneer de (centrale) cliëntenraden het eens zijn, leggen zij het concept

medezeggenschapsregeling/reglement voor aan het bestuur en/of de directie van de zorgaanbieder.

Vaststellen van de medezeggenschapsregeling/reglement

Wanneer zorgaanbieder en de (centrale) cliëntenraden het eens zijn, wordt de medezeggenschapsregeling/reglement vastgesteld.

Indien de cliëntenraad en de zorgaanbieder het oneens zijn

Wanneer de zorgaanbieder en de (centrale) cliëntenraden het niet eens worden, leggen de zorgaanbieder en/of de (centrale) cliëntenraden het concept medezeggenschapsregeling/reglement voor aan de Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden. Deze doet uitspraak. De zorgaanbieder moet bij deze Commissie van Vertrouwenslieden aangesloten zijn of zelf een commissie installeren.

Beroep op de uitspraak

Wanneer de zorgaanbieder of de (centrale) cliëntenraden het niet eens zijn met de uitspraak kunnen zij in beroep bij de Ondernemingskamer.

Indien een akkoord bereikt is

Wanneer alle betrokkenen het eens zijn met de medezeggenschapsregeling/reglement, wordt deze ter informatie gedeeld met de achterban van de cliëntenraad en medewerkers van de zorgorganisatie.

Stappenplan voor het organiseren van een cliëntenraad

De procedure die het meest van toepassing is in het kader van de Wmcz 2018, is afhankelijk van het feit of een nieuwe cliëntenraad moet worden georganiseerd of een reeds bestaande cliëntenraad verbeterd moet worden. De zorgaanbieder kan hier in ondersteunen door de onderstaande –basis- stappenplannen aan te bieden.

1. Zoek kandidaten

Het vinden van geschikte kandidaten kan op verschillende manieren. Bijvoorbeeld door een advertentie te plaatsen, een informatiebijeenkomst te organiseren, geschikte kandidaten persoonlijk te vragen en door gebruik te maken van sociale media.

2. Stel een werkgroep in

Het oprichten van een raad is de verantwoordelijkheid van de raad van bestuur. De raad van bestuur kan een werkgroep instellen die de oprichting van de cliëntenraad op zich neemt. In deze werkgroep kunnen mensen vanuit de organisatie zitten zoals bijvoorbeeld de secretaris van de raad van bestuur of de kwaliteitsfunctionaris. Ook kunnen er cliënten met de nodige deskundigheid en mensen van buiten de organisatie in plaats nemen bijvoorbeeld vertegenwoordigers van patiëntenorganisaties.

3. Formuleer een visie op medezeggenschap

Formuleer wat het belang is van medezeggenschap, hoe de cliëntenraad tegen medezeggenschap aankijkt en wat de instelling kan verwachten.

4. Bepaal de samenstelling van de cliëntenraad

Bepaal wie er lid kan worden van de cliëntenraad. De Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) noemt twee voorwaarden (artikel 2.3):

- De leden moeten redelijkerwijs representatief zijn voor de cliënten van de instelling.
- De leden dienen redelijkerwijs in staat te zijn de gemeenschappelijke belangen van de cliënten te behartigen.
- Bekijk welke doelgroep de cliëntenraad vertegenwoordigt. Welke mensen zitten dan zeker in de cliëntenraad?



5. Maak een profielschets

- Beschrijf aan welke eisen de cliëntenraadsleden moeten voldoen. Voorbeelden hiervan zijn: gemotiveerd zijn om de gemeenschappelijke belangen van de cliënten van de instelling te behartigen;
- Bereid zijn om acht tot tien uur per maand te besteden aan het werk in de raad. De profielschets van de voorzitter kan aangevuld worden met bijvoorbeeld leidinggevende capaciteiten.

6. Bepaal de wijze van selectie, het aantal leden en de duur van het lidmaatschap

Stel vast uit hoeveel leden de cliëntenraad bestaat, hoe de selectieprocedure eruitziet, hoe de leden worden benoemd en wanneer het lidmaatschap eindigt. In de praktijk bestaat een cliëntenraad vaak uit zeven leden en duurt het lidmaatschap drie of vier jaar. De leden worden vaak één keer herbenoemd met een maximum van twee zittingstermijnen.

7. Regel de voorzieningen

Regel de voorzieningen die de cliëntenraad nodig heeft om zijn werk goed te kunnen doen. Bijvoorbeeld een vergaderruimte, een computer/laptop en een budget. Ook is aan te raden een (externe) ambtelijk secretaris of (externe) ondersteuner/coach aan te stellen die de raad kan ondersteunen.

8. Stel het instellingsbesluit op

Leg alle besluiten vast in een instellingsbesluit. Hierin staat: het aantal leden van de raad, hoe de raad is samengesteld, hoe de raadsleden worden geselecteerd, wanneer het lidmaatschap eindigt en welke voorzieningen de raad tot zijn beschikking krijgt.

9. Selecteer en benoem de leden en opheffing werkgroep

Als zich voldoende kandidaten hebben aangemeld, kan de selectieprocedure van start gaan. In stap 6 is hiervoor een methode gekozen. De raad van bestuur benoemt de leden van de cliëntenraad bij het instellen van de raad. Als de cliëntenraad ingesteld is kan de raad zelf zijn nieuwe leden benoemen. Vanaf nu bestaat de cliëntenraad. De werkgroep wordt opgeheven.

10. Maak de cliëntenraad bekend

Een cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van cliënten. Het is daarom belangrijk dat iedereen, cliënten en medewerkers, van het bestaan van de cliëntenraad afweet. De cliëntenraad bekend maken kan door bijvoorbeeld: een introductiebijeenkomst voor cliënten en medewerkers te organiseren, posters op te hangen, een eigen pagina op de website van de organisatie te maken, een persbericht te sturen of gebruik te maken van sociale media.



11. Zorg voor deskundigheid

Voor het goed functioneren van de cliëntenraad is het van belang om over voldoende kennis te beschikken. Dit kan door:

- het volgen van een (basis)cursus over bijvoorbeeld de rechten van de raad;
- het deelnemen aan informatiebijeenkomsten;
- het vragen van advies van deskundigen;
- het lezen van informatie over medezeggenschap (zoals het Handboek Medezeggenschap) en informatiemateriaal van de instelling.

12. Stel een eigen visie op

Bedenk welke positie de cliëntenraad in de instelling wil innemen. Bedenk ook wat het cliëntperspectief betekent en hoe de raad te werk wil gaan. Leg deze eigen visie naast de visie van de werkgroep uit stap drie.

13. Maak een werkplan

Het is aan te raden dat de cliëntenraad een werkplan maakt. Hierin staat beschreven welke punten de cliëntenraad belangrijk vindt. Beschrijf hierin ook welke onderwerpen het komende jaar prioriteit krijgen. Het werkplan is een belangrijk hulpmiddel om het werk in te delen en een goede start te maken.

14. Stel een huishoudelijk reglement op

In het huishoudelijk reglement staat hoe de werkwijze van de cliëntenraad eruitziet en wie de cliëntenraad binnen en buiten de instelling vertegenwoordigt. Het huishoudelijk reglement is verplicht volgens de Wmcz artikel 2.4 en wordt opgesteld door de cliëntenraad.

Het verbeteren van een bestaande cliëntenraad

In de Wmcz 2018 is van belang dat reeds bestaande cliëntenraden zichzelf toetsen. Zowel voor de manier waarop de cliëntenraad is georganiseerd en of de medezeggenschap voldoet aan de wet- en regelgeving.

1. Gezamenlijk overleg tussen de organisatie en cliëntenraad.
Directie en/of bestuur van de organisatie en de cliëntenraad/cliëntenraden organiseren een gezamenlijke bijeenkomst. Op de agenda staan in ieder geval:
 - ☐ De veranderingen in de Wmcz.
 - ☐ Het effect daarvan op het adviesrecht, instemmingsrecht, verzwaard advies.
 - ☐ Voldoet het originele instellingsbesluit en de opbouw van de cliëntenraad aan de Wmcz 2018.
 - ☐ Welke verbeteringen zijn nodig om aan de wet te voldoen?
 - ☐ Maak een grove tijdsplanning en actiepunten voor cliëntenraad en directie/bestuur.
 - ☐ Benoem welke verwachtingen iedereen heeft tot de afspraken, de voortgang, het uitvoeren van de verbeteringen en (tussentijdse) evaluaties van het traject.
2. De achterban wordt geïnformeerd over de veranderingen en de gevolgen daarvan.
3. De cliëntenraad voert de actiepunten uit.



4. Het bestuur/de directie en de achterban worden volgens de gemaakte afspraken geïnformeerd over de voortgang.
5. Het bestuur/de directie draagt (mede-) verantwoordelijkheid dat de cliëntenraad de mijlpalen van het verbeterplan tijdig worden gehaald en biedt ondersteuning bij dit proces.

Vertegenwoordiging van cliëntenraden

Er zijn twee landelijke belangenvertegenwoordigers van cliënten(raden).

VraagRaak is het steunpunt collectieve medezeggenschap in de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking. VraagRaak wil ervoor zorgen dat mensen met een verstandelijke beperking en hun vertegenwoordigers hun stem kunnen laten horen over dingen die belangrijk zijn in hun leven. Dat zij meedenken, meepraten en meebeslissen over zaken die hen aangaan.

LOC ondersteunt sinds 1978 cliëntenraden. Er zijn ongeveer 1.000 cliëntenraden lid, die 600.000 mensen vertegenwoordigen. Het LOC heeft een uitgebreid aanbod aan diensten voor cliëntenraden: cursussen, vraagbaak, tijdschrift, wekelijkse nieuwsbrief, brochures en adviesbezoeken.

