



**Samen voor
Waardevolle
zorg!**

Basisinformatie medezeggenschap

Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018

www.loc.nl

loc
Cliëntenraden





Advies en
ondersteuning
(op maat) nodig?
**Word ook
lid!**

LOC is een netwerk van mensen die betrokken zijn bij de zorg. We willen dat elk mens een waardevol leven kan leiden. Ook als die zorg nodig heeft. We hebben dat verwoord in een visie: Waardevolle zorg. Die vind je op www.loc.nl, net als de mogelijkheden om je aan LOC te verbinden. **Zo kun je bijvoorbeeld lid, vriend, ambassadeur of vrijwilliger worden.**



www.loc.nl / www.clientenraad.nl

Inhoud

Basisinformatie medezeggenschap

- 1. Het werk van de cliëntenraad 8

Wettelijke basis medezeggenschap

- 2. Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 in het kort 9
- 3. Overzicht adviesrechten en instemmingsrechten 14
- 4. Route adviesrecht, instemmingsrecht en ongevraagd (verzwaard) adviesrecht 18
- 5. Verdere rechten cliëntenraad 24

Verdere informatie bij het werk van de cliëntenraad

- 6. Tien tips voor starters in de cliëntenraad 26
- 7. Taken en rolverdeling leden cliëntenraad 28
- 8. Verhouding cliëntenraden en centrale cliëntenraad 29
- 9. Participatieladder 31
- 10. InContactStaan met je achterban 32
- 11. Werken met een werkplan 34
- 12. Ondersteuning cliëntenraad 36
- 13. LOC ondersteunt cliëntenraden 38

Bijlagen:

- I Format adviesaanvraag en verzoek om instemming 40
- II Modelbrieven advisering en geven/onthouden van instemming 42
- III Modelbrief nietigverklaring 46
- IV Instellingen die niet verplicht zijn een cliëntenraad in te stellen 47
- V Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 48



Waardevolle zorg

LOC wil vanuit de **visie Waardevolle zorg** dat mensen die zorg nodig hebben daarover kunnen meepraten en meebeslissen. Zonder die betrokkenheid kan zorg niet uitgaan van wat cliënten belangrijk vinden. En dan schiet die haar doel voorbij, namelijk: **bijdragen aan een waardevol leven. De cliëntenraad speelt hierin een belangrijke rol. Hij stimuleert dat zorgaanbieders mensen in staat stellen om mee te praten en mee te beslissen over de zorg.**

Want dat is waar het bij medezeggenschap over gaat: cliënten die via de medezeggenschap meepraten, meedoen en meebeslissen.

Bij ideale participatie en medezeggenschap zijn de waarden van alle deelnemers op elkaar afgestemd. En ook op de doelen van participatie en medezeggenschap van cliënten. We moedigen je daarom aan om te beginnen bij deze waarden en jouw visie op medezeggenschap.

“ *De cliëntenraad stimuleert dat zorgaanbieders mensen in staat stellen om mee te praten en mee te beslissen over de zorg* ”

Basisinformatie medezeggenschap

Voor je ligt de compleet herziene brochure ‘Basisinformatie medezeggenschap’. Een handig naslagwerk voor cliëntenraden die op zoek zijn naar actuele basisinformatie voor hun medezeggenschapswerk. Met alle actuele informatie over de herziene Wet medezeggenschap cliëntenraden zorginstellingen (Wmcz 2018) die in juli 2020 van kracht werd. Ook hebben we praktische informatie over het werk van de cliëntenraad gebundeld.

Cliëntenraden zijn ooit ontstaan om de mensen die zorg nodig hebben een collectieve stem te geven. Zodat zorgorganisaties steeds blijven doen wat hun kerntaak is: zorg verlenen aan mensen, waardoor die het leven kunnen leiden dat bij hen past. De nieuwe medezeggenschapswet is een hulpmiddel. Het gaat erom hoe waardevolle zorg er in de praktijk uitziet. Een actieve cliëntenraad is onmisbaar bij het verbeteren van de zorg. Bij de cliëntenraad ligt een belangrijke sleutel om de zorg maximaal aan te laten sluiten bij wat mensen nodig hebben.

Het eerste deel van deze brochure gaat in op de Wmcz 2018 en alle rechten en plichten van de cliëntenraad en zorginstelling. Een overzicht van advies- en instemmingsrechten komt aan bod. Ook gaan we in op de routes van de verschillende trajecten. In de bijlagen bij deze brochure zijn voorbeelden van adviesaanvragen en allerlei modelbrieven te vinden.

Het tweede deel van dit naslagwerk gaat dieper in op het werk van de cliëntenraad. Hoe vind je je plek als starter in de raad, hoe verdeel je onderling de taken, hoe maak je een werkplan, hoe werk je als lokale raad zo optimaal mogelijk samen met de centrale cliëntenraad, hoe leg en behoud je contact met de achterban en hoe kun je je laten ondersteunen? Tal van inspirerende onderwerpen waarmee cliëntenraden in hun dagelijkse werk te maken hebben, worden belicht.

Veel leesplezier.

***“Waardevolle
zorg, dat kun je
uiteindelijk alleen
samen realiseren”***

1

Het werk van de cliëntenraad

Visie

Waarom medezeggenschap?

In de zorg is medezeggenschap ontwikkeld omdat mensen die zorg krijgen het vaak moeilijk vinden om aan te geven wat zij willen. Of wanneer zij dat wel kunnen aangeven geen of onvoldoende gehoor vinden. Een cliëntenraad geeft mensen die zorg nodig hebben een stem en komt op voor hun belangen. Ook draagt medezeggenschap bij aan betere zorg- en dienstverlening.

Meer weten?

- [Handreiking visie op medezeggenschap](#)

Doel

Wat wil de cliëntenraad bereiken?

De meeste cliëntenraden willen dat mensen die zorg krijgen die zij nodig hebben en wensen - in een omgeving die hun past. Daar waar dit niet het geval is, zijn verbeteringen nodig.

Welke rol heeft de cliëntenraad?

Cliëntenraden hebben verschillende functies en rollen. Zo zijn er:

De antenne

Cliëntenraden horen klachten en wensen. Zo kunnen zij signalen oppikken en aan de orde stellen bij de instelling.

De adviseur

Cliëntenraden hebben adviesrecht en instemmingsrecht en kunnen gevraagd en ongevraagd adviseren.

De waakhond

Cliëntenraden letten erop dat de instelling doet wat zij moet doen en dat zij dit op de juiste manier doet. Dit houdt in dat cliënten de zorg en diensten krijgen die zijn afgesproken en die passen bij wat cliënten willen.

De tolk

Cliëntenraden vertalen wensen en behoeften van mensen die zorg krijgen.

Welke positie heeft de cliëntenraad?

Het is belangrijk dat een cliëntenraad een duidelijke, zichtbare positie heeft in de organisatie. Dat iedereen, cliënten, vertegenwoordigers, medewerkers en management, weet dat er een cliëntenraad is en dat duidelijk is waarvoor de cliëntenraad is en waar hij voor staat.

Wat staat de cliëntenraad te doen?

Op basis van zijn visie, doel, rollen en positie bepaalt de cliëntenraad wat hem te doen staat. Dit is de basis voor het werkplan van de cliëntenraad aangevuld met de plannen van de instelling.

2

Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 in het kort

Algemeen

De Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 (Wmcz 2018) geldt voor vrijwel alle zorginstellingen¹. Ook voor de jeugdzorg. Er is een aantal uitzonderingen waaronder de gemeentelijke gezondheidsdiensten, instellingen die zeer specifieke zorg verlenen en instellingen die zorg verlenen op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning².

De Wmcz 2018 is een minimumregeling. Dit houdt in dat de instelling en cliëntenraad nader invulling moeten en kunnen geven aan de medezeggenschap en afspraken maken die passen bij de eigen situatie. Aanvullingen in positieve zin zijn ook mogelijk.



*Een cliëntenraad geeft mensen die zorg nodig hebben
een stem en komt op voor hun belangen*

¹ Daar waar we aan de Wmcz 2018 refereren, gebruiken we het woord (zorg) instelling voor zorgorganisatie, in lijn met de aanduiding in de Wmcz 2018.

² Een lijst met de instellingen die niet verplicht zijn een cliëntenraad in te stellen is als bijlage IV opgenomen.



Plichten van de instelling

Inspraak organiseren

- ✓ Organiseren van inspraak voor cliënten die in een instelling wonen en hun vertegenwoordigers over zaken die belangrijk zijn voor het dagelijks leven en vertellen wat zij met de uitkomsten van de inspraak doen.

Meer weten?

- [Handreiking Inspraak van Vilans](#) (i.s.m. LOC)

Instellen cliëntenraad

- ✓ bij meer dan 10 zorgverleners in instellingen met 24-uurszorg, medisch-specialistische bedrijven en instellingen die persoonlijke verzorging, begeleiding en verpleging leveren;
- ✓ bij meer dan 25 zorgverleners in de overige zorginstellingen;
- ✓ op iedere locatie bij instellingen waar mensen wonen of zorg thuis leveren;
- ✓ bij meer cliëntenraden kan een centrale cliëntenraad worden ingesteld.

Opstellen medezeggenschapsregeling

- ✓ aantal leden van de cliëntenraad;
- ✓ wijze van benoeming en ontslag van de leden;
- ✓ wie er lid kunnen worden;
- ✓ zittingsduur (hoe lang iemand in de cliëntenraad kan zitten);
- ✓ verdeling van bevoegdheden tussen de (centrale) cliëntenraden;
- ✓ hoe de cliëntenraad op een begrijpelijke manier wordt geïnformeerd;
- ✓ hoe de cliëntenraad betrokken wordt bij:
 - wijziging van doelstelling of grondslag;
 - fusie of duurzame samenwerking;
 - overdracht van de zeggenschap over de zorg of een deel ervan;
 - ingrijpende verbouwing, nieuwbouw of verhuizing van instellingen waar mensen wonen;
 - selectie en benoeming van direct leidinggevenden van zorgverleners in instellingen waar mensen wonen.
- ✓ Cliënten en hun vertegenwoordigers informeren over de medezeggenschapsregeling.

Meer weten?

- [Model medezeggenschapsregeling](#)
- [Handreiking omgaan met medezeggenschapsregeling](#)
- [Checklist medezeggenschapsregeling](#)

Rechten instelling

- ✓ Een cliëntenraad ontbinden of instandhouden als het aantal zorgverleners onder het wettelijk bepaalde aantal (11 of 26) daalt.
- ✓ Een cliëntenraad ontbinden als deze structureel tekortschiet in de belangenbehartiging.
- ✓ Een zaak voorleggen aan de (Landelijke) Commissie van Vertrouwenslieden.

Rechten cliëntenraad	Plichten instelling
Beschikken over alle informatie die de raad nodig heeft op een begrijpelijke manier	Alle informatie op een begrijpelijke manier geven die de raad nodig heeft
Eenmaal per jaar informatie over het beleid van het afgelopen en komende jaar	Eenmaal per jaar informatie geven over het beleid van het afgelopen en komende jaar
Kosten maken om zijn werk te kunnen doen	Betalen van de kosten die raad maakt
Hulp bij: - ophalen van informatie bij de achterban - afleggen van verantwoording aan de achterban - werven van leden	Cliëntenraad helpen bij; - ophalen van informatie bij de achterban - afleggen van verantwoording aan de achterban - werven van leden
Op tijd een adviesaanvraag krijgen en tijd genoeg hebben om tot een goed advies te komen over de onderwerpen die staan in artikel 7	Op tijd advies vragen en de raad genoeg tijd geven om tot een goed advies te komen over de onderwerpen die staan in artikel 7
Op tijd een vraag om instemming over de onderwerpen die staan in artikel 8	Op tijd instemming vragen over de onderwerpen in artikel 8
Ongevraagd (verzwaard) adviseren over alles wat van belang is voor cliënten	Ongevraagd advies behandelen
	Wettelijke procedures volgen voor advies en instemming
Een zaak voorleggen aan de (Landelijke) Commissie van Vertrouwenslieden	
Bindende voordracht van ten minste één lid van de raad van toezicht/commissarissen	Vastleggen dat de cliëntenraad ten minste één lid van de raad van toezicht/commissarissen bindend kan voordragen
Ten minste eenmaal per jaar overleggen met de raad van toezicht/commissarissen	Raad van toezicht/commissarissen overleggen ten minste eenmaal per jaar met de cliëntenraad
Ten minste eenmaal per jaar informatie krijgen van de raad van toezicht/commissarissen over wat deze heeft gedaan met de inbreng cliëntenraad	Raad van toezicht/commissarissen informeert de cliëntenraad ten minste eenmaal per jaar over wat hij heeft gedaan met inbreng cliëntenraad
Het recht van enquête te gebruiken bij een ernstig vermoeden van wanbeleid	

Plichten cliëntenraad

- ✓ Representatief zijn. De cliëntenraad weet wat er leeft onder de achterban en legt verantwoording af.
- ✓ In staat zijn tot belangenbehartiging.
- ✓ Een huishoudelijk reglement hebben.
- ✓ Inventariseren van wensen en meningen van de achterban.
- ✓ Informeren van de achterban over activiteiten en resultaten.
- ✓ Betrekken van de uitkomsten van de inspraak van cliënten en vertegenwoordigers in instellingen waar mensen wonen.
- ✓ Wettelijke procedures voor advies en instemming volgen.

Rechten van cliënten omtrent medezeggenschap

- ✓ In instellingen waar mensen wonen hebben cliënten en hun vertegenwoordigers inspraak in zaken die belangrijk zijn voor het dagelijks leven. Ook krijgen zij te horen wat er gebeurt met hun wensen en meningen.
- ✓ Een groep cliënten of vertegenwoordigers die representatief is voor de cliënten kan de instelling en cliëntenraad vragen de raad te ontbinden.
- ✓ Een groep cliënten of vertegenwoordigers die representatief is voor de cliënten kan de (Landelijke) Commissie van Vertrouwenslieden om een uitspraak vragen over het instellen van een cliëntenraad op locatie of de ontbinding van de cliëntenraad.

Toezicht en naleving

Commissie van vertrouwenslieden

De instelling stelt in overeenstemming met de cliëntenraad een commissie van vertrouwenslieden in. Deze commissie bemiddelt bij en doet uitspraak in geschillen tussen instelling en cliëntenraad of tussen instelling en een groep cliënten of vertegenwoordigers. Een groot aantal branche- en cliëntenorganisaties³ houdt de Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden (LCvV) in stand. Cliëntenraden betalen niets wanneer zij naar de LCvV gaan. Instellingen die aangesloten zijn bij een van deze brancheorganisaties kunnen tegen een sterk gereduceerd tarief gebruikmaken van de LCvV. Andere instellingen betalen de kostprijs.

Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)

De IGJ is belast met het toezicht op de naleving van:

- ✓ inspraak van cliënten en vertegenwoordigers in instellingen waar mensen wonen;
- ✓ instellen van een cliëntenraad;
- ✓ het wel of niet opheffen van een cliëntenraad als dit niet langer hoeft. En dat de cliëntenraad nog drie maanden na opheffing blijft bestaan;
- ✓ het bindend voordrachtsrecht van ten minste één lid van de raad van toezicht/commissarissen;
- ✓ instellen van een commissie van vertrouwenslieden of aansluiten bij de LCvV.

Cliëntenraden kunnen bij de IGJ melden wanneer de instelling zich niet houdt aan de bovengenoemde plichten.

“*In instellingen waar mensen wonen hebben cliënten en hun vertegenwoordigers inspraak in zaken die belangrijk zijn voor het dagelijks leven*”

³ Dit zijn ActiZ, De Nederlandse ggz, LOC, LSR, NVZ, VGN, VraagRaak, Jeugdzorg Nederland en een consortium van eerstelijnscoöperaties (KNFG, KNMT, ANT, LHV en InEen)



3

Overzicht adviesrechten en instemmingsrechten

Adviesrechten

- ✓ wijziging doelstelling of grondslag;
- ✓ fusie of duurzame samenwerking;
- ✓ overdracht zeggenschap zorg of een onderdeel daarvan;
- ✓ gehele of gedeeltelijke beëindiging of uitbreiding zorgverlening;
- ✓ belangrijke wijziging organisatie zorgverlening;
- ✓ profielschets leden raad van toezicht/commissarissen;
- ✓ begroting en jaarrekening;
- ✓ algemeen huisvestingsbeleid, ingrijpende verbouwing, nieuwbouw of verhuizing van instellingen met langdurig verblijf;
- ✓ selectie en benoeming direct leidinggevenden afdelingen instellingen langdurig verblijf;
- ✓ benoeming Wet zorg en dwang-functionaris (VVT en GHZ);
- ✓ benoeming geneesheer-directeur (GGZ);
- ✓ beleidsplan verplichte zorg (GGZ).

Meer weten?

- [Bewaarkaart profielschets leden raad van toezicht en raad van bestuur](#)
- [Adviseren over begroting en jaarrekening](#)
- [Bouwstenen voor de cliëntenraad](#)
- [De Wet verplichte ggz, alleen als het niet anders kan](#)
- [De Wet zorg en dwang, nee tenzij...!](#)

Het kan zijn dat cliëntenraden op basis van bestaande afspraken de volgende adviesrechten hebben bij:

- ✓ gehele of gedeeltelijke opheffing, verbouwing, verhuizing instelling;
- ✓ wijziging organisatie;
- ✓ inkrimping of uitbreiding of andere wijziging werkzaamheden;
- ✓ benoeming bestuurder, directeur en/of manager.

Instemmingsrechten

- ✓ vaststellen medezeggenschapsregeling;
- ✓ klachtenregeling;
- ✓ alle voor cliënten geldende regelingen;
- ✓ profielschets klachtenfunctionaris;
- ✓ procedure opstellen en bespreken zorgplannen;
- ✓ beleid over kwaliteit, veiligheid, hygiëne;
- ✓ toelatings- en ontslagbeleid;
- ✓ beleid over voeding, geestelijke verzorging, recreatie en ontspanning en maatschappelijke bijstand bij instellingen voor 24-uurszorg;
- ✓ sociaal plan in het geval van verhuizing;
- ✓ inrichting ruimtes zorgverlening bij instellingen voor verblijfszorg;
- ✓ selectie en benoeming ondersteuner.

 **Meer weten?**

- [Model-medezeggenschapsregeling](#)
- [Handreiking omgaan met medezeggenschapsregeling](#)
- [Brochure Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg](#)
- [Bewaarkaart instemmingsrecht kwaliteitsplan verpleeghuiszorg](#)
- [Bouwstenen voor de cliëntenraad](#)
- [Sociaal plan in geval van verhuizing](#)
- [Brochure ondersteuner cliëntenraad](#)
- [Modelovereenkomst afspraken ondersteuner](#)

Het kan zijn dat cliëntenraden op basis van bestaande afspraken verzwaard adviesrecht heeft over::

- ✓ voeding, veiligheid, gezondheid of hygiëne, geestelijke verzorging, maatschappelijke bijstand, recreatie en ontspanning;
- ✓ aanwijzen personen belast met behandeling klachten;
- ✓ benoeming direct leidinggevenden afdelingen instellingen langdurig verblijf.



Adviesrechten met voorbeelden

Onderwerp Wmcz 2018	Voorbeelden
Wijziging doelstelling of grondslag	Statutenwijziging met betrekking tot doelstelling/ grondslag als gevolg van fusie
Fusie of duurzame samenwerking waarbij de instelling betrokken is	Ketenzorg met andere instellingen Samenwerking zorginstelling en welzijnsinstelling
Overdracht zeggenschap over de zorg of een onderdeel daarvan	Uitbesteden van een deel zorgverlening Overname door andere instelling
Gehele, gedeeltelijke beëindiging of belangrijke uitbreiding zorgverlening	Stopzetten van deel dagbehandeling Starten met thuiszorg
Belangrijke wijziging in de organisatie van de zorgverlening	Wijziging aantal afdelingshoofden Overgang naar zelfsturende teams
Profielschets voor de benoeming leden toezichthoudend orgaan en leden bestuur van de instelling	Profielschets leden raad van toezicht en leden raad van bestuur
Vaststelling begroting/jaarrekening van de instelling	Begroting van een locatie, onderdeel of gehele organisatie
Algemeen huisvestingsbeleid instelling waar cliënten langdurig kunnen wonen, ingrijpende verbouwing, nieuwbouw of verhuizing van een instelling waar deze cliënten verblijven	Vastgoedplan Verbouwen verpleeghuis
Selectie en benoeming personen die leidinggeven aan zorgverleners in instellingen waar cliënten langdurig kunnen verblijven	Benoemen afdelingshoofden Teamleiders van afdeling langdurende zorg
Benoeming Wet zorg en dwang-functionaris in de ouderenzorg en gehandicaptenzorg	Benoeming arts/gezondheidspsycholoog/ orthopedagoog die gaat over onvrijwillige zorg
Benoeming geneesheer-directeur in de geestelijke gezondheidszorg	Benoeming arts die gaat over (gedwongen) zorg
Vaststelling beleidsplan verplichte zorg in de geestelijke gezondheidszorg	Plan over toepassen/terugdringen/voorkomen/ alternatieven gedwongen zorg

Instemmingsrechten met voorbeelden

Onderwerp Wmcz 2018	Voorbeelden
Medezeggenschapsregeling	Medezeggenschapsregeling cliëntenraad, centrale cliëntenraad
Klachtenregeling op basis van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg	Klachtenregeling
Voor cliënten geldende regelingen	Bezoekregeling/huisregels restaurant/receptie/voedingsgeld
Profielschets voor het benoemen van de klachtenfunctionaris	Profielschets klachtenfunctionaris
Procedure voor het opstellen en bespreken van zorgplannen	Werkwijze behandelplan/zorgleefplan
Kwaliteit Veiligheid Hygiëne	Kwaliteitsplan (verpleeghuiszorg) Evacuatieplan bij brand Plan onvrijwillige zorg of verplichte zorg Aantal minuten schoonmaak
Toelatings- en ontslagbeleid cliënten	Starten zorgverlening nieuwe doelgroep Protocol gedwongen ontslag
Voeding Geestelijke verzorging Recreatie en ontspanning (in instellingen waar cliënten 24 uur kunnen verblijven)	Keuzemenu's Heropening eigen keuken Beleid op het gebied van zingeving Wel of geen kerkdiensten Jaarplan recreatie en ontspanning Opheffen afdeling activiteitenbegeleiding Dagbesteding/arbeidsprojecten
Sociaal plan voor cliënten bij verbouwing, nieuwbouw of verhuizing (in instellingen waar cliënten langdurig kunnen verblijven)	Verhuisplan
Inrichting van ruimtes bestemd voor zorgverlening bij ingrijpende verbouwing, nieuwbouw of verhuizing in instellingen waar cliënten langdurig kunnen verblijven	Alle ruimtes die cliënten gebruiken zoals kamer/ appartement/behandelkamer/eet-/recreatiezalen/ sanitaire ruimtes/sport-/snoezelruimtes/gangen en lift
Selectie en benoeming ondersteuner	Werving, selectie en benoeming coach/ondersteuner of ambtelijk secretaris

4

Route adviesrecht, instemmingsrecht en ongevraagd (verzwaard) adviesrecht

Route adviesrecht

Stap 1

Instelling vraagt op tijd advies over voorgenomen besluit. Op tijd betekent dat:

- ✓ de cliëntenraad genoeg tijd heeft om tot een goed standpunt/advies te komen;
- ✓ het advies écht van invloed kan zijn op het te nemen besluit.

Stap 2

Cliëntenraad neemt adviesaanvraag wel of niet in behandeling (niet in behandeling schriftelijk meedelen aan instelling).

Stap 3

De instelling verstrekt alle informatie die van belang is voor de behandeling van de adviesaanvraag. Indien wenselijk en/of nodig raadpleegt cliëntenraad en wint informatie/advies in (in-/extern).

Stap 4

Cliëntenraad overlegt met de instelling, vraagt om aanvullende informatie, wisselt ideeën uit, onderhandelt en komt tot concrete afspraken.

Stap 5

Cliëntenraad geeft schriftelijk advies.

Instelling wil advies niet of maar ten dele overnemen.

➔ Naar stap 6

of

Instelling neemt advies over en deelt zijn besluit schriftelijk mee.

Procedure voltooid

Stap 6

Instelling overlegt met cliëntenraad.

Stap 7

Instelling wil het voorgenomen besluit aanpassen.

➔ Naar stap 1

of

Instelling wil het voorgenomen besluit niet aanpassen.

➔ Naar stap 8

Stap 8

Instelling deelt zijn besluit schriftelijk mee en geeft aan wat de redenen zijn om het advies niet of maar ten dele over te nemen.

Cliëntenraad is het niet eens met besluit.

➔ Naar stap 9

of

Cliëntenraad accepteert besluit.

Procedure voltooid

Stap 9

Cliëntenraad legt de zaak voor aan LCVV. Deze toetst marginaal. Redenen voor heroverweging van het besluit zijn: redenen om besluit te nemen zijn onjuist, doen niet ter zake of verkeerde uitleg advies. Na uitspraak LCVV is beroep bij Ondernemingskamer mogelijk. Na uitspraak Ondernemingskamer geen hoger beroep of cassatie mogelijk.



Route instemmingsrecht

Stap 1

Instelling legt voorgenomen besluit op tijd voor en vraagt de cliëntenraad hiermee in te stemmen. Op tijd betekent dat de cliëntenraad genoeg tijd heeft om tot een goed standpunt/advies te komen.

Stap 2

Cliëntenraad neemt het verzoek om instemming wel of niet in behandeling (niet in behandeling schriftelijk meedelen aan instelling).

Stap 3

De instelling verstrekt alle informatie die van belang is om het verzoek te kunnen behandelen. Indien wenselijk en/of nodig raadpleegt cliëntenraad en wint informatie/advies in (in-/extern).

Stap 4

Cliëntenraad overlegt met de instelling, vraagt om aanvullende informatie, wisselt ideeën uit, onderhandelt en komt tot concrete afspraken.

Stap 5

Instelling komt met een aangepast voorstel.

Cliëntenraad wil niet instemmen.

➔ Naar stap 6

of

Cliëntenraad stemt in met het voorgenomen besluit en deelt dit schriftelijk mee.

Procedure voltooid

Stap 6

Cliëntenraad overlegt met instelling.

Cliëntenraad wil nog steeds niet instemmen.

➔ Naar stap 7

of

Cliëntenraad stemt in met het voorgenomen besluit en deelt dit schriftelijk mee.

Instelling geeft zo snel mogelijk reactie

Procedure voltooid

Stap 7

Cliëntenraad deelt zo snel mogelijk schriftelijk mee dat hij niet instemt met het voorgenomen besluit en geeft aan wat daarvan de redenen zijn.

Stap 8

Instelling reageert zo snel mogelijk en geeft aan of zij:

Toestemming vraagt aan LCvV

➔ Naar stap 9

of

Voorgenomen besluit intrekt

Procedure voltooid

Stap 9

LCvV geeft geen toestemming om het besluit te nemen omdat:

- het redelijk is van de cliëntenraad om niet in te stemmen of
- er geen zwaarwegende gronden zijn om het besluit te nemen.

Procedure voltooid of naar stap 10

of

LCvV geeft toestemming om het besluit te nemen omdat:

- het onredelijk is van de cliëntenraad om niet in te stemmen of
- er zwaarwegende gronden zijn om het besluit te nemen.

Procedure voltooid of naar stap 10

Stap 10

Instelling en cliëntenraad kunnen in beroep bij de Ondernemingskamer. Na uitspraak Ondernemingskamer geen hoger beroep of cassatie mogelijk.

Besluiten zonder instemming cliëntenraad en zonder toestemming LCvV

Besluiten die de instelling neemt zonder instemming van de cliëntenraad en zonder toestemming van de LCvV zijn onrechtmatig wanneer de cliëntenraad schriftelijk een beroep op de nietigheid doet. De instelling moet haar besluit dan intrekken. Doet zij dit niet kan de cliëntenraad de zaak voorleggen aan de LCvV en gaan partijen naar stap 10.



Route ongevraagd (verzwaard) adviesrecht

Stap 1

Cliëntenraad geeft advies

Stap 2

Instelling wil advies niet of maar ten dele overnemen.

➔ **Naar stap 3**

of

Instelling neemt advies over en deelt zijn besluit schriftelijk mee.

Procedure voltooid

Stap 3

Instelling overlegt met cliëntenraad

Stap 4

Instelling deelt haar besluit schriftelijk mee. Wanneer zij afwijkt van het advies geeft de instelling aan wat daarvan de redenen zijn.

Onderwerpen die onder het instemmingsrecht vallen.

➔ **Partijen kunnen naar stap 5**

of

Bij besluiten over onderwerpen die niet onder het instemmingsrecht vallen.

Procedure voltooid

Stap 5

Cliëntenraad vraagt LCvV uit te spreken dat instelling het advies moet uitvoeren.

of

Instelling vraagt LCvV haar besluit te bevestigen.

Stap 6

LCvV bepaalt dat advies in zijn geheel of gedeeltelijk moet worden uitgevoerd en wanneer de instelling daarmee moet beginnen.

of

LCvV bepaalt dat besluit instelling om advies niet of maar gedeeltelijk te volgen redelijk is.

Stap 7

Cliëntenraad of instelling gaan in beroep bij de Ondernemingskamer.

➔ **Naar stap 8**

of

Cliëntenraad en instelling gaan akkoord met uitspraak LCvV.

Procedure voltooid

Stap 8

Ondernemingskamer doet uitspraak. Geen hoger beroep of cassatie mogelijk.

“LOC wil vanuit de visie waardevolle zorg dat mensen die zorg nodig hebben daarover kunnen meepraten en meebeslissen.”

5

Verdere rechten cliëntenraad

Op basis van de Wmcz 2018 of op basis van (eerder gemaakte) afspraken heeft de cliëntenraad nog een aantal rechten.

Bindend voordrachtsrecht raad van toezicht

De instelling moet in de statuten opnemen dat de cliëntenraad in de gelegenheid wordt gesteld om een bindende voordracht te doen voor de benoeming van ten minste één lid van de raad van toezicht/commissarissen. De instelling kan niet afspreken dat het bindend voordrachtsrecht ingeruild wordt voor een advies-/instemmingsrecht met betrekking tot alle leden van de raad van toezicht. Dit omdat advies-/instemmingsrecht minder zwaarwegend is dan het bindend voordrachtsrecht. Bij de eerste kan de cliëntenraad alleen ja of nee tegen een persoon zeggen en bij de tweede bepaalt de raad wie er in de raad van toezicht/commissarissen komt.

Het is goed met de instelling af te spreken hoe te komen tot de bindende voordracht en hoe de instelling daarbij helpt.

Meer weten?

- [Brochure Bindend voordrachtsrecht raad van toezicht](#)

Enquêterecht

Het tweede recht is het enquêterecht. Dit recht houdt in dat wanneer de cliëntenraad een ernstig vermoeden van wanbeleid heeft hij naar de Ondernemingskamer van het Gerechtshof Amsterdam kan gaan om de rechter te vragen een onderzoek te laten doen in de instelling. Alle cliëntenraden hebben dit recht.

Meer advies- en instemmingsrechten

De memorie van toelichting bij de Wmcz 2018 bevat een opsomming van onderwerpen waarover de instelling in ieder geval advies en instemming moet vragen. Cliëntenraad en instelling kunnen afspreken dat de raad over méér onderwerpen advies- of instemmingsrecht heeft. Zo hebben veel cliëntenraden over rechten afkomstig uit de oude Wmcz die in de Wmcz 2018 niet meer voorkomen, geldige afspraken gemaakt voor de invoering van de Wmcz 2018. Alle rechten die niet in de wet staan zijn bovenwettelijke en worden opgenomen in de medezeggenschapsregeling.

“
De cliëntenraad heeft het recht een bindende voordracht te doen voor de benoeming van ten minste één lid van de raad van toezicht/commissarissen



6

10 tips voor starters in de cliëntenraad

1. Leer de zorgorganisatie goed kennen

Leer de zorgorganisatie goed kennen Om je snel thuis te voelen in de raad én in korte tijd ingewerkt te zijn, doe je er goed aan kennis te maken met de verschillende activiteiten in de instelling. Ook door mee te doen aan regionale themabijeenkomsten, netwerkbijeenkomsten of scholing voor cliëntenraden doe je veel kennis op.

2. Lees veel

Door je goed in te lezen kun je een duidelijk beeld krijgen van ‘de wereld van de cliëntenraden’.

Belangrijk om ingelezen te raken zijn:

- › de medezeggenschapsregeling van jouw cliëntenraad;
- › recente notulen van jouw cliëntenraad;
- › het LOC-tijdschrift Zorg & Zeggenschap;
- › het platform www.clientenraad.nl van LOC.

3. Vraag veel

Vragen staat vrij. Ook de andere leden waren eens nieuwelingen in de cliëntenraad en weten als geen ander dat nieuwe leden heel wat op zich af zien komen.

4. Zoek een ‘begeleider’

Vraag een lid dat al wat langer in de cliëntenraad zit je wegwijs te maken in het werk van de raad. Het is gemakkelijk als er een persoon is bij wie je met alle vragen terecht kunt en die zich er in het bijzonder verantwoordelijk voor voelt om je in te werken.

5. Gebruik elkaars kennis en vaardigheden

Ieder heeft haar/zijn kennis en vaardigheden. De één legt heel gemakkelijk contact met de achterban, een ander heeft in het verleden vaker verslagen gemaakt. Weer een ander is eerder voorzitter geweest. Gebruik die deskundigheden ook. Niet iedereen hoeft alles te kunnen, maar zorg dat de taken worden vervuld door mensen die dat het beste kunnen.

6. Sta open voor kritiek

De kans is groot dat je als lid van de cliëntenraad de aandacht van de (andere) cliënten op je gericht krijgt. Je zult het in de ogen van sommigen goed maar in de ogen van anderen misschien niet zo goed doen. Laat je niet uit het veld slaan door eventuele negatieve kritiek. Pak dit positief op en beschouw kritiek als gratis advies.



*Niet iedereen hoeft alles te kunnen;
maak gebruik van elkaars deskundigheden binnen de raad*

7. Neem tijd voor het cliëntenraadswork

Houd er rekening mee dat het raadswork tijd kost, zeker in het begin, wanneer alles nog nieuw is. Maar ook na de inwerkperiode zal de raad tijd van je vragen. Bedenk dat het raadswork meer is dan de vergadering bijwonen.

8. Blijf betrokken bij de cliënten

Als lid van de cliëntenraad vertegenwoordig je de cliënten van de zorgorganisatie. Het is daarom van groot belang dat je goed weet wat er onder de cliënten leeft. Onderhoud dus goed en veel contact. Contact met cliënten die in locaties van de zorgorganisatie wonen, is anders dan met cliënten die thuiszorg krijgen. Het is dus belangrijk verschillende methoden voor contact te gebruiken voor verschillende cliënten. Bedenk daarbij dat cliënten die weten dat je lid bent van de cliëntenraad en weten wat je daar doet, zich sneller tot de raad zullen wenden met hun vragen, ideeën of klachten.

9. Laat de cliëntenraad zien

Het is belangrijk dat de cliëntenraad zich regelmatig aan de cliënten laat zien, via een nieuwsbrief, website van de zorgorganisatie, prikbord, lokale krant en via sociale media zoals bijvoorbeeld: Facebook of Twitter. De cliënten moeten weten wie de leden van de raad zijn. Een nieuw lid kan door de cliëntenraad aan de cliënten worden voorgesteld.

10. En tot slot: neem de tijd om ingewerkt te raken

Wellicht overbodig, maar we zien het vaak in de praktijk. Nieuwe leden die onzeker zijn omdat ze vinden dat ze nog niet genoeg weten om het raadswork goed te kunnen doen. Van een nieuw lid van de cliëntenraad wordt niet verwacht dat hij of zij in één keer alles weet. Neem de tijd om ingewerkt te worden. En gebruik de eerdergenoemde tips hierbij.



7

Taken en rolverdeling leden cliëntenraad

De leden van de cliëntenraad voeren verschillende taken uit. Zo zijn er bijvoorbeeld de eigen vergaderingen, het overleg met de instelling, het contact met de achterban, voorbereiding van een advies of instemming, informatie en advies vragen bij deskundigen en deelname aan commissies. Het is niet nodig dat alle raadsleden alles doen. Beter is het om de taken te verdelen en de taken neer te leggen bij de leden die daar de meeste affiniteit of kennis en ervaring mee hebben.

Leden van de cliëntenraad voeren hun taken altijd uit in opdracht van de cliëntenraad. Geen enkel lid - ook de voorzitter niet - kan zonder instemming van de cliëntenraad iets doen of iets besluiten namens de cliëntenraad.

De meeste cliëntenraden hebben een voorzitter en secretaris.

Voorzitter

De voorzitter leidt de vergaderingen, ziet erop toe dat de cliëntenraad zijn taak naar vermogen uitvoert en zijn afspraken nakomt. Ook doet hij het woord in en buiten rechte. Dit laatste betekent dat hij bijvoorbeeld het woord voert tijdens een geschil bij de Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden en een receptie.

Meer weten?

- [Brochure Voorzitter cliëntenraad](#)

Secretaris

De secretaris is verantwoordelijk voor agenda, verslagen en correspondentie van de cliëntenraad. Deze taken kunnen worden uitgevoerd door een ondersteuner of ambtelijk secretaris maar altijd onder verantwoordelijkheid van de cliëntenraad.

Penningmeester

De penningmeester beheert het budget en stelt de begroting en jaarrekening op. Een penningmeester is alleen nodig wanneer de cliëntenraad zijn eigen budget beheert.

De taken van de voorzitter, secretaris en penningmeester staan in het huishoudelijk reglement. Samen vormen deze drie het dagelijks bestuur van de cliëntenraad.

*“
Het is niet nodig dat alle raadsleden alles doen.
Beter is het om de taken te verdelen*”

8

Verhouding cliëntenraden en centrale cliëntenraad

In grotere zorginstellingen zijn er vaak verschillende cliëntenraden met een centrale cliëntenraad. Gezamenlijk geven zij invulling aan de medezeggenschap. Omdat alle cliëntenraden (ook de centrale cliëntenraad) alle rechten hebben die in de Wmcz 2018 staan, moeten de cliëntenraden en centrale cliëntenraad rechten verdelen en vastleggen. In de praktijk betekent dit bijvoorbeeld dat de cliëntenraden hun bindend voordrachtsrecht van ten minste één lid van de raad van toezicht aan de centrale cliëntenraad overdragen en de centrale cliëntenraad zijn adviesrecht over de benoeming van direct leidinggevenden van zorgverleners aan de cliëntenraden geeft. Zo doe je recht aan de bedoeling van medezeggenschap.

De verdeling van bevoegdheden staat in de medezeggenschapsregeling van de cliëntenraad en centrale cliëntenraad. Alle afzonderlijke cliëntenraden moeten instemmen met de medezeggenschapsregeling, ook met die van de centrale cliëntenraad. Een centrale cliëntenraad kan geen medezeggenschapsregeling afspreken met de bestuurder zonder instemming van de verschillende cliëntenraden. Het instemmingsrecht op de medezeggenschapsregeling kun je namelijk niet overdragen aan een andere cliëntenraad.

Omdat cliëntenraden samen met de centrale cliëntenraad de medezeggenschap invullen, is het goed wanneer zij van elkaar weten wat zij doen en bereiken. Veel cliëntenraden houden zich immers met grotendeels dezelfde onderwerpen bezig. De uitwisseling van informatie tussen lokale cliëntenraden kan de medezeggenschap dan versterken. Ook is het goed te beseffen dat besluiten waarbij de centrale cliëntenraad betrokken is, consequenties hebben voor de locaties. De verantwoordelijkheid voor de uitwisseling van informatie enkel bij de vertegenwoordiger neerleggen is veel te kwetsbaar en zal ook op andere manieren moeten gebeuren.



Omdat cliëntenraden samen met de centrale cliëntenraad de medezeggenschap invullen, is het goed wanneer zij van elkaar weten wat zij doen en bereiken

Er zijn verschillende mogelijkheden die helpen bij een onderlinge samenwerking, zoals:

- › het delen van elkaars verslagen;
- › het inrichten van een digitaal archief op het netwerk van de instelling waar alle verslagen, adviezen en aanverwante informatie te vinden is;
- › gezamenlijke scholing en activiteiten. Dit zorgt ervoor dat de cliëntenraden en centrale cliëntenraden zicht krijgen op elkaars activiteiten en werkwijze. Daarnaast kan scholing ook bijdragen aan teambuilding: je doet het als cliëntenraden en centrale cliëntenraad samen.

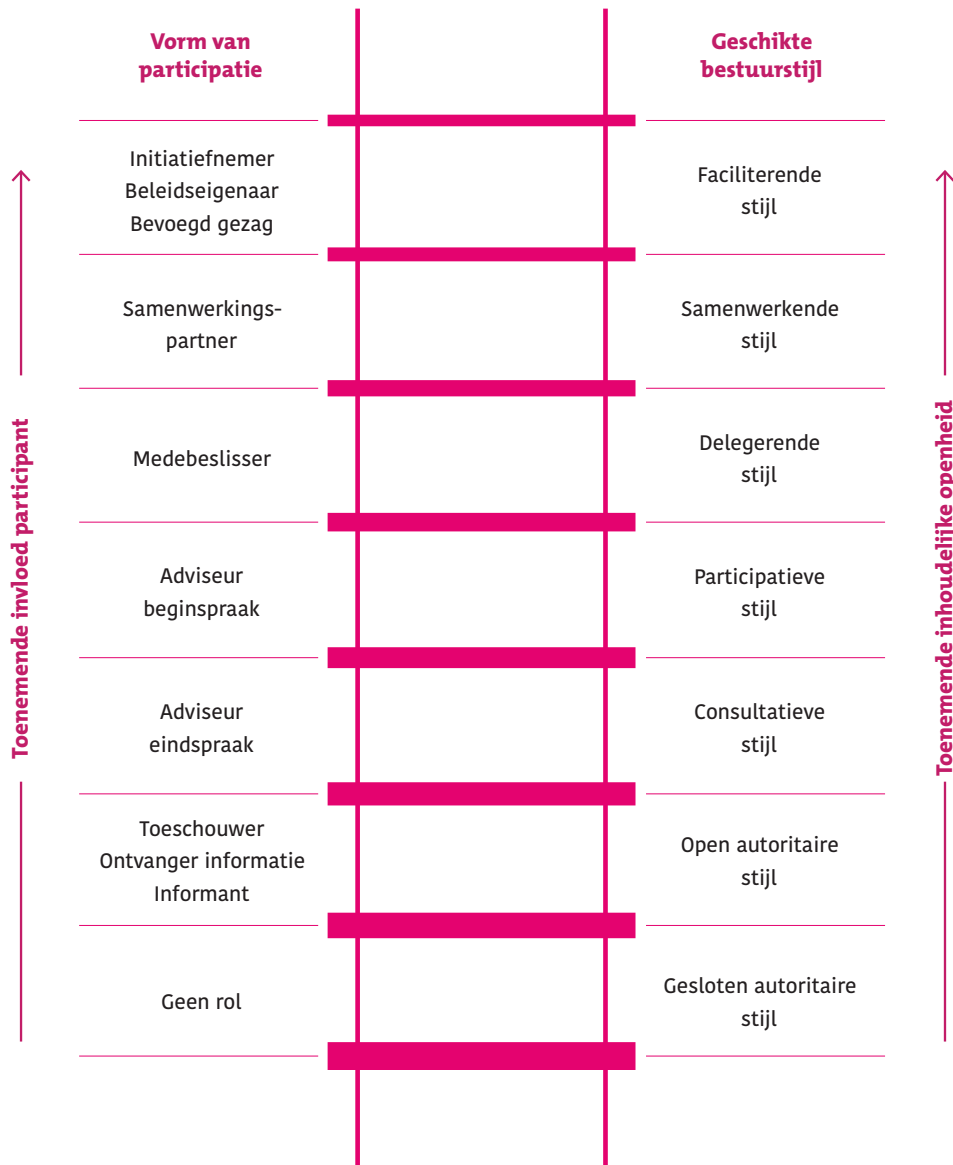
Door een duidelijke verdeling van bevoegdheden, een goede uitwisseling van informatie en gezamenlijke activiteiten versterk je medezeggenschap en de invloed van de (centrale) cliëntenraden op de besluitvorming. Dit draagt bij aan de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening en het wonen en welzijn van cliënten.



9

Participatieladder

Participatie kent verschillende niveaus. In de participatieladder worden 7 niveaus van participatie benoemd. Naarmate de cliëntenraad hoger op de ladder functioneert, neemt de invloed van de raad toe. Aan de andere kant hebben bestuurders/managers verschillende manieren waarop zij kunnen besturen. Naarmate de bestuurder/manager hoger op de ladder staat, is meer invloed van de cliëntenraad mogelijk. Het is niet zo dat een cliëntenraad altijd op dezelfde trede van de ladder staat. Bij onderwerpen die belangrijk zijn voor cliënten zal de raad hoog op de ladder willen staan. Bij minder belangrijke onderwerpen kan de raad een stap terug doen.



10

InContactStaan met je achterban; hoe doe je dat?

LOC heeft samen met cliëntenraadsleden en cliënten onderzocht wat nodig is om goed en duurzaam contact met de achterban op te bouwen en te behouden. In de volgende kaders is samengevat hoe je als cliëntenraad het contact met de achterban realiseert. Dit betreft een samenvatting van de uitgebreide LOC-brochure InContactStaan.

1. Door zichtbaar te zijn als cliëntenraad

Allereerst moet je werken aan de zichtbaarheid van de cliëntenraad. Als cliënten de raad kennen, zijn ze ook eerder geneigd contact op te nemen of antwoord te geven op vragen van de raad. Is het duidelijk wat de cliëntenraad doet en dat hij voor en van de cliënten is? Neem die informatie al mee bij het kennismakingsgesprek met nieuwe cliënten. En vraag dan al toestemming voor contact met de cliënt of naaste. Zorg voor een goede folder en informatie op de website. Vertel het verhaal van de cliëntenraad: wat bereikt een raad en hoe zien cliënten het resultaat terug? Vier je successen! Maar wees ook aanwezig op plekken waar cliënten zijn. Bijvoorbeeld bij bijeenkomsten, maaltijden, activiteiten of verwendagen. Voor cliënten die thuis zorg krijgen kan een panel een mogelijkheid zijn om in contact te blijven. Ken je cliënten, alleen zo weet je hoe je bij hen moet aansluiten en hoe je kunt opkomen voor hun wensen en behoeften.

2. Door het hele (zorg)netwerk van de cliënt te kennen en ermee te overleggen

Om goed in contact te staan is het belangrijk dat je weet wie de cliënt is. Maar dat je ook het (zorg)netwerk van de cliënt kent. Alleen dan kun je aansluiten bij de wereld van de cliënt en waar hij of zij als vanzelf mee bezig is. Spelen naasten een belangrijke rol? Denk aan mantelzorgers, maar ook aan voogden, mentoren, school of vrijwilligers. Natuurlijk spelen ook medewerkers, sociaal werkers en/of het sociale wijk- of buurtteam en (huis) artsen een rol voor sommige cliënten. Neem ook eens contact op met sociale of religieuze gemeenschappen in de buurt. Vaak kunnen ook zij van betekenis zijn en zijn ze belangrijk voor cliënten. Maar denk ook eens aan de ondernemingsraad, de klachtenfunctionaris, de vertrouwenspersoon en de raad van toezicht en raad van bestuur. Zij werken allemaal in de zorg voor cliënten. Sta je ook met hen in goed contact?



Als cliënten de raad kennen, zijn ze ook eerder geneigd contact op te nemen

3. Door ondersteuning van de organisatie te benutten

Als je de verkeerde tools inzet, bereik je de (juiste) cliënten niet. Weet dus hoe de cliënt in het leven staat. Is hij digitaal actief of is alleen papieren post mogelijk? Wat zijn hobby's en activiteiten? Het is lastiger om cliënten in de zorg bij mensen thuis direct te spreken; daar moet je dus een andere aanpak voor vinden. Privacywetgeving maakt dat niet makkelijk. Vraag hulp en maak duidelijke afspraken met de instelling over faciliteiten om contact mogelijk te maken. De organisatie kan stukken versturen op naam van de cliëntenraad, bij kennismakingsgesprekken toestemming vragen contactgegevens met de raad te delen of een vragenlijstje meegeven aan een medewerker. Als er geen vertrouwen is, krijg je nergens contact. Garandeer anonimiteit. Laat altijd het resultaat van het contact met cliënten zien. Koppel uitkomsten en verbeteringen altijd terug. Ziet een cliënt het resultaat niet, dan zal hij niet snel weer tijd maken. Overvraag niet. Er speelt al heel veel in het leven van mensen. Bedenk wanneer contact echt nodig is en kies je moment goed.

4. Door goed te bedenken wat je wilt bereiken

Het is goed eerst stil te staan bij wat je wilt bereiken voordat je een methode kiest. Om wie gaat het en wat is er echt nodig? Wanneer kun je als cliëntenraad dan het beste contact aangaan? Wil je informatie halen of brengen? Wil je eenmalig of vaker contact? Wil je alle cliënten spreken of maar een specifiek deel of op een specifiek thema? Je kunt ook een themagroep opzetten van cliënten die zich bezig willen houden met een specifiek onderwerp. Zo zorg je dat mensen niet met alles bezig hoeven te zijn als ze dat niet willen, maar wél op een voor hen belangrijk thema invloed hebben. Bedenk vooraf ook goed hoe cliënten resultaten kunnen terugzien. Hoe koppel je resultaten van het contact terug? Zien alle cliënten de invloed van het contact met de raad terug in de praktijk? Of schrijft de raad een stukje in de nieuwsbrief, via een poster, op de site of in een apart cliëntenraadsstuk?

5. Door verschillende vormen van contact in te zetten

Als je hebt gekeken wat er voor cliënten nodig is en wat je wilt bereiken met het contact, kun je kijken naar de meest passende vorm. Sluit in eerste instantie aan bij wat er al is. Zoals bijeenkomsten van de organisatie, huiskamergesprekken en activiteiten. Maar je kunt als cliëntenraad ook een eigen bijeenkomst organiseren. Of een verwendag voor cliënten die thuiszorg krijgen. Combineer het aangename met het nuttige. De raad kan een brief sturen of een stukje in de nieuwsbrief van de organisatie schrijven. Maar ook een artikeltje in de plaatselijke krant of op een website kan sommige cliënten bereiken die je anders niet bereikt. Er zijn verschillende sociale media die je kunt inzetten als dat bij jouw cliënten past zoals: Facebook, Twitter, Instagram en WhatsApp. Maar ook een eigen app of online omgeving op de site kunnen goed werken. Een belronde of uitvraag per mail is weer voor andere cliënten handig. Weer anderen laten vooral signalen los in een persoonlijk gesprek of in informeel contact. Zo moet je als cliëntenraad creatief zijn en verschillende methoden (soms tegelijk) inzetten die passen bij verschillende soorten cliënten.

6. Door ondersteuning aan LOC te vragen

Maak gebruik van de brochure InContactStaan. Daar staan meer tips en voorbeelden in. Kijk ook eens naar de [Communicatiewijzer](#) op www.clientenraad.nl. Die helpt je met een paar eenvoudige vragen specifiek voor jouw raad keuzes te maken in contact. Daar vind je ook informatie over een online cliëntenpanel. De tool [Netwerk in beeld](#) via www.clientenraad.nl kan je helpen door te kijken wie er eigenlijk allemaal in het (zorg) netwerk van de cliënt zit. Verder kun je in contact komen en ervaringen uitwisselen met andere raden via het sociaal platform en forum van www.clientenraad.nl. Natuurlijk is er ook een training InContactStaan op locatie mogelijk. Vraag eens naar de ondersteuning op maat door een LOC-adviseur. We ondersteunen raden graag bij in het InContactStaan met de achterban.

Meer weten?

- [Brochure InContactStaan met je achterban; hoe doe je dat?](#)
- [Bewaarkaart InContactStaan met je achterban; hoe doe je dat?](#)

11

Werken met een werkplan

Het werkplan van de cliëntenraad

Een werkplan is een goed middel om structuur en overzicht te brengen in het werk van de cliëntenraad. Het helpt de raad om prioriteiten te stellen. Een werkplan is uiteraard geen dwingend voorschrift, waarvan onder geen beding afgeweken mag worden. Het plan laat namelijk, als het goed is, altijd ruimte voor onvoorziene zaken die urgenter zijn dan de al in het plan genoemde onderwerpen.

Het werkplan van de raad bestaat uit 2 delen:

1. adviesvragen en verzoeken om instemming van de instelling waarop de cliëntenraad moet/kan reageren;
2. de onderwerpen die de raad zelf, op basis van geluiden uit de achterban, aan de orde wil stellen.

Om het eerste deel goed te kunnen invullen is het nodig dat de instelling op basis van zijn jaarplan en halfjaarplan aangeeft welke adviesaanvragen en verzoeken om instemming de cliëntenraad kan verwachten. De cliëntenraad kan dan direct nagaan op welke onderwerpen hij wel/niet wil adviseren (op basis van belang voor de achterban, deskundigheid in de raad, tijd, etc.)



Stappen in het proces zijn:

<p>Stap A Inventarisatie onderwerpen en onderwerpen van de instelling (jaarplannen)</p>	<p>Stap B Groeperen en prioriteiten stellen</p>	<p>Stap C Globaal opstellen werkplan en mogelijke deelwerkplannen</p>	<p>Stap D Werkplan aanvullen met belangrijke voorgenomen besluiten/ onderwerpen (adviesaanvragen) van de instelling</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Onderwerp	Belang cliënten	Activiteiten	Bewaker	Datum
Maaltijden	juiste tijd goede smaak goede temperatuur keuzemenu drie gangen	onderzoek onder cliënten mee-eten overleg hoofd voeding ongevraagd advies overleg manager	Jeffrey	maart, april april mei eerste helft juni 18 juni
Activiteiten	wensen cliënten op maat cliënten weekendaanbod	inventarisatie activiteiten ongevraagd advies overleg manager	Melanie	juni eerste helft juni 16 juli
Kwaliteit van zorg	op maat cliënten voorrang aan bejegening	oordeel onderzoek advies over verbeteringen en verbeteringen voorstellen overleg manager (geen) instemming	Tom	juli eerste helft september 17 september 24 september

“ Een werkplan is een goed middel om structuur en overzicht te brengen in het werk van de cliëntenraad

12

Ondersteuning cliëntenraad

In de Wmcz 2018 staat dat de cliëntenraad recht heeft op onafhankelijke ondersteuning. Een ondersteuner, soms coach-ondersteuner of ambtelijk secretaris genoemd, is iemand die de cliëntenraad helpt bij zijn activiteiten. Dit kan op verschillende manieren.

Vormen van ondersteuning zijn:

- ✓ secretariële ondersteuning. Maken van agenda's en verslagen;
- ✓ inhoudelijke ondersteuning. Informeren op het gebied van de Wmcz 2018 en de zorg én adviseren over mogelijkheden zodat de raad goede besluiten kan nemen;
- ✓ organisatorische ondersteuning. Plannen en mede-organiseren van de activiteiten van de raad;
- ✓ procesmatige ondersteuning. In de gaten houden wat er wanneer door wie moet gebeuren;
- ✓ coachende ondersteuning. De cliëntenraad en individuele leden begeleiden bij hun ontwikkeling.



De ondersteuner voert zijn taken enkel en alleen in opdracht van de cliëntenraad uit.

Betekenis van onafhankelijkheid

Vaak wordt gedacht dat onafhankelijke ondersteuning betekent dat een ondersteuner niet in dienst kan zijn van de zorgaanbieder. Dit hoeft niet zo te zijn. Het betekent vooral dat de ondersteuner zijn taak en functie ten behoeve van het werk van de cliëntenraad op een (professioneel) onafhankelijke manier uit kan voeren, zonder in een loyaliteitsprobleem te komen. Hierover moeten wederzijds geaccordeerde afspraken gemaakt worden. De raad is de inhoudelijk opdrachtgever en de instelling is de formeel werkgever.

Uren ondersteuning

Het is niet mogelijk om een minimaal aantal uren ondersteuning voor een cliëntenraad te bepalen. Dit is namelijk afhankelijk van verschillende factoren, zoals:

- > soort cliëntenraad;
- > samenstelling van de raad;
- > werkwijze van de raad;
- > activiteiten, waaronder vergaderingen van de raad;
- > vormen van ondersteuning die de raad nodig heeft.

Afspraken over ondersteuning

Het is belangrijk dat cliëntenraad en zorgaanbieder de afspraken die zij maken over de ondersteuning schriftelijk vastleggen. Deze kunnen als bijlage bij de medezeggenschapsregeling en samenwerkingsovereenkomst worden opgenomen.

Dit zijn afspraken over:

- > profiel en positionering van de ondersteuner;
- > taakgebieden waarop de ondersteuner wel of niet actief is;
- > aantal uren;
- > werving, selectie en aanstelling;
- > beoordeling functioneren;
- > schorsing en ontslag.

Meer weten?

- [Brochure Ondersteuner cliëntenraad](#)
- [Modelovereenkomst ondersteuning cliëntenraad](#)

***“Op basis van zijn visie,
doel, rollen en positie
bepaalt een cliëntenraad
wat hem te doen staat.”***

13

LOC ondersteunt cliëntenraden

De cliëntenraad kan echt verschil maken door consequent het gesprek terug te brengen naar de kern: doen we het goede voor mensen die zorg nodig hebben?

LOC Cliëntenraden ondersteunt je graag om de medezeggenschap verder te versterken en zo een bijdrage te leveren aan waardevolle zorg.

Informatie

LOC heeft meer dan veertig jaar aan kennis over en ervaring in de medezeggenschap. Op www.clientenraad.nl vind je actuele informatie en kun je verdieping vinden op thema's die relevant zijn voor cliëntenraden. Er zijn tal van publicaties beschikbaar die je kunnen helpen je in een onderwerp te verdiepen.

Tip!

Ben je al geabonneerd op onze [wekelijkse nieuwsbrief](#)? We houden je zo op de hoogte van actuele ontwikkelingen en relevante informatie. Ook delen we praktijkvoorbeelden van anderen en bieden mogelijkheden voor ontmoeting, scholing en ondersteuning.

Bijeenkomsten en trainingen

Op www.clientenraad.nl/bijeenkomsten vind je ons actuele aanbod voor trainingen en bijeenkomsten met een open inschrijving. Cliëntenraden die lid zijn van LOC en hun ondersteuner kunnen kosteloos deelnemen aan deze bijeenkomsten en trainingen.

Tip!

Ook op clientenraad.nl kun je in gesprek gaan en ervaringen uitwisselen met andere cliëntenraadsleden. Plaats je oproep, vraag, dilemma op www.clientenraad.nl/praat-mee

“*LOC Cliëntenraden ondersteunt je graag om de medezeggenschap verder te versterken en zo een bijdrage te leveren aan waardevolle zorg*”

Cursus op eigen locatie

Onze adviseurs komen graag bij je op locatie om een training te geven over de praktijk van medezeggenschap, de Wmcz 2018 of ieder ander onderwerp naar keuze, toegespitst op jouw situatie.

Tip!

[De opleidingsgids van LOC](#) staat vol informatie en inspiratie over de leermogelijkheden die LOC biedt. En die we graag aanpassen op jouw specifieke vraag. Het aanbod is geschreven voor cliëntenraden, ondersteuners, maar ook voor bestuurders, managers en toezichthouders. Uitgangspunt is namelijk het mogelijk maken van waardevolle zorg, en dat kun je uiteindelijk alleen samen realiseren.

Ondersteuning op maat

Wanneer de cliëntenraad daar behoefte aan heeft, bieden onze adviseurs op maat ondersteuning aan. Bijvoorbeeld bij bouw, fusie, het traject om te komen tot een visie op medezeggenschap, een (nieuwe) medezeggenschapsregeling of het (opnieuw) inrichten van de medezeggenschapsstructuur.

Met ons lidmaatschap kun je zonder betaling of tegen gereduceerd ledentarief deelnemen aan trainingen en ondersteuning. Ook niet-leden kunnen tegen betaling diensten van LOC afnemen. Wij nemen graag de tijd om samen naar een passend aanbod te zoeken. Via [de Vraagbaak](#) kun je daarover advies krijgen. Eventueel kan een adviseur bij je langskomen om de mogelijkheden voor een training, cursus of adviestraject met je door te spreken.

Tip!

Ken je onze podcast 'Mijmeren over medezeggenschap' al?

Aanbod voor ondersteuners van cliëntenraden

Speciaal voor ondersteuners van cliëntenraden zijn er volop mogelijkheden om je vak verder te ontwikkelen en andere ondersteuners te ontmoeten. Zo biedt LOC twee keer per jaar een leergang aan. Ook zijn er regelmatig netwerkbijeenkomsten en kun je aanhaken bij een intervisiegroep. Bovendien zijn alle bijeenkomsten voor cliëntenraden ook toegankelijk voor ondersteuners.

Andere activiteiten van LOC in het kader van waardevolle zorg

Naast de dienstverlening aan cliëntenraden is LOC actief in de landelijke belangenbehartiging van mensen die zorg krijgen en werkt LOC aan vernieuwing in de zorg, zoals in de [zorg thuis en verpleeghuiszorg](#), [de langdurige ggz](#), [de jeugdzorg](#) en [het zorgonderwijs](#). Wil je hier meer over weten? Ga dan naar www.loc.nl

**Voor al je vragen (scholing, ontmoeting, brochures opvragen)
kun je terecht bij de Vraagbaak van LOC.**

Deze is telefonisch bereikbaar van maandag t/m vrijdag van 9:00 tot 17:00 uur op (030) 284 32 00.

Je kunt ook mailen naar vraagbaak@loc.nl.

Bijlage I

Format adviesaanvraag en verzoek om instemming

Format adviesaanvraag

Titel | Datum overleg/behandeling | Agendapunt

Eindverantwoordelijke/eigenaar

.....

Organisatieonderdeel

.....

Advies op grond van artikel (...) van de medezeggenschapsregeling/Wmcz 2018

.....

Relatie met

wettelijk voorschrift CAO strategisch beleid meerjarenbeleid anders namelijk

.....

Voorgenomen besluit met toelichting

.....

Redenen voor het te nemen besluit

.....

Beleidscontext (vanuit welk beleid vloeit het voorgenomen besluit voort)

.....

Gevolgen voor

ambulante cliënten opgenomen cliënten bewoners organisatie

Welke concrete gevolgen heeft het voorgenomen besluit voor cliënten en/of bewoners?

.....

Mogelijke alternatieven

.....

Te nemen maatregelen als gevolg van het te nemen besluit

.....

Beoogde tijdspad en reactietermijn

.....

Begroting/kosten

.....

Communicatieplan

.....

Evaluatie (op welke punten, door wie en wanneer)

.....

Vervolgacties

Format Instemmingsverzoek

Titel | Datum overleg/behandeling | Agendapunt

Eindverantwoordelijke/eigenaar

.....

Organisatieonderdeel

.....

Instemming op grond van artikel (.....) van de medezeggenschapsregeling/Wmcz 2018

.....

Relatie met

wettelijk voorschrift CAO strategisch beleid meerjarenbeleid anders namelijk

.....

Voorgenomen besluit met toelichting

.....

Redenen voor het te nemen besluit

.....

Beleidscontext (vanuit welk beleid vloeit het voorgenomen besluit voort)

.....

Gevolgen voor

ambulante cliënten opgenomen cliënten bewoners organisatie

Welke concrete gevolgen heeft het voorgenomen besluit voor cliënten en/of bewoners?

.....

Mogelijke alternatieven

.....

Te nemen maatregelen als gevolg van het te nemen besluit

.....

Beoogde tijdsfad en reactietermijn

.....

Begroting/kosten

.....

Communicatieplan (met betrekking tot cliënten)

.....

Evaluatie (op welke punten, door wie en wanneer)

.....

Vervolgacties

Bijlage II

Modelbrieven advisering en geven/onthouden van instemming

Modelbrief voor het geven van gevraagd advies

Het is de bedoeling dat je alleen die zinnen overneemt die passen bij de situatie

(hier: naam en adres instelling invullen)

(hier: plaats en datum invullen)

Betreft: advies van de cliëntenraad (hier naam instelling invullen) over het voorgenomen besluit (hier onderwerp invullen)

Geachte/Beste (hier naam invullen van degene aan wie de raad advies uitbrengt),

Hierbij brengt de cliëntenraad advies uit over uw voorgenomen besluit over (hier onderwerp noemen). Een besluit dat valt onder artikel (hier het betreffende artikel en lid in de medezeggenschapsregeling of de Wmcs 2018 noemen).

Cliënten en cliëntenraad vinden over (hier onderwerp noemen dat hier een opsomming maken van wensen, behoeften en/of eisen van cliënten/cliëntenraad)

-

-

(hier mogelijke opmerkingen noemen over voor- en nadelen)

Goed aan het voorgenomen besluit vindt de cliëntenraad

In het voorgenomen besluit is onvoldoende aandacht voor/ontbreekt

De cliëntenraad kan zich niet vinden in

De cliëntenraad adviseert

(hier zo concreet mogelijk opnemen wat je wilt als cliëntenraad dat er gaat gebeuren op basis van wat je hiervoor hebt aangegeven of dat je akkoord gaat met het voorgenomen besluit).

De cliëntenraad stelt voor om zijn advies in de overlegvergadering van (hier datum noemen). Twee weken daarna ontvangt de cliëntenraad graag schriftelijk uw besluit. Daarbij dient u wanneer u afwijkt van ons advies ook de redenen hiervoor te geven.

Met vriendelijke groet,

.....(hier naam en functie noemen van degene die ondertekent)

(handtekening)

Modelbrief voor het geven van ongevraagd advies

Het is de bedoeling dat je alleen die zinnen overneemt die passen bij de situatie

(hier: naam en adres instelling invullen)

(hier: plaats en datum invullen)

Betreft: advies van de cliëntenraad **(hier naam instelling invullen)** over **(hier onderwerp noemen)**

Geachte/Beste **(hier naam noemen van degene aan wie je advies uitbrengt)**,

De cliëntenraad heeft van de cliënten van **(hier naam instelling noemen)** signalen/klachten/wensen gehoord over **(hier onderwerp noemen)**.

De cliëntenraad constateert dat

Omdat het hier de belangen van een groot aantal cliënten betreft, vraagt de cliëntenraad als belangenbehartiger van die cliënten hiervoor uw aandacht. Op basis van artikel 9 Wmcz 2018 brengt de cliëntenraad een ongevraagd advies uit.

(hieronder een beschrijving van het onderwerp)

De signalen/klachten/wensen zijn

De gevolgen hiervan voor cliënten zijn

Cliënten en cliëntenraad zijn van mening dat deze situatie ongewenst is omdat

(hieronder materiaal gebruiken van de instelling dat onderbouwt waarom de instelling het advies zou moeten overnemen. Denk hierbij aan missie, visie, waarden, beleidsplannen, uitgangspunten en kwaliteitseisen)

De cliëntenraad adviseert u daarom **(hier zo concreet mogelijk opnemen wat je wilt als cliëntenraad dat er gaat gebeuren op basis van wat je hiervoor hebt aangegeven)**.

De cliëntenraad stelt voor om zijn advies in de overlegvergadering van **(hier datum noemen)** toe te lichten.

Twee weken daarna ontvangt de cliëntenraad graag schriftelijk uw besluit. Daarbij dient u wanneer u afwijkt van ons advies daarvoor de redenen te geven.

Met vriendelijke groet,
namens de cliëntenraad

.....**(hier naam en functie noemen van degene die ondertekent)**

(handtekening)

Modelbrief voor het geven van instemming of het niet instemmen of het meedelen dat de cliëntenraad niet van plan is in te stemmen met een besluit

Het is de bedoeling dat je alleen die zinnen overneemt die passen bij de situatie

(hier: naam en adres instelling invullen)

(hier: plaats en datum invullen)

Betreft: verzoek om instemming aan de cliëntenraad **(hier naam instelling invullen)** over het voorgenomen besluit over **(hier onderwerp invullen)**

Geachte/Beste **(hier naam invullen van degene die instemming heeft gevraagd)**,

Hierbij reageert de cliëntenraad op het verzoek om instemming op uw voorgenomen besluit over **(hier onderwerp noemen)**. Een besluit dat valt onder artikel **(hier het artikel en lid in de medezeggenschapsregeling of de Wmcz 2018 noemen)** en waarop het instemmingsrecht van toepassing is met de daarbij behorende procedure.

Cliënten en cliëntenraad vinden over **(hier het onderwerp noemen)** dat **(hier een opsomming maken van wensen, behoeften en/of eisen van cliënten)**

-

-

(hier mogelijke opmerkingen maken over voor- en nadelen)

Goed aan het voorgenomen besluit vindt de cliëntenraad

In het voorgenomen besluit is onvoldoende aandacht voor/ontbreekt

De cliëntenraad kan zich niet vinden in het voorgenomen besluit <of> onderdelen van het voorgenomen besluit, te weten vanwege:

(hier de redenen noemen)

Op basis van bovenstaande stemt de cliëntenraad in met uw voorgenomen besluit.

Op basis van bovenstaande kan de cliëntenraad alleen maar instemmen wanneer u **(hier zo concreet mogelijk noemen wat je wilt als cliëntenraad dat er gebeurt of aangepast wordt in het voorstel)**. De cliëntenraad ziet u reactie binnen **(hier termijn noemen)** met belangstelling tegemoet.

<of>

Op basis van bovenstaande kan de cliëntenraad niet instemmen met uw voorgenomen besluit tenzij u **(hier zo concreet mogelijk noemen wat je wilt als cliëntenraad dat er gebeurt of aangepast wordt in het voorstel)**.

De cliëntenraad ziet uw reactie binnen **(hier termijn noemen)** met belangstelling tegemoet.

<of>

Op basis van bovenstaande is de cliëntenraad van plan om niet in te stemmen met het voorgenomen besluit en wil zoals de Wmcz 2018 dat voorschrijft daarover met u in overleg. De cliëntenraad stelt voor om in de overlegvergadering van **(hier datum noemen)** om de wensen bezwaren van de cliëntenraad te bespreken. Zo spoedig mogelijk daarna zal de cliëntenraad u laten weten of hij alsnog instemt met het voorstel of dat hij definitief besloten heeft zijn instemming te onthouden en wat daarvoor de redenen zijn.

Op basis van bovenstaande deelt de cliëntenraad u mede dat hij niet instemt met het voorgenomen besluit.

De cliëntenraad verwacht zo spoedig mogelijk <of> binnen **(hier termijn noemen)** uw reactie waarin u ons laat weten of u toestemming van de Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden gaat vragen of dat u het voorgenomen besluit intrekt.

Met vriendelijke groet,
namens de cliëntenraad

.....**(hier naam en functie noemen van degene die ondertekent)**

(handtekening)

Modelbrief voor het geven van een ongevraagd advies over een onderwerp dat valt onder het instemmingsrecht

Het is de bedoeling dat je alleen die zinnen overneemt die passen bij de situatie

(hier: naam en adres instelling invullen)

(hier: plaats en datum invullen)

Betreft: advies van de cliëntenraad **(hier naam en instelling invullen)** over **(hier onderwerp noemen)**

Geachte/Beste **(hier naam noemen van degene aan wie je het advies uitbrengt)**,

De cliëntenraad heeft van de cliënten van **(hier naam instelling noemen)** signalen/klachten/wensen gehoord over **(hier onderwerp noemen)**.

De cliëntenraad constateert dat

Omdat het hier de belangen van een groot aantal cliënten betreft, vraagt de cliëntenraad als belangenbehartiger van die cliënten hiervoor uw aandacht. Op basis van artikel 9 Wmcz 2018 brengt de cliëntenraad een ongevraagd advies uit over een onderwerp dat valt onder het instemmingsrecht van de cliëntenraad, namelijk **(hier het betreffende artikel en lid in de medezeggenschapsregeling of Wmcz 2018 noemen)**.

(hieronder een beschrijving van het onderwerp)

De signalen/klachten/wensen zijn

De gevolgen hiervan voor cliënten zijn

Cliënten en cliëntenraad zijn van mening dat deze situatie ongewenst is omdat

(hieronder materiaal gebruiken van de instelling dat onderbouwt waarom de instelling het advies zou moeten overnemen. Denk hierbij aan missie, visie, waarden, beleidsplannen, uitgangspunten en kwaliteitseisen)

De cliëntenraad adviseert u daarom **(hier zo concreet mogelijk noemen wat je wilt als cliëntenraad dat er gaat gebeuren op basis van wat je hiervoor hebt aangegeven)**.

De cliëntenraad stelt voor om zijn advies in de overlegvergadering van **(hier datum noemen)** toe te lichten. Twee weken daarna ontvangt de cliëntenraad graag schriftelijk uw besluit. Wanneer u afwijkt van ons advies hoort u daarvoor de redenen te geven. Wilt u in dat geval ook aangeven of u van plan bent de Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden te vragen uw genomen besluit te bevestigen.

Met vriendelijke groet,
namens de cliëntenraad

.....**(hier naam en functie noemen van degene die ondertekent)**

(handtekening)

Bijlage III

Modelbrief nietigverklaring

Modelbrief inroepen nietigheid van een besluit waarmee de cliëntenraad niet heeft ingestemd

Cliëntenraden die ontdekken dat de instelling een besluit heeft genomen of uitvoering geeft aan een besluit waarmee de cliëntenraad niet heeft ingestemd kunnen deze voorbeeldbrief gebruiken om de nietigheid in te roepen. Daarbij is het de bedoeling dat je alleen die zinnen overneemt die passen bij de situatie.

Let op!

Deze brief moet worden verzonden binnen een maand nadat de zorgaanbieder het besluit heeft meegedeeld of nadat de cliëntenraad erachter is gekomen dat het besluit genomen is.

(hier: naam en adres instelling invullen)

(hier: plaats en datum invullen)

Betreft: besluit over (hier onderwerp invullen)

Geachte/Beste (hier naam invullen van degene aan wie je de brief stuurt),

De cliëntenraad van (hier instelling noemen) heeft op (hier datum invullen) van u het besluit ontvangen over (hier onderwerp noemen)

<of>

De cliëntenraad heeft gemerkt dat uitvoering wordt gegeven aan het/een besluit over (hier onderwerp noemen). Dit onderwerp valt onder het instemmingsrecht van de cliëntenraad, namelijk artikel (hier artikel en lid in de medezeggenschapsregeling of de Wmcz 2018 noemen) en is nietig op grond van artikel 8 lid 7 van de Wmcz 2018. Dit houdt in dat u geen besluit heeft kunnen nemen zonder instemming van de cliëntenraad of zonder toestemming van de Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden.

Nietigheid houdt in dat u het besluit niet rechtsgeldig kunt uitvoeren. Wij vragen u ons zo snel mogelijk, uiterlijk binnen een week te laten weten dat u afziet van de uitvoering van het besluit en de besluitvorming over (hier het onderwerp noemen) opnieuw begint waarbij u de rechten van de cliëntenraad respecteert of toestemming vraagt aan de Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden om het besluit te nemen.

Met vriendelijke groet,
namens de cliëntenraad

.....(hier naam en functie noemen van degene die ondertekent)

(handtekening)

namens de cliëntenraad

.....(hier naam en functie noemen van degene die ondertekent)

(handtekening)

Bijlage IV

Instellingen die niet verplicht zijn een cliëntenraad in te stellen

1. Instellingen die enkel zorg verlenen op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning

2. Geneeskundige dienst van het leger

3. Zorginstellingen in (jeugd)gevangenissen

4. Gemeentelijke gezondheidsdiensten (GGD)

5. Zorginstellingen voor PGB-houders die voor het merendeel door naasten bestuurd worden

6. Instellingen die uitsluitend zorg verlenen:

- › afnemen van bloed voor onderzoek;
- › uitvoeren van zwangerschapsecho's;
- › uitvoeren van bevolkingsonderzoek;
- › verrichten van bijzondere medische keuringen;
- › apotheken;
- › eerste hulp verlenen tijdens evenementen;
- › optometristen, orthoptisten en audiciens;
- › vervoersdiensten, met uitzondering van ambulancedienten;
- › huishoudelijke hulp;
- › verstrekken van voeding zoals Tafeltje Dekje;
- › verstrekken van kleding gericht op de zorgverlening;
- › verstrekken van hulpmiddelen.

Bijlage V

Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018

Op deze pagina kun je de volledige wettekst vinden:

wetten.overheid.nl/BWBR0042294/2020-07-01



“Want dat is waar het bij medezeggenschap over gaat: cliënten die via de medezeggenschap meepraten, meedoen en meebeslissen.”