



# De cliëntenraad: van luis in de pels naar gelijkwaardige gesprekspartner



**De cliëntenraad als last, er zijn nog altijd zorgbestuurders die er zo over denken. Je hoeft de koppen van artikelen er maar bij te pakken. Neem bijvoorbeeld ‘Hoe overleef ik de cliëntenraad?’ ‘Alsof het een ziekte is’, lacht Sarah Balfort, trainer en adviseur Wmcz 2018 voor het Netwerk Cliënt-en-Raad Zorg (NCZ). Volgens haar biedt de nieuwe wet volop handvatten voor een andere en meer symbiotische relatie tussen bestuur en cliëntenraad.**

Sarah Balfort is niet alleen medewerker van het NCZ; ze studeert daarnaast gezondheidsrecht. In haar studie richt zij zich op medezeggenschap in de zorg. ‘De oude wet stamt uit 1996 en heeft een nogal negatieve insteek’, vertelt ze. ‘Het doel was destijds om cliënten een stem te geven en tegenwicht te bieden aan besturen.’ Met de formulering tegenwicht bieden, kreeg de cliëntenraad de rol van luis in de pels. ‘Zo werd er door besturen ook tegenaan gekeken.’ Niet erg positief dus. Uit een evaluatie bleek bovendien dat cliëntenraden niet genoeg middelen hadden om echt tegenwicht te kunnen bieden. En in de dagelijkse praktijk werden ze duidelijk te weinig betrokken bij de besluitvorming.

## Cultuurverandering

De nieuwe wet heeft een andere kijk op de relatie bestuur en cliëntenraad. De raad is er vooral voor kritische

inspraak en kan sturen en bijsturen. ‘Het is de bedoeling dat de cliëntenraad als gelijkwaardige gesprekspartner wordt gezien en er een symbiotische relatie ontstaat met het bestuur. Nee, ze worden niet één, het gaat om het samenspel. Beide partijen moeten beseffen dat ze niet zonder elkaar kunnen. En dat het gaat om de mening van de cliënt en die mening wordt meegenomen in de besluitvorming. Het perspectief van de cliënt staat centraal.’

De vraag is hoe je tot een cultuurverandering en daarmee een andere relatie komt. Tijdens haar workshop op het Landelijk Congres Cliëntenraden 2019, ging Sarah Balfoord in op wat dit van cliëntenraden vergt:

- Het begint ermee dat de cliëntenraad zich bewust is van de waarde die de raad toevoegt in het besluitvormingsproces. En dat dit goed is voor de kwaliteit van zorg.
- Blijf bij je doel: je bent er om die cliënt te vertegenwoordigen.
- Heb regelmatig contact met de Raad van Toezicht, liefst vaker dan één keer per jaar.

De Governance Code en accreditatietrajecten voor zorgbestuurders noemt de nieuwe wet als bestaande tools waaruit blijkt dat cliëntenraden minder als luis in de pels worden gezien. Zo draagt het volgen van accreditatietrajecten bij aan het centraal stellen van het perspectief van de cliënt.

## Medezeggenschap

Een andere relatie wordt ook bevorderd door in de medezeggenschapsregeling vast te leggen wat de cliëntenraad nodig heeft om een gelijkwaardige gesprekspartner te zijn. ‘Zo zie je in de praktijk dat raden vaak pas laat informatie ontvangen, terwijl ze voldoende tijd nodig hebben om zich te kunnen voorbereiden. Maak dus goede afspraken over wat je belangrijk vindt en wat je nodig hebt om mee te kunnen besturen. De medezeggenschapsregeling is daar een hele mooie tool voor.’

Tot slot heeft Sarah Balfoord enkele belangrijke do’s en don’ts voor cliëntenraden. De belangrijkste don’t luidt: ga niet in de bestuurdersrol zitten. De belangrijkste do’s zijn:

- Houd de rolverdeling in het oog.
- Zorg dat er duidelijkheid bestaat over datgene waar de cliëntenraad iets over te zeggen heeft.
- En stel duidelijk prioriteiten, want een cliëntenraad bestaat uit vrijwilligers en kan niet alles doen.

Tijdens de workshop werd nog geopperd dat het nodig is om de kennis van cliëntenraadsleden te versterken. Sarah Balfoord benadrukt dat cliëntenraden daarom ook een beroep kunnen doen op onafhankelijke ondersteuning. ‘De nieuwe wet voorziet daar in.’

Door: Karin Burhenne

## Meer weten

- Bekijk de presentatie van sessie [3.6 Cliëntenraad: luis in de pels van het bestuur of symbiotische relatie?](#)
  - Bekijk de [overzichtspagina van het congres](#) met alle presentaties, foto's en verslagen
  - Bezoek de [website van NCZ](#)
- 

**tags:**

[Congres Cliëntenraden 2019](#) (19)

**thema:**

[Medezeggenschap](#) (66)