

## Veel gestelde vragen – Landelijk Congres Cliëntenraden | 30 november 2020

### Hoe voer je als cliëntenraad een goede dialoog met de organisatie en achterban?

Binnen de verpleeghuiszorg worden vaak nieuwe initiatieven voor onderlinge dialoog opgezet. Dialoog tussen medewerker en bewoner, medewerker en naasten, of iedereen bij elkaar. Een moreel beraad is een goed voorbeeld om die dialoog op te zetten. Voor de cliëntenraad is het voeren van de dialoog met achterban en organisatie ontzettend belangrijk voor de invulling van hun eigen rol. Vanuit de dialoog haal je op wat mensen belangrijk vinden, wat ze waarderen en waar ze tegenaan lopen. Vervolgens kan je met die informatie het gesprek aan met de bestuurder om je invloed te laten gelden via advies en instemming. Daartoe zijn verschillende (online) trainingen en cursussen beschikbaar. In januari organiseert LOC een online training. Meer informatie vind je op [www.cliëntenraad.nl/bijeenkomsten](http://www.cliëntenraad.nl/bijeenkomsten).

### Hoeveel uur ambtelijke ondersteuning kan een centrale cliëntenraad krijgen vanuit de organisatie?

NCZ heeft in 2020 een functieprofiel opgesteld met bijbehorende waardering voor de ondersteuning van cliëntenraden. LOC heeft een modelovereenkomst voor afspraken over de ondersteuning. De hoeveelheid aan uren hangt echter sterk van af van de grootte en diversiteit van de organisatie en medezeggenschap. Daar moet je dus echt heldere afspraken over maken.

### Er zit in het algemeen een enorm gat tussen de kennis en informatie bij bestuurders die een grote organisatie achter zich heeft en die van leden van cliëntenraden. Hoe kun je als cliëntenraad dit verschil kleiner maken?

Cliëntenraden hebben recht op scholing, inhuur van expertise en onafhankelijke ondersteuning. Dit recht kunnen zij inzetten om zich regelmatig te scholen en bij te laten staan door een professionele ondersteuner / ambtelijk secretaris. Tegelijk heeft de organisatie de plicht om cliëntenraden van alle informatie te voorzien zodat zij hun rol goed kunnen uitoefenen – en die informatie moet *begrijpelijk* zijn. Dat laatste kan al ontzettend helpen in het onderlinge gesprek. Als laatste tip kan je altijd de samenwerking opzoeken met de Ondernemingsraad of Verpleegkundige Advies Raad. Samen sta je sterker. Gelijkwaardigheid zit uiteindelijk niet in gelijke kennis of beloning.

### Waar halen cliëntenraden hun kennis vandaan? En zijn ze aangesloten bij verschillende organisaties?

Cliëntenraden kunnen zich aansluiten bij een landelijke organisatie die voorziet in scholing, ondersteuning en advisering. LOC en NCZ zijn twee van zulke organisaties. Beide zijn actief in de ouderenzorg.

### In hoeverre heeft de cliëntenraad een stem in het sluiten van een afdeling/huis, en als wij geen stem hebben wat hebben wij wel precies voor zeggenschap in de coronamaatregelen?

De cliëntenraad heeft instemmingsrecht op *alle voor cliënten geldende regelingen*. Huisregels vallen hier onder, maar bijvoorbeeld ook afspraken over *sociaal contact*. De cliëntenraad moet dus zeker geraadpleegd worden op het moment dat men voornemens is om het huis voor buitenstaanders te sluiten. Ook op het moment dat corona-gerelateerde maatregelen worden genomen, is het logisch dat de cliëntenraad wordt betrokken.

### Als een raadslid het moeilijk vindt om de achterban te raadplegen, mag ze dan in de cliënten raad?

Het is de taak voor de hele cliëntenraad om de achterban te raadplegen. Benut vooral de individuele kwaliteiten van ieder raadslid. Ongevraagd adviseren kan natuurlijk altijd.

### Mag een verwantenraad adviseren zonder overleg met cliëntenraad?

De rechten en bevoegdheden van een verwantenraad staan beschreven in de eigen samenwerkingsovereenkomst (of medezeggenschapsregeling) van de cliëntenraad.

### Op dit moment is het voor lokale cliëntenraden moeilijk om in psychogeriatrische verpleeghuizen goed zicht en voeling te houden met het primaire proces en de directe hulpverlening, gezien alle contact beperkingen. Hoe kun je dit aanpakken?

In principe zijn verpleeghuizen toegankelijk voor leden van de cliëntenraad, tenzij er een uitbraak van het coronavirus is. Dan gelden aanvullende beperkingen. Bespreek vooral met de organisatie of het locatiemanagement wat wél kan.

**Op welke wijze kan de cliëntenraad het beste het corona beleid toetsen? Wat zijn de ervaringen met het bron en contactonderzoek?**

Je kan bij de achterban ophalen hoe zij het uitgevoerde beleid hebben ervaren. Daarnaast zijn er allerlei rapporten, meldingen en evaluaties die je bij de organisatie kan opvragen. Het bron en contactonderzoek is geen verantwoordelijkheid van de organisatie, maar van de GGD.

**De dialoog met de cliënten in de thuiszorg verloopt veelal getrapt. Hoe kan dit gat worden verkleind?**

Je kan rechtstreeks contact met cliënten opnemen. Dat vraagt vooraf toestemming om gegevens te delen en mensen te bellen en/of mailen. De organisatie moet de cliëntenraad hierin faciliteren.

**Welke expertise is er van zorgtechnologie vwb het cliëntenbelang?**

Als zorgtechnologie wordt ingezet en de raad wordt om advies gevraagd, kan je externe expertise inschakelen om je te laten informeren.

**De raad van bestuur heeft besloten besmette patiënten in twee van de twaalf locaties aan te wijzen zonder afstemming. Dit heeft grote impact op de bestaande cliënten. Wat is het advies?**

Dit is waarschijnlijk een besluit in tijden van crisis geweest. De cliëntenraad moet bij deze besluiten betrokken worden, maar we hebben vaak gezien dat dit niet gebeurde. Neem dit mee in je evaluatie van deze hele periode en maak met de zorgorganisatie passende afspraken over de toekomst.

**Stelling: Dagbesteding is meer dan bezigheidstherapie dus verhuizen naar een buurthuis is niet altijd een passend i.v.m. de benodigde inhoudelijk kennis van ziektebeelden.**

Als dit een tijdelijke oplossing is voor een probleem, kan het mensen wel helpen. Hierna moet gekeken worden of een terugkeer mogelijk is!

**Zijn er tools voor cliëntenraden -bij dieper liggende problemen- om te voorkomen dat bestuurders zich oneigenlijk beroepen op de wet op de privacy?**

De zorgorganisatie moet je altijd helpen bij het ophalen van wensen en behoeften bij de achterban. Daarnaast kan je altijd aan de bestuurder vragen om *uit te leggen* waarom hij/zij zich beroept op de AVG en vooral wat wél mogelijk is.

**Waar kan ik als familie / mantelzorger terecht als ik vragen heb over het beleid rondom corona en de organisatie niet overlegt met de cliëntenraad?**

Je kan de cliëntenraad zelf aanspreken om hierin actiever te worden. Daarnaast kan je altijd een melding doen bij de Inspectie als je denkt dat bepaalde rechten van cliënten worden geschonden.

**Is er een mogelijke relatie tussen de cliëntenraad en het moreel beraad?**

Het komt wel eens voor dat de cliëntenraad deelneemt aan een moreel beraad. Altijd in overleg met elkaar.

**Wat als je als cliëntenraadslid en mantelzorger een voorstel over corona aan de voorzitters van de centrale en lokale cliëntenraad voorlegt en zij staan hiervoor niet open en volgen het beleid van de organisatie. Hoe ga je hiermee om?**

Je kan een voorstel altijd binnen je eigen cliëntenraad bespreken. Als de raad hier niet mee instemt, is dat een besluit van de meerderheid in de raad. Buiten dat is het altijd verstandig dat je in deze tijden als medezeggenschap onderdeel uitmaakt van corona-besluiten.

**Hoe is de digitale toegankelijk geregeld in verzorgings-, verpleeghuizen en andere woonvoorzieningen voor ouderen. Kunnen zij bijvoorbeeld gebruikmaken van internet?**

Voor een groot deel wel, maar dat hangt af van de situatie in iedere locatie en van iedere bewoner.

**Waar kunnen mantelzorgers terecht die niet gehoord worden bijvoorbeeld met vragen over de zorg van hun dierbare die niet goed verloopt?**

Mantelzorgers kunnen altijd terecht bij MantelzorgNL. Daarnaast kan de cliëntenraad bij de organisatie aandacht vragen voor communicatie van de organisatie.

**Zijn er voor mensen met een gehoor- en spraakstoornissen oplossingen om digitale bijeenkomsten bij te wonen?**

Er wordt momenteel gewerkt aan meer divers informatie- en trainingsmateriaal voor leden van cliëntenraden. Zodat informatie voor iedereen toegankelijk is.

**Hoe zorg je ervoor dat de gezondheid en veiligheid van zorgvragers niet in gevaar komt bij acties. De vraag is natuurlijk: hoe je dat gaat doen met of zonder vaccinatie?**

Alle noodzakelijke maatregelen nemen om veiligheid te garanderen. Je kan als cliëntenraad samen met de OR vinger aan de pols houden.

**Wonen en zorg gescheiden (VPT. volledig pakket thuis) is een concept voor de toekomst. Je hebt dus te maken met twee partijen. Zorgpartij en de verhuurpartij. Hoe is dit het best te organiseren betreft de belangen vertegenwoordiging?**

Ook bij het scheiden van wonen en zorg heb je te maken met medezeggenschap. De cliëntenraad is in beeld bij alle zorginhoudelijke besluiten. De bewonerscommissie of huurdersorganisatie is aan zet wanneer het te maken heeft met het zaken die huurders direct aangaan.

**Waarom worden gebouwen verkocht?**

Dit heeft te maken met veranderende regelgeving en financiering voor zorgaanbieders.

**Hoe zorg je voor voldoende continuïteit in het werk van de cliëntenraad en hoe zorg je voor een goed contact met de zorgvragers in tijden van corona?**

Vooraf kijken hoe je digitaal ontmoeting kan opzetten en daarnaast de organisatie vragen om je te ondersteunen in het contact met de achterban. Tenzij er een uitbraak is, moet de locatie ook grotendeels toegankelijk zijn.

**Hoe kan de cliëntenraad aan nieuwe leden komen?**

Een veel gestelde vraag tijdens de talkshow waar niet een oplossing voor is. Voor iedere cliëntenraad zal het anders werken. Hieronder geven we een aantal mogelijkheden en tips.

- Bekijk de video de video hoe Cliëntenraadslid Dineke de Vries-Kamp drie tips geeft voor het werven van nieuwe cliëntenraadsleden.
- Volg het interactieve webinar 'Profileren Cliëntenraad en Werven nieuwe leden' van NCZ op 21 januari door Hans van Dinteren. Schrijf je in en stel je vraag.: <https://ncz.nl/training/workshop-profileren-en-werven-leden/>
- Tip van kijkers die binnenkwamen
  - Geef een nieuw lid van de cliëntenraad een buddy met een ouder meer ervaren lid.
  - Benader ook vrijwilligers. Zij hebben vaak een goed beeld hoe het gaat met de bewoners en waar de behoeften liggen en kunnen veel informatie verstrekken. In de Wmcz staat ook dat leden van een cliëntenraad representatief moeten zijn voor de patiënten doelgroep. Dat betekent niet dat leden per definitie zelf patiënt of mantelzorger op dat moment, hoeven te zijn.

**Is het een idee om het lidmaatschap van cliëntenraden om te zetten naar een betaalde baan?** Nee, dit is niet wenselijk. De onafhankelijke positie van de cliëntenraad zou daardoor in het geding kunnen komen. Ook zouden onjuiste motieven om lid te worden van de cliëntenraad kunnen ontstaan.

**Als de zorginstelling de medezeggenschap alleen formeel en in woord onderschrijft, maar niet in daad de cliëntenraden faciliteert en ondersteunt, is het heel lastig om met de handreiking aan de slag te gaan. Wat als cliëntenraad haar positie dan niet kan innemen en haar taken niet kan uitvoeren? Is er een andere weg dan het juridische gevecht aan te gaan?**

Je kan externe ondersteuning aanvragen om dit te bespreken. Daarnaast biedt een partij als de LCVV bemiddeling en kan je als laatste optie inderdaad een geschillenprocedure starten.

**Zijn bij de totstandkoming van wet ook ervaringsdeskundigen betrokken?**

Bij de totstandkoming zijn verschillende consultatierondes geweest onder cliëntenraden. Daarnaast zijn verschillende raden in overleg geweest met het ministerie.

**Veel cliëntenraadsleden zijn niet heel lang lid. Hoe kom je zo snel en helder mogelijk aan de basale informatie over je mogelijkheden in samenwerking en inspraak?**

Gebruik alle kennis die leden van de cliëntenraden hebben, vraag veel aan je ondersteuner en gebruik alle mogelijkheden die NCZ en LOC hebben voor nieuwe cliëntenraadsleden. Bijvoorbeeld deze e-learning voor nieuwe cliëntenraadsleden: <https://ncz.nl/training/e-learning-voor-beginnende-clientenraadsleden/>

**Hoe verhoudt de steeds grotere rol van de cliëntenraad in de Wmcz zich tot de landelijke trend dat steeds minder mensen zich voor langdurig vrijwilligerswerk in willen zetten? Vraagt dat nog dialoog en daadkracht en zo ja, welke?**

De Wmcz richt zich op lokale medezeggenschap – in lijn met de ontwikkeling dat mensen vaak wel betrokken willen zijn bij hun lokale omgeving. Daarnaast zie je dat voldoende mensen zich nuttig willen inzetten binnen een cliëntenraad en hier regelmatig ook een passende vergoeding voor krijgen.

**Kennen de bestuurders het risico van overvragen van Cliëntenraden? En zo ja, hoe gaan ze daarmee om?**

Je mag bestuurders op dit risico wijzen. Het is een verantwoordelijkheid van de bestuurder om cliëntenraden van *begrijpelijke* informatie te voorzien. Compact, helder en vooral niet te veel.

**Gevaar van accent op begrip 'dialoog' is dat 'medezeggenschap' ondergesneeuwd raakt, dus invloed op bestuur.**

Zeker. Beiden moeten met elkaar in balans zijn. Je kan vanuit dialoog invloed hebben, maar lang niet altijd. Dus je moet hier goed op letten.

**Is professionalisering van de cliënterraden een optie?**

Professionalisering is geen doel op zich. Het is goed om een gelijkwaardige gesprekspartner te zijn en de organisatie moet hierin ook faciliteren. Waak er voor dat de cliëntenraad geen professionele vergadertijger wordt.

**Hoe organiseren we inspraak in de Wmcz?**

Daarvoor is een mooie handreiking geschreven door Vilans, o.a. in samenwerking met NCZ en LOC: <https://ncz.nl/nieuw-handreiking-inspraak/>

**Is de haalbaarheid in de Lokale Clientenraad van 50% van de leden door bewoners een verplichting?**

Dat kan een streven zijn, maar dit zeker niet verplicht. Hierover kan je afspraken maken in je medezeggenschapsregeling.

**Bestaat er ook een initiatief instemmingsaanvraag?**

Je hebt het ongevraagd adviesrecht over onderwerpen die onder het instemmingsrecht vallen. Dit staat in artikel 9 lid 4 van de Wmcz 2018.

**Op welke advies- en/of instemmingsplichtige onderwerpen houden patiëntenraden zich momenteel het meest/vaak bezig?**

Veel raden hebben een eigen werkplan, maar dat is gebaseerd op de beleidscyclus van de organisatie. Het kwaliteitsplan is nu een veelvoorkomend onderwerp voor cliëntenraden en coronamaatregelen zijn nu natuurlijk prominent aanwezig.

**Voor elke locatie van de organisatie een cliëntenraad. Dit is toch niet werkbaar. Nu hebben we 1 centrale cliëntenraad met daaronder commissies.**

Je hebt veel organisaties waar het wel werkt. De wet verplicht organisaties om te kijken waar lokale raden wél mogelijk zijn en moet mensen daarin faciliteren. Als het niet mogelijk blijkt, dan hoeft het ook niet. Totdat mensen erom vragen.

**Zijn de recente wijzigingen in de (mede-)zeggenschap nu ook (al) een instrument om de (zorg-)afhankelijkheid beter te overbruggen?**

Medezeggenschap is een middel om de besluiten van een organisatie te beïnvloeden op collectief niveau. Het is daarmee een stap om op individueel niveau mensen meer zeggenschap te geven over hun eigen leven en de zorg die daar soms bij komt kijken.

**Is de handreiking al openbaar en bekend bij de zorgcentra?**

Ja, de handreiking sociaal contact is openbaar en beschikbaar voor alle geïnteresseerden. De handreiking kan je [hier vinden](#).

**Arjen Banach is futuroloog. Wat is dit?**

Arjen Banach heeft dit in zijn keynote uitgelegd. [Bekijk hier](#) zijn presentatie over de kracht van verbinden.