Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
*Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport*

# Cliëntmedezeggenschap bij kleine en middelgrote ggz-aanbieders

*Januari 2025*

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd ziet dat kleine en middelgrote ggz-aanbieders hun best doen om een stabiele cliëntenraad te realiseren, maar dat dit onvoldoende lijkt te lukken. De inspectie heeft het beeld dat er met name bij kleinere ggz-aanbieders sprake is van discontinuïteit van de cliëntenraad. Vaak zijn er onvoldoende cliëntenraadsleden of is de raad nog in oprichting. Het helpt om potentiële (familie)leden gericht te benaderen en de individuele meerwaarde van het lidmaatschap expliciet te benoemen. Ook is het zinvol om ervaringsdeskundigen te bevragen over de zorg, die bijvoorbeeld vanuit een flexpool bevraagd kunnen worden. Niet alleen een gemotiveerde bestuurder en cliëntenraadondersteuner zijn van belang, maar ook betrokkenheid van professionals, omdat zij dichtbij de cliënt staan en zijn of haar wensen kennen. De inspectie moedigt bestuurders aan om proactief en creatief te zijn en samenwerking te zoeken om cliëntmedezeggenschap daadwerkelijk invulling te geven. Het cliëntperspectief betrekken draagt bij aan het leer- en verbetervermogen van een organisatie en daarmee aan de kwaliteit van zorg, dat blijkt uit onderzoek.

In de zomer van 2024 voerde de inspectie toezicht uit bij elf kleine en middelgrote ggz-aanbieders die conform de Wmcz 2018 (Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen) een cliëntenraad moeten hebben. Zorgaanbieders die 24-uurszorg of verblijf bieden moeten een cliëntenraad hebben indien er minimaal tien zorgverleners werken. Zorgaanbieders die alleen ambulante zorg bieden moeten een cliëntenraad hebben indien er minimaal 25 zorgverleners werken.

De aanleiding voor dit toezicht was dat de inspectie in 2022 concludeerde dat de cliëntmedezeggenschap beter kon worden vormgegeven. Via elf vragenlijsten en vijf afzonderlijke gesprekken met cliëntenraden en bestuurders heeft de inspectie een beeld opgehaald hoe de cliëntmedezeggenschap anno 2024 is. De rapporten van de vijf ggz-aanbieders, waar een gesprek mee is geweest, zijn terug te vinden op de website van de IGJ.

Een bestuurder: “Je wilt wel voor een cliënt denken, maar je kan dat niet.”

## Wat goed gaat

**Goede verstandhouding cliëntenraad en bestuurder**
Zowel cliëntenraden als bestuurders spreken van een goede verstandhouding met elkaar. De cliëntenraden ervaren in het algemeen gelijkwaardigheid (in houding en samenwerking) en goede betrokkenheid van bestuurders om aan de Wmcz 2018 te voldoen. Enkele bestuurders geven aan een meer kritische houding van de cliëntenraad te verwachten. De inspectie nodigt cliëntenraden dan ook uit om kritisch te zijn en niet teveel te focussen op het onderhouden van een goede verstandhouding. Een cursus medezeggenschap of meer input ophalen van ‘criticasters’ als ervaringsdeskundigen of een belangenorganisatie als MIND kan hierin helpen.

**Ggz-aanbieder betrekt cliëntenraad op tijd**
Het merendeel van de cliëntenraden zegt dat ze op tijd betrokken wordt bij vraagstukken waar de cliëntenraad medezeggenschap heeft. Een aantal zegt expliciet dat dit de afgelopen jaren ook verbeterd is. Een aantal cliëntenraden en bestuurders benoemen dat het bij zaken als huisvesting en fusies soms niet mogelijk is de cliëntenraad op tijd te betrekken omdat er snel besloten moet worden. De cliëntenraden geven dan snel een advies, maar kunnen hun achterban niet goed raadplegen.

We zien als succesfactor voor het op tijd betrekken dat er een goede ondersteuner is, die de termijnen kent en toepast en een agenda bijhoudt.

Nagenoeg iedereen die de inspectie sprak, geeft aan dat het algemene kwaliteits- en veiligheidsbeleid is voorgelegd voor instemming. Een paar cliëntenraden noemen ook dat zij betrokken zijn bij managementreviews, het plaatsen van brandblussers of analyse van incidenten en verbeteracties.

**Bindende voordracht lid Raad van Toezicht mogelijk**
Het merendeel van de ondervraagden geeft aan dat het mogelijk is dat de cliëntenraad ten minste één lid voor de Raad van Toezicht (RvT) bindend kan voordragen en dit ook daadwerkelijk gedaan heeft. Dit is dan statutair geregeld. Alleen bij een langdurig onderbezette cliëntenraad was deze mogelijkheid in de statuten beschreven en de cliëntenraad hiertoe uitgenodigd, maar heeft de cliëntenraad geen lid voorgedragen. Een andere cliëntenraad heeft het bindende voordrachtrecht ingewisseld voor een adviesrecht voor alle vacatures van de RvT, inclusief die van de voorzitter.

## Wat beter kan

**Meer gerichte hulp aan cliëntenraden nodig**
Alle elf ggz-aanbieders in dit toezicht hebben een cliëntenraad. Een derde van de ondervraagden benoemt dat er te weinig leden in de cliëntenraad zijn en dat er regelmatig sprake is van discontinuïteit. Daarbij is de realiteit dat een cliëntenraad ook een opstartfase nodig heeft, voordat zij goed haar werk kan doen. Het merendeel van de cliëntenraden is tevreden met de ondersteuning van de ggz-aanbieder om de Wmcz 2018 uit te voeren. Er zijn vaste ondersteuners, men kan een training volgen bij bijvoorbeeld het Landelijk Steunpunt Raden (LSR) of Netwerk Cliënt-en-Raad Zorg (NCR), er is nagenoeg altijd een onkostenvergoeding en soms de beschikking over een laptop.

Gezien de instabiliteit van een deel van de cliëntenraden is gerichtere hulp nodig vanuit de organisatie. Niet alleen ten behoeve van de stabiliteit van de medezeggenschap, maar om daadwerkelijk de wensen van méér cliënten te horen. Soms wordt een cliëntenpanel opgericht. Dit opzetten en de data analyseren kost tijd, wat een kleine cliëntenraad niet alleen kan doen. Ggz-aanbieders zouden hier meer tijd en deskundigheid voor kunnen aanbieden. Ook is genoemd dat het helpt om de meerwaarde van lidmaatschap aan potentiële leden duidelijk te maken, zoals een

mogelijke bijdrage aan persoonlijk herstel en abstinent blijven. De inspectie benadrukt het belang om in beleid en ontwikkelingen te blijven focussen op wat belangrijk is voor cliënten en familie (in plaats van bijvoorbeeld te focussen op financiën).

**Meer ongevraagd advies en beter onderscheid tussen advies en instemming**

Het merendeel van de ondervraagden geeft aan dat de cliëntenraad de formele cliëntmedezeggenschap goed genoeg kan uitvoeren en dat er voldoende gevraagd en ongevraagd advies gegeven kan worden. De meeste ggz-aanbieders koppelen ook terug wat er met een advies gebeurt, alhoewel dat soms beter kan, bijvoorbeeld door schriftelijke terugkoppeling in plaats van mondeling.

Twee voorbeelden van adviezen van cliëntenraden:

- Een advies om bij opening van een nieuwe locatie nieuwe medewerkers aan te trekken om wachtlijsten niet (teveel) te laten oplopen.
- Een negatief advies over verplichte betaling bij no-show van cliënten.

Cliëntenraden geven alleen relatief weinig ongevraagd advies. Soms voelen cliëntenraden deze ruimte niet, terwijl de bestuurders aangeven dat zij dit wel verwachten. En een cliëntenraad weet niet altijd wat er precies speelt in de organisatie, waardoor het lastig is om ongevraagd advies te geven. Er worden wel pogingen gedaan om kennis over ontwikkelingen in de organisatie te verbeteren, zoals aansluiten bij managementoverleggen.

Verder valt het de inspectie op dat niet alle ggz-aanbieders onderscheid maken tussen voorleggen 'ter instemming' of 'ter advisering'. Een aantal bestuurders spreekt alleen over 'voorleggen'. De handreiking van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) 'Inspraak in de Wmcz 2018' helpt om het onderscheid helder te krijgen.

**Aansluiting nodig bij commissie van vertrouwenslieden**

Bij ongeveer de helft van de ondervraagden is de ggz-aanbieder aangesloten bij een landelijke externe commissie van vertrouwenslieden. In de gesprekken komt naar voren dat de meeste ondervraagden niet bekend zijn met deze commissie of met de mogelijkheid om een interne commissie in te stellen. Soms is er verwarring met het bestaan van de geschillencommissie of externe vertrouwenspersoon. Bij navraag door de bestuurder blijkt dat de ggz-aanbieder soms wél lid was van een landelijke externe commissie van vertrouwenslieden.

De inspectie geeft de overweging mee om een interne commissie van vertrouwenslieden aan te stellen. Dit kan een manier zijn om een kritische cliëntenraad te krijgen en het voorkomt mogelijk de kans op 'juridisering' van een meningsverschil tussen cliëntenraad en ggz-aanbieder.

## Geen uitspraak mogelijk over effect van wijziging Wmcz 2018

De Wmcz 2018 is een herziening van de eerdere Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen. In 2025 evalueert het ministerie van VWS de Wmcz 2018. Het resultaat hiervan zal aan de Tweede Kamer worden aangeboden. Op basis van dit toezicht doet de inspectie geen uitspraak of er een merkbaar effect is na de wijziging Wmcz 2018. Veel cliëntenraadsleden konden hier niets over zeggen omdat zij na de wetswijziging (in juli 2020) lid zijn geworden van de cliëntenraad. Een aantal cliëntenraadsleden benoemt wel dat de medezeggenschapsregeling, waar de rechten in staan beschreven, houvast geeft.