

# INSPRAAK MOET LEIDEN TOT INVLOED



Foto: Annette Kolkman

**D**e nieuwe WMCZ is bedoeld om te zorgen dat de kwaliteit van zorg vanuit clientperspectief verbeterd wordt. De WMCZ spreekt daarbij over inspraak en medezeggenschap. Want dat zijn twee verschillende dingen. Inspraak is serieus gehoord worden, medezeggenschap heeft een georganiseerd wettelijk kader. Beiden zouden onlosmakelijk met elkaar verbonden moeten zijn. Door inspraak en medezeggenschap goed te organiseren, kan het beleid van een organisatie in nauw overleg met de cliëntenraad vorm krijgen. Marika Biacsics van NCZ ondersteunt organisaties en cliëntenraden bij dit proces. Hoe kom je nu van inspraak tot invloed. Aan de hand van een werkbezoek aan ouderenzorgorganisatie Markenheem in Doetinchem, wordt duidelijk wat nodig is om te zorgen dat inspraak ook echt tot invloed leidt.

## Verskil tussen inspraak en medezeggenschap

In de WMCZ staat dat organisaties inspraak moeten regelen. Zij moeten cliënten de mogelijkheid geven om hun mening te uiten over alles wat belangrijk voor hen is. Als je iets gaat doen wat echt invloed heeft op de cliënten, zoals de bereiding van voeding of de inrichting van de afdeling, moet je als zorginstelling een democratische manier bedenken om de direct betrokkenen te horen. En dat gaat verder dan cliënttevredenheidsonderzoeken of enquêtes op onderwerp.

Met **inspraak** kunnen cliënten in zorgorganisaties invloed houden op hun dagelijks leven en keuzes maken die aansluiten bij de eigen wensen en behoeften. Er is een handreiking beschikbaar die overzicht geeft van wat inspraak is en die inspireert om daarmee aan de slag te gaan. De handreiking helpt zorgorganisaties, cliëntenraden, cliënten en naasten om dat gezamenlijk vorm te geven. Voor meer informatie: [klik hier](#)



## Hoe organiseer je inspraak

Er zijn tal van mogelijkheden om inspraak te organiseren. Zoals bijvoorbeeld ronde tafelbijeenkomsten met bewoners en/of verwanten (zie kader voor veel meer ideeën). De uitkomsten van deze bijeenkomsten zijn echter niet per definitie leidend. Natuurlijk wil je als organisatie rekening houden met de wensen van cliënten, maar er kunnen zwaarwegende redenen zijn om een bepaald besluit toch door te (moeten) voeren.

## Wettelijke bevoegdheid ligt bij de cliëntenraad

Inspraak heeft geen wettelijke bevoegdheid. Die is in de WMCZ toegewezen aan (centrale) cliëntenraden. NCZ is heel duidelijk: zonder lokale cliëntenraden heeft een centrale cliëntenraad ook geen bestaansrecht. Medezeggenschap begint bij inspraak. Alleen als cliëntenraden de input van de inspraak gebruiken kan er sprake zijn van invloed door cliënten.

Een lokale cliëntenraad heeft op alle onderwerpen die het welzijn en welbevinden van de cliënt aangaan, advies- of zelfs instemmingsrecht. Een centrale cliëntenraad houdt zich meer bezig met locatie overstijgende onderwerpen. Zowel op lokaal als op organisatie-niveau hebben cliëntenraden input nodig om met hun advies- en instemmingsrecht daadwerkelijk het beleid vanuit cliëntperspectief ten goede te keren. Voorzitters van lokale cliëntenraden moeten de algemene tendensen die zij op locatie beluisteren meenemen naar de centrale cliëntenraad zodat uiteindelijk de vraag van de bewoners op de agenda van de organisatie gezet kan worden, of meegenomen wordt bij de grote beleidsvraagstukken.

## Markenheem

Bestuurder Anja Stunnenberg van zorgorganisatie Markenheem vertelt waarom ze Marika uitnodigde: “Wij merkten dat voor teamleiders op locatie niet helemaal duidelijk is wat zij met hun cliëntenraden moeten delen. Andersom blijkt dat verschillende cliëntenraden niet goed weten wat zij mogen vragen”.

Tijdens een bijeenkomst voor alle cliëntenraden, de Ambtelijk Secretaris, teammanagers van de locaties, de regiomanager en de bestuurder legde Marika uit hoe inspraak werkt. Anja: “Voor sommige aanwezigen waren de onderwerpen waarover je met elkaar praat een eye-opener”.

## Lokale cliëntenraden hangen aan een zijden draadje

De tweede reden om de middag te organiseren, was dat Markenheem twijfelde over het laten voortbestaan van lokale cliëntenraden. Anja legt uit: “Het is voor ons steeds moeilijker om hiervoor leden te vinden. Bovendien wisselt de samenstelling regelmatig. Bewoners verblijven steeds korter bij ons. Door hun leeftijd en problematiek is het vaak ingewikkeld onderwerpen te volgen. Mantelzorgers zijn al erg belast. Als we mensen hebben gevonden die ook in het locatiebelang willen meedenken, vertrekken ze vaak weer als hun naaste overlijdt”.

## Winst behalen uit goede samenwerking

Als cliëntenraden en hun organisatie écht samenwerken kun je de krachten bundelen. Anja: “Het idee van rondetafelgesprekken gaan we uitproberen. Het lijkt ons een goed hulpmiddel voor zowel de organisatie als de cliëntenraad om input op te halen. We willen onderwerpen laten aansluiten bij de dagelijkse gang van zaken. Wij willen lokale raden niet afschaffen, maar juist een grote rol laten spelen bij hoe de zorg wordt ervaren door cliënten en verwanten en wat anders zou kunnen.”

