

## Inspraak in de zorg

### Wat is het?

Cliënten en hun vertegenwoordigers hebben de mogelijkheid om mee te denken en hun mening te geven over het beleid van een zorgaanbieder en de zorg die geleverd wordt. Kort gezegd hebben ze de mogelijkheid tot participatie. Inspraak en participatie worden georganiseerd door middel van een cliëntenraad. Iedere locatie in de zorg heeft een eigen cliëntenraad, dit is wettelijk verplicht.

Daarnaast is iedere instelling verplicht om een klachtencommissie en een klachtenregeling te hebben.

### Hoe werkt het?

#### **Cliëntenraad**

Een cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van de cliënten, bevordert de medezeggenschap van cliënten en ziet toe op de kwaliteit van wonen, welzijn en zorg. Een zorgaanbieder is verplicht om voor iedere locatie een cliëntenraad in te stellen, conform de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (Wmcz). Deze wet geeft cliënten inspraak en regelt hoe cliënten invloed kunnen uitoefenen op het beleid van de instelling.

Cliëntenraden bestaan uit cliënten, familieleden of andere vertegenwoordigers van cliënten. De cliëntenraad is een zelfstandig en onafhankelijk orgaan en voert overleg met de manager van de locatie. De cliëntenraad moet geïnformeerd worden door de manager over alle onderwerpen die voor cliënten van belang zijn; de raad heeft het recht gevraagd en ongevraagd advies uit te brengen.

De belangenbehartiging van cliëntenraden gebeurt op landelijk niveau door de Landelijke Organisatie Cliëntenraden (LOC).

#### **Klachten**

Wie een klacht heeft, kan naar de klachtencommissie van de zorgaanbieder stappen, als bemiddeling met de direct betrokkenen geen uitkomst biedt. De hulpverlener of de instelling moet dan binnen een maand laten weten of, en zo ja welke maatregelen genomen zullen worden. De aanbevelingen van de klachtencommissie zijn niet bindend. Wie het met (de klachtencommissie van) de zorgaanbieder niet eens kan worden over een oplossing, kan naar de Geschillencommissie Zorginstellingen. De zorginstelling moet bij de geschillencommissie zijn geregistreerd en de schadeclaim mag niet hoger zijn dan 5.000 euro. Het advies van de geschillencommissie is bindend.

Meer informatie over belangen en klachten van zorgvragers is te vinden bij Zorgbelang Nederland.

### Waarom is het belangrijk?

Het is van belang dat de cliënt kwalitatief goede zorg ontvangt, die aansluit op zijn zorgbehoefte. Uitgaand van het begrip 'cliënt centraal', betekent dit dat de behoeften en tevredenheid van de cliënt leidend zijn voor de zorgaanbieder. Wanneer de zorgverlening niet naar tevredenheid verloopt, is het belangrijk om dat te melden en te onderzoeken wat daarvan de oorzaak is. In veel gevallen kan onvrede opgelost worden met een goed en

open gesprek, waarin beide partijen hun ervaringen, afwegingen en verwachtingen uitspreken.

### Wie bepaalt het?

Medezeggenschap is vastgelegd in een wet: Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (Wmcz). Het doel van deze wet is het bevorderen van medezeggenschap van cliënten van instellingen op het terrein van de maatschappelijke zorg en de gezondheidszorg (bijvoorbeeld een verandering in de doelstelling van een zorginstelling, de begroting en de jaarrekening van een instelling, het beleid op het gebied van de veiligheid, de gezondheid en de hygiëne).

De zorgaanbieder regelt schriftelijk het aantal leden van de cliëntenraad, de wijze van benoeming, de zittingsduur van de leden enzovoort. De wet verplicht instellingen een cliëntenraad in te stellen. De wetgever wil hiermee een wettelijke basis geven aan bestaande medezeggenschapsregelingen en instellingen die nog niet zo'n regeling hebben, hiertoe aanzetten. Cliënten kunnen de naleving van de wet afdwingen bij de kantonrechter. De Wmcz geldt voor alle zorgaanbieders op het terrein van de maatschappelijke zorg en gezondheidszorg die gefinancierd worden uit de collectieve middelen.

In de toekomst worden de rechten van cliënten geregeld via de Wet Cliëntenrechten Zorg. De bedoeling is om deze wet in 2011 in werking te laten treden. De basis hiervoor staat in het Programma 'Zeven rechten in de zorg'.

### Links

- <https://loket.degeschillencommissie.nl/Web/Site/default.aspx?m=commissie&code=zin>
- [www.minvws.nl/kamerstukken/mc/2008/programma-zeven-rechten-voor-de-client-in-de-zorg-investeren-in-de-zorgrelatie.asp](http://www.minvws.nl/kamerstukken/mc/2008/programma-zeven-rechten-voor-de-client-in-de-zorg-investeren-in-de-zorgrelatie.asp)
- [www.nivel.nl](http://www.nivel.nl)
- [www.zorgvisie.nl/Nieuws/Artikel/Client-verzorgingshuis-tevreden-over-inspraak.htm](http://www.zorgvisie.nl/Nieuws/Artikel/Client-verzorgingshuis-tevreden-over-inspraak.htm)
- [www.postbus51.nl/nl/home/themas/consumentenzaken/rechten-en-klachten-consument/klachten-consument/klacht-over-zorg/waar-moet-ik-zijn-met-een-klacht-over-een-arts-hulpverlener-of-zorginstelling.html](http://www.postbus51.nl/nl/home/themas/consumentenzaken/rechten-en-klachten-consument/klachten-consument/klacht-over-zorg/waar-moet-ik-zijn-met-een-klacht-over-een-arts-hulpverlener-of-zorginstelling.html)
- [www.loc.nl](http://www.loc.nl)
- [www.npcf.nl](http://www.npcf.nl)
- [www.zorgbelang-nederland.nl](http://www.zorgbelang-nederland.nl)
- [www.kiesbeter.nl/patientenrechten/klachteninstanties-overzicht/geschillencommissie-zorginstellingen-of-zelfstandige-klinieken/](http://www.kiesbeter.nl/patientenrechten/klachteninstanties-overzicht/geschillencommissie-zorginstellingen-of-zelfstandige-klinieken/)
- [www.minvws.nl/nieuwsberichten/mc/2008/nieuwe-geschillencie-zorg.asp](http://www.minvws.nl/nieuwsberichten/mc/2008/nieuwe-geschillencie-zorg.asp)