



ieder(in)

Adviseren rond reorganisatie in de zorg voor mensen met een beperking

Handleiding voor cliëntenraden

Colofon

1e druk november 2013

VraagRaak, steunpunt medezeggenschap cliëntenraden, maakt deel uit van KansPlus, belangennetwerk verstandelijk gehandicapten

LSR, landelijk steunpunt (mede)zeggenschap

ieder(in), netwerk voor mensen met een beperking of chronische ziekte.

ieder(in) is ontstaan door de fusie van de Chronisch Zieken en Gehandicapten Raad (CG-Raad) en Platform Verstandelijk Gehandicapten (VG).

VraagRaak

De Haag 15-1
3993 AV Houten
030 23 63 744
www.vraagraad.nl

Het LSR

Kanaalweg 17c gebouw B2
3526 KL Utrecht
030 29 37 664
www.hetlsr.nl

ieder(in)

Postbus 169
3500 BE Utrecht
030 72 00 000
www.iederin.nl

Inleiding

Er gebeurt veel in de zorg voor mensen met een beperking. De Rijksoverheid voert bezuinigingen door. Een deel van de AWBZ-zorg (Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten) die nu door instellingen wordt geleverd, gaat over naar de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de Jeugdwet. Als gevolg van deze ontwikkelingen, komen veel zorgaanbieders met plannen om te reorganiseren. Zij spreken onder andere over het sluiten of samenvoegen van locaties (dagbesteding, wonen, logeren). Zo'n reorganisatie heeft gevolgen voor alle lagen van de organisatie: cliënten, medewerkers, directie en management, ondersteunde diensten.

Een cliëntenraad kan in het proces van reorganiseren op verschillende momenten invloed uitoefenen en advies uitbrengen. Verhuizen of op een andere manier gaan wonen, kan ingrijpende gevolgen hebben voor cliënten. Maar ook de benoeming van een nieuw locatiehoofd kan voor grote veranderingen zorgen voor cliënten. Het is belangrijk dat de cliëntenraad via haar advies de mening van de cliënten laat horen. De cliëntenraad gaat immers uit van het perspectief van de cliënt. De raad kijkt naar wat alle ontwikkelingen betekenen voor de kwaliteit van leven van de cliënten en bedenkt hoe zij hierover goed kan adviseren.

Leeswijzer

Deze handleiding gaat over het adviseren bij reorganisaties in de zorg voor mensen met een beperking. De handleiding is bedoeld voor cliëntenraden en verwantenraden.

NB: Als in de brochure gesproken wordt over cliëntenraden, worden daarmee ook bedoeld de cliëntenraden bestaande uit verwanten als vertegenwoordigers van cliënten (verwantenraden).

Aan de orde komt achtereenvolgens: 'De rechten en bevoegdheden van cliëntenraden in het bijzonder bij reorganisaties', 'Wie adviseert: de centrale of lokale/regionale cliëntenraad?', 'Raadplegen van de achterban', 'Toegankelijke en begrijpelijke informatie voor cliënten', 'Naleving van de afspraken', 'Rechten van individuele cliënten'.

Tot slot een verwijzing naar VraagRaak en het LSR voor ondersteuning van cliëntenraden. En meer – eerder uitgegeven - informatie over advies door cliëntenraden en daaraan verwante onderwerpen.

1. Rechten en bevoegdheden van cliëntenraden

Cliëntenraden hebben bepaalde rechten en bevoegdheden die zij kunnen gebruiken of inzetten als er sprake is van een reorganisatie.

- **Informatierecht en betrokkenheid van de cliëntenraad**

Het is van belang dat de cliëntenraad vroeg bij het proces van de reorganisatie wordt betrokken. De cliëntenraad kan aan de zorgaanbieder vragen haar tijdig op de hoogte te stellen van beleidsvoornemens. Over deze beleidsvoornemens heeft de cliëntenraad nog geen adviesrecht, wél informatierecht (artikel 5.1 WMCZ). Als de cliëntenraad vroeg wordt betrokken bij de plannen van de zorgaanbieder, kan de cliëntenraad ook in een vroeg stadium meedenken en de mening van de cliënten inbrengen. Cliëntenraden kunnen altijd ongevraagd advies geven, ook als het om beleidsvoornemens gaat.

Zijn de beleidsvoornemens uitgewerkt in een voorgenomen besluit, dan heeft de cliëntenraad ook adviesrecht (alleen als het onderwerp van het voorgenomen besluit onder het adviesrecht valt).

De zorgaanbieder moet duidelijk zijn over het proces van reorganisatie. Het is belangrijk dat de zorgaanbieder hier een communicatieplan voor heeft. De cliëntenraad kan in het communicatieplan lezen op welke momenten er nieuwe adviesaanvragen komen over voorgenomen besluiten en aan wie de adviesaanvragen worden voorgelegd.

- **Adviesmogelijkheden in het algemeen**

De cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van cliënten. De cliëntenraad behoort een adviesaanvraag over de voorgenomen besluiten van de zorgaanbieder tijdig te krijgen (zoals genoemd in artikel 3 van de WMCZ). Een cliëntenraad heeft altijd het recht ook ongevraagd te adviseren.

Als de zorgaanbieder de cliëntenraad om advies vraagt, moet de cliëntenraad voldoende tijd hebben om een weloverwogen standpunt te bepalen. Ook moet de cliëntenraad in staat zijn om door middel van zijn advies de besluitvorming te beïnvloeden (artikel 3. 2).

- **Adviesrecht met betrekking tot reorganisatie**

Een reorganisatie kan vallen onder diverse artikelen van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellen (WMCZ). Zo kan het vallen onder artikel 3.1.d van de WMCZ: een belangrijke wijziging van de organisatie. Of het kan gaan over een belangrijke inkrimping, uitbreiding of andere wijziging van werkzaamheden (artikel 3.1.e).

Bij reorganisatie kun je ook denken aan een verhuizing, verbouwing of sluiting van (een deel) van de instelling. Dit valt onder artikel 3.1.c van de WMCZ (gehele of gedeeltelijke opheffing van de

instelling, verhuizing of ingrijpende verbouwing). Met name het programma van eisen is dan van belang.

NB: er is een nieuwe wet in de maak als het over medezeggenschap van cliënten gaat. Vooral nog is de WMCZ van toepassing.

Er zijn verschillende handleidingen die informatie geven over adviesrecht met betrekking tot reorganisatie:

- Handleiding ‘adviseren rond wonen en verhuizen’, VraagRaak 2008. Hierin staat de gang van zaken rond de aanpak van de advisering beschreven (informatie, kwaliteit van de adviesaanvraag, uitgangspunten en vragen, eerste reactie, uiteindelijk advies, naleving). Ook is een lijst toegevoegd met aandachtspunten bij advisering rond wonen en verhuizen.
- Handboek bouwbesluiten, medezeggenschap bij bouw en renovatie in de gehandicaptenzorg, LSR 2006. Hierin staan tips en informatie over hoe je de medezeggenschap rond bouw en verbouw in kunt vullen (adviesrechten, actieschema voor de cliëntenraad, acties van de raad per bouwfase, overheidsregels, voorbeeldvragen over de diverse fasen in de bouw).
- De brochure: Ruimte – Vragen, Stagg 2004. Hierin staat beschreven hoe de cliëntenraad vanuit cliëntenperspectief advies kan geven bij de ontwikkeling van bouwplannen voor het wonen en verblijven in zorginstellingen. Deze brochure is te bestellen bij www.bna.nl.
(<http://www.bna.nl/Voor-leden/Shop/Artikel-categorie/11/BNA-Onderzoek?page=2>)

- **Verzwaard adviesrecht ‘sociaal plan voor cliënten’ bij verhuizingen**

Bij een reorganisatie kunnen de gevolgen voor cliënten groot zijn. Bijvoorbeeld als locaties gaan sluiten en bewoners moeten verhuizen. De zorgaanbieder zal regelingen moeten opstellen over hoe de opvang van de cliënten wordt georganiseerd. Dit kun je een ‘sociaal plan’ noemen. Over dit sociaal plan heeft het cliëntenraad verzwaard adviesrecht (artikel 3.1.I WMCZ). Over het algemeen ligt dit verzwaard adviesrecht bij de cliëntenraad van de locatie die het betreft. Soms zijn deze rechten overgedragen aan de centrale cliëntenraad.

- **Adviesrecht bij ‘leefwensenonderzoek’**

In de Wet Toelating Zorginstellingen (Wtzi) staat dat een zorgaanbieder in een aantal gevallen een nieuwe toelating tot de Wtzi moet aanvragen. Toelating tot die wet betekent dat de zorgaanbieder zorg mag verlenen en financiering van het zorgkantoor ontvangt.

Een zorgaanbieder moet om een nieuwe toelating vragen bij een ingrijpende verbouwing, nieuwbouw of verhuizing van een accommodatie. Een verbouwing is ingrijpend als er door de verbouwing meer plaatsen op de locatie komen of als de locatie vervalt en er een nieuwe locatie komt. Op dat moment moet er dus ook een nieuwe toelating tot de Wtzi aangevraagd worden.

Bij alle aanvragen voor een nieuwe toelating, moet ook de mening van cliënten worden toegevoegd. Die mening kan worden vastgesteld door een leefwensenonderzoek te houden onder cliënten. Een cliëntenraad heeft adviesrecht over een leefwensenonderzoek. Zij kan dus – ook ongevraagd – op verschillende momenten in dit proces adviseren.

Meer informatie over het adviseren over het leefwensenonderzoek is te vinden in de 'Handreiking bij adviseren over leefwensenonderzoek voor cliëntenraden in de gehandicaptensector', Raad op Maat en LSR 2005. Hiervan is ook een vereenvoudigde versie en een versie met pictogrammen voorhanden.

- **Ongevraagd adviseren**

Als een wijziging niet onder het adviesrecht van de raad valt, maar het onderwerp wel van belang is voor cliënten, kan de cliëntenraad een ongevraagd advies geven (artikel 3.3 van de WMCZ). De zorgaanbieder kan afwijken van het advies wat de cliëntenraad heeft gegeven. Het gaat immers over gewoon adviesrecht. De zorgaanbieder moet wel ten minste eenmaal met de cliëntenraad over het advies overleggen en zijn besluit schriftelijk onderbouwen.

Bij een reorganisatie krijgt de Ondernemingsraad (OR) van de zorgorganisatie ook een adviesvraag voorgelegd. Het is verstandig om onderling informatie uit te wisselen.

2. Wie adviseert: de centrale of lokale/regionale cliëntenraad?

Het moet helder zijn voor cliëntenraden waar de bevoegdheden liggen om te adviseren over de reorganisatie. Liggen die bevoegdheden bij de centrale cliëntenraad, bij de lokale cliëntenraad of bij de regionale cliëntenraad? Is er een centrale cliëntenraad, dan hebben lokale en regionale raden over het algemeen hun rechten op advies over een reorganisatie afgestaan aan de centrale cliëntenraad. De centrale cliëntenraad krijgt dan ook de adviesvraag voorgelegd. De centrale cliëntenraad moet de lokale en regionale raden hier wel over informeren en raadplegen. Het is een taak en verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder dat dit ook gebeurt.

Het is belangrijk dat de medezeggenschapstructuur binnen de zorgorganisatie goed is opgebouwd. Ook de communicatielijnen tussen de raden moeten duidelijk is. Helaas blijkt dit in de praktijk niet altijd zo te zijn. Het advies aan cliëntenraden is dan ook om er voor te zorgen dat de medezeggenschap goed op orde is.

Gaat het om een sluiting van een locatie of een verhuizing, dan brengt over het algemeen de lokale raad van de desbetreffende locatie een advies uit. Dit kan ook het cluster of de regio zijn waar deze locatie onder valt.

3. Raadplegen van de achterban

De centrale cliëntenraad brengt advies uit namens haar achterban. De achterban van de centrale cliëntenraad wordt gevormd door de regionale raden, lokale raden en clusterraden. Het is belangrijk dat de centrale cliëntenraad haar achterban informeert en raadpleegt. Zij moet weten wat er in haar achterban leeft om tot een weloverwogen advies te komen. In de praktijk is er regelmatig overleg tussen de centrale raad, lokale raden, clusterraden en regionale raden. Of het is zo dat leden van de lokale, cluster en regionale raden zijn afgevaardigd in de centrale cliëntenraad.

Het is goed om afspraken te maken over de informatieverstrekking aan en de raadpleging van de achterban. Zie hiervoor ook de handreiking 'Contact met de achterban', een uitgave van VraagRaak (2008).

Als het adviesrecht bij een lokale of regionale raad ligt, bijvoorbeeld rondom de sluiting of een verhuizing van een locatie, is het ook van belang dat de lokale of regionale raad zijn achterban informeert en raadpleegt. Bijvoorbeeld door het organiseren van achterbanraadplegingen.

4. Toegankelijke en begrijpelijke informatie voor cliënten

Bestaat een cliëntenraad uit cliënten, dan moet de informatie over het voorgenomen besluit begrijpelijk en leesbaar zijn voor de cliënten. Hier moet de zorgaanbieder voor zorgen.

Bij een aantal zorgorganisaties zijn er twee centrale cliëntenraden die dezelfde bevoegdheden hebben: een centrale raad met cliënten en een centrale raad met verwanten. Het belangrijk dat de manier waarop zij met elkaar communiceren voor iedereen begrijpelijk is.

5. Naleving van de afspraken

In artikel 10 van de WMCZ wordt de naleving van de wet beschreven. Als er geschillen met de zorgaanbieder ontstaan over een aantal in de wet beschreven artikelen, kunnen zowel de cliëntenraad als de zorgaanbieder een beroep doen op de Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden (LCvV). Zij kunnen een verzoek indienen bij de LCvV om te bemiddelen of een bindende uitspraak te doen. Zie www.vertrouwenslieden.nl voor jurisprudentie.

Voor de cliëntenraad gaat dit over geschillen die te maken hebben met de uitvoering van de artikelen 3, 4 eerste en tweede lid, 5 eerste lid en 9. Zie: <http://www.hetlsr.nl/ondersteuning-clientenraden/wet-medezeggenschap-clienten-zorginstellingen/>

6. Rechten van individuele cliënten

Uiteraard hebben individuele cliënten ook rechten als er iets verandert in hoe ze wonen en werken. De instelling is verplicht om goede zorg te leveren. Mocht een cliënt vinden dat hem geen recht wordt gedaan, dan kan hij naar de klachtencommissie gaan.

Platform VG en CG-Raad hebben in dit verband een factsheet uitgebracht over 'reorganisatie en zorgovereenkomsten'. Te downloaden van www.cg-raad.nl.
(http://www.cg-raad.nl/docs_en_pdfs/awbz/20131115FactsheetZorgovereenkomst-dak.pdf)

Ondersteuning

Het is geen gemakkelijke opgave om te adviseren over een onderwerp als reorganisatie. Er leven heel veel vragen over een voorgenomen besluit met betrekking tot reorganisatie.

Wat betekent bijvoorbeeld het scheiden van wonen en zorg voor cliënten? Het LOC heeft hier een handreiking over geschreven 'Veranderingen wonen, zorg en welzijn: hoe gaan we dat met elkaar organiseren?' De handreiking is te downloaden van www.invoorzorg.nl.
(<http://www.invoorzorg.nl/docs/ivz/literatuur/veranderingenwonezorgwelzijnhoegaanwedametekaarorganiseren2013.pdf>)

Het is noodzakelijk dat cliëntenraden en zorgaanbieders verduidelijkende gesprekken met elkaar hebben. Een externe deskundige, die zowel op de hoogte is van de medezeggenschap als organisatievraagstukken, kan de cliëntenraad ondersteunen in dit proces. De cliëntenraad heeft recht op een budget voor het inroepen van externe deskundigheid.

Cliëntenraden kunnen bij KansPlus/VraagRaak en het LSR terecht voor ondersteuning of bemiddeling bij het aantrekken van een goede adviseur.

Helpdesk LSR

Telefoon helpdesk: 030 29 90 004
maandag, dinsdag en donderdag van 10.00 tot 16.00 uur
Mail: helpdesk@hetlsr.nl
Website: www.hetlsr.nl
Telefoon algemeen: 030 29 37 664

Kennis- en adviescentrum KansPlus/VraagRaak

Telefoon: 030 23 63 750
maandag tot en met donderdag van 10.00 tot 13.00 uur
Mail: advies@kansplus.nl
Website: www.vraagraad.nl / www.kansplus.nl
Telefoon algemeen: 030 23 63 744

Juridisch steunpunt van ieder(in)

Telefoon: 030 29 16 688
Mail: info@juridischsteunpuntregelrecht.nl

Meer informatie

Al bestaande handreikingen, handleidingen, wegwijzers

VraagRaak en het LSR hebben in de loop van de jaren al veel handleidingen en handreikingen geschreven. De handleidingen en handreikingen zijn bedoeld om cliëntenraden te ondersteunen bij hun werk. Ze behandelen onderwerpen waarover de cliëntenraad gewoon of verzwaaard adviesrecht heeft. Bijvoorbeeld:

- Wie komt er in de cliëntenraad?
- Contact met de achterban
- Fusie of samenwerking
- Het vertalen van een begroting
- Hoe kom je tot een eigen advies
- Communiceren met mensen die moeilijk of niet kunnen praten

De producten kunnen van pas komen bij het goed functioneren van de cliëntenraad, ook als het gaat om het onderwerp reorganisatie. De producten zijn te downloaden of te bestellen bij VraagRaak (www.vraagraad.nl) of het LSR (www.hetlsr.nl).

(<https://www.hetlsr.nl/bestel-producten/?page=browse&orderby=5&searchfor=alles>,
<http://www.vraagraad.nl/bestel.php>)

Ook de KansPlus uitgave ‘Suggesties ter overweging voor cliëntenraden’ is een hulpmiddel voor cliëntenraden om zich te oriënteren op de vele vragen die een reorganisatie met zich meebrengt. De uitgave is te downloaden van www.kansplus.nl.

(<http://www.kansplus.nl/2013/11/25/suggesties-ter-overweging-voor-clientenraden-bij-reorganisaties-van-zorginstellingen/>)

Voor leden van de cliëntenraad die moeite hebben met lezen, komt in januari 2014 een eenvoudig geschreven versie van deze brochure beschikbaar.