‘Bij elk inspectiebezoek is medezeggenschap een
Toezicht van de inspectie op de uitvoering Wmcz 2018

Sinds de komst van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) 2018 is de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) toezichthouder op de uitvoering. Hoe gaat dat in de praktijk? Een gesprek hierover met Sorien Kleefstra adviseur Burgerperspectief en -participatie in toezicht bij de IGJ.

De IGJ is bekend bij velen door berichten in de media over verscherpt toezicht op zorgaanbieders. De inspectie ziet toe op de kwaliteit en veiligheid van de zorg, maar sinds de komst van de Wmcz 2018 bewaakt de inspectie ook de medezeggenschap in de zorg. ‘Dan gaat het over vijf wetsartikelen: de verplichting een cliëntenraad te hebben, het regelen van inspraak in de langdurige zorg, informatie geven aan cliënten en vertegenwoordigers over de resultaten van inspraak, het vastleggen van het bindende recht ten minste één lid in de raad van toezicht voor te dragen, en aansluiting bij een commissie van vertrouwenslieden,’ somt Sorien Kleefstra vlot op. ‘We richten ons als inspectie vooral op de persoonsgerichte zorg. Dat is ook het uitgangspunt van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), waarvan wij de toezichthouder zijn. Medezeggenschap zien wij als een onderdeel van persoonsgerichte zorg; het is dus belangrijk dat mensen die die zorg nodig hebben daarover zelf kunnen meepraten en meebeslissen.’

De taak van de IGJ staat genoemd in artikelen 2, 3 (lid 1), 4 (lid 1), 10 en 14 (lid 1) van de Wmcz 2018.

1.800 inspectiebezoeken

Het jaarbeeld IGJ 2023 meldt bijna 1.800 inspectiebezoeken. De inspectie houdt met ruim 900 medewerkers toezicht op 1,3 miljoen zorgverleners en 45.000 zorginstellingen; bepaald geen sinecure. Hoe doet de inspectie dat? Kleefstra legt uit dat de inspectie haar taak als toezichthouder Wmcz 2018 tijdens inspectiegesprekken veelal combineert met andere gespreksthema’s. ‘De inspectie heeft geen mensen om alle zorgaanbieders in alle zorgsectoren jaarlijks te bezoeken. Dat doen we wel standaard bij alle tachtig ziekenhuizen. Voor het bewaken van medezeggenschap en inspraak zet de inspectie verschillende instrumenten in. De kwaliteit van de persoonsgerichte zorg is bij elk gesprek het uitgangspunt, maar bij elk inspectiebezoek is ook medezeggenschap een gespreksonderwerp. We nodigen ook altijd leden van de cliëntenraad uit; een belangrijke gesprekspartner met een bron van informatie voor ons.’

Selectie op basis van risico’s

Naast jaarlijkse bezoeken, voert de inspectie risico gestuurd toezicht uit. ‘Aan de hand van eerdere inspectiebezoeken en verzamelde data of het aantal meldingen bij de inspectie, analyseren we bij welke zorgaanbieders er mogelijk sprake is van een risico’, legt Kleefstra uit. Is het geschatte risico hoog, bijvoorbeeld over de kwaliteit of de veiligheid van de zorg, dan gaan we daar op bezoek.’ Een andere manier is toezicht op basis van incidenten en meldingen. Kleefstra: ’We krijgen signalen vanuit het veld, bijvoorbeeld van patiënten en cliënten, cliëntenraden, familieleden, professionals of belangenorganisaties.

Afweging maken

Hoe we daarop reageren hangt af van zo’n signaal of melding. Vaak vragen we eerst een zorgaanbieder om uitleg. En we vragen dóór als het eerste antwoord niet genoeg is. Een andere keer springen we snel in trein of auto om onmiddellijk een inspectiebezoek te brengen. Maar we krijgen ook wel signalen in de categorie ‘de soep is te koud’. Tja, dan moet je

n gespreksonderwerp’

door Elise Koekkoek

‘Als de inspectie aandacht geeft aan de resultaten, wordt daar meer waarde aan gehecht’

bij de kok zijn, niet bij de inspectie. We maken dus steeds de afweging welke organisaties we willen bezoeken; waar de risico’s het grootst zijn.’

Steekproef

Nadat in 2020 de Wmcz 2018 in werking trad, kwam in steeds meer gesprekken met zorgaanbieders en cliëntenraden de vraag naar voren hoe het met de medezeggenschap gaat. Zo lijkt het voor kleine of nieuwe organisaties lastiger om medezeggenschap goed te organiseren, dan voor grote organisaties, aldus Kleefstra. ‘Dat is voor ons aanleiding geweest om in 2024 steekproefsgewijs een onderzoek te doen naar medezeggenschap bij kleine en middelgrote organisaties in de gehandicaptenzorg. We zien dan bijvoorbeeld dat zorgaanbieders hun best doen om een cliëntenraad te organiseren. Als dat niet lukt, dan is het belangrijk dat ze wel volgens de geest van de wet handelen. Dat betekent wat ons betreft, zo goed mogelijk persoonsgerichte zorg bieden, met zo veel mogelijk inbreng van patiënten, cliënten en familie. Bijvoorbeeld met een cliëntenpanel of focusgroepen. Zo’n breder steekproefsgewijs onderzoek rond een specifiek thema helpt om dat te zien en vervolgens te vertellen wat goed gaat en wat beter kan. Een vergelijkbaar onderzoek hebben we gedaan bij zorgaanbieders in de geestelijke gezondheidszorg.’

Agenderen en stimuleren

De rol van de inspectie bij het toezien op de Wmcz 2018 draagt zeker bij aan het agenderen en stimuleren van de medezeggenschap bij zorgaanbieders. En aan het normaliseren van medezeggenschap. Belangrijk is wel dat met het communiceren van de uitkomsten helder is dat onderzoeken van de inspectie weliswaar deugdelijk zijn, maar statistisch niet 100% representatief voor een hele sector.

Sorien Kleefstra

‘Realiseer je als cliëntenraad dat je een bepalende positie hebt en dat je best mag zwaaien met het rapport’

Signaal afgeven

‘Met het delen van de uitkomsten van een onderzoek wil de inspectie een belangrijk signaal afgeven en het leren en verbeteren stimuleren’, legt Kleefstra uit. ‘Algemeen geldt dat als de inspectie aandacht geeft aan de resultaten, daar meer waarde aan wordt gehecht. Dat vergroot het bereik van zorgaanbieders en cliëntenraden. We zijn daarom naast publicatie van onze rapporten, actief in de media en geven betrokken koepel- en belangenorganisaties zoals het LSR een sein om informatie door te sturen naar de achterban. We schrijven wat er mis gaat, maar benoemen ook wat wel goed gaat.’

Informeren cliëntenraad

De inspectie verwacht dat een zorgaanbieder zelf de cliëntenraad informeert over de resultaten van een onderzoek. ‘Doet een zorgaanbieder dit niet, ga er dan als cliëntenraad zelf achteraan’, bepleit Kleefstra. ‘Het is belangrijk dat de cliëntenraad goed op de hoogte is en goed samenwerkt met de zorgaanbieder. Verslagen van alle inspectiebezoeken staan op onze website. Realiseer je als cliëntenraad dat je een bepalende positie hebt en dat je best mag zwaaien met het rapport. Er staan goede aanbevelingen in die de directe zorg raken.’

Toekomst rol inspectie

‘Een cliëntenraad is een belangrijke partij die zeker wat in de melk te brokkelen heeft en zijn kansen moet grijpen’, zegt Kleefstra. ‘Hoe cliënten iets ervaren, het perspectief van cliënten zelf, is belangrijk.’ De samenwerking met de zorgaanbieder is hierbij cruciaal, merkt ook de inspectie. Kleefstra: ‘Er zijn grote verschillen tussen zorgsectoren en binnen de sectoren. Zorgaanbieders doen vaak echt wel hun best, maar we ervaren dat zorgaanbieders en ook cliëntenraden, niet altijd goed weten wat hun rechten en plichten zijn. Dat is hartstikke zonde; dan komt de cliëntenraad niet optimaal tot zijn recht en dat is reuze jammer voor cliënten. Met goede deskundigheidsbevordering en onafhankelijk advies en ondersteuning zouden cliëntenraden goed geholpen zijn.’

Evaluatie Wmcz 2018

Dit jaar staat de evaluatie van de Wmcz 2018 gepland. Voor de inspectie een moment om terug te blikken op haar nieuwe rol én vooruit te kijken. En ook voor het LSR om de indrukken en vragen mee te nemen in het evaluatieproces. Hoe kan de inspectie zich meer richten op het collectieve proces en haar signalerende en stimulerende rol van toezichthouder op het proces van medezeggenschap beter uitvoeren? Hoe groot is de invloed van cliëntenraden nu echt? Hoe kijken zorgaanbieders tegen medezeggenschap van cliënten aan? De taak van een cliëntenraad is opkomen voor de belangen van een groep cliënten, van het collectief. Dat is van groot belang voor de positie van cliënten en de kwaliteit van de persoonsgerichte zorg, de kernactiviteit van de inspectie.