

STAPPENPLAN OPRICHTING CLIËNTENRAAD

Op 1 juli 2020 treedt de nieuwe Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz 2018) in werking. Tandartspraktijken¹ (verder: praktijk) vanuit waar meer dan 25 natuurlijke personen structureel zorg verlenen², zijn vanaf dat moment verplicht een cliëntenraad te hebben. Bij het grootste deel van de tandartspraktijken zijn minder dan 25 zorgverleners werkzaam. Zij krijgen hier dan ook niet mee te maken. Wel zullen de grotere tandartspraktijken en ketens een cliëntenraad in het leven moeten roepen.

Dit stappenplan is door de KNMT opgesteld in samenwerking met de andere koepelorganisaties in de eerstelijns LHV, KNGF, ANT, InEen en de koepelorganisaties van cliëntenraden LSR en NCZ.

Voor het opstellen van de medezeggenschapsregeling hebben praktijken en cliëntenraad een half jaar de tijd (artikel 25 Wmcz 2018). Dus uiterlijk 1 januari 2021 moet deze gereed zijn.

Stap 1 – Werkgroep

De praktijk kan voor de oprichting van een cliëntenraad een werkgroep instellen. Het is van belang dat de werkgroep een duidelijke opdracht en tijdslijn heeft. In de werkgroep kunnen mensen vanuit de organisatie zitten zoals een maatschap lid, praktijkmanager en/of kwaliteitsfunctionaris. Ook kunnen er cliënten met de nodige deskundigheid en mensen van buiten de organisatie in plaats nemen zoals vertegenwoordigers van patiëntenorganisaties (of burger initiatieven).

Stap 2 – Advies

Praktijken kunnen hulp en advies zoeken bij het inrichten van een cliëntenraad. Dit kan een organisatie zijn zoals het Landelijk Steunpunt medezeggenschap (LSR), het Netwerk cliënt-en-Raad Zorg (NCZ) of een regionale organisatie voor patiënten participatie. Zij kunnen tijdens het oprichtingsproces ondersteuning bieden met adviesgesprekken en cursussen en beschikken daarnaast over veel voorbeeldmateriaal zoals een huishoudelijk reglement en werkplan.

Stap 3 – Visie

De praktijk dient te formuleren wat het belang van medezeggenschap is en wat de rol en functie van de cliëntenraad hierin is. Ook kan de praktijk nadenken over het inrichten van de cliëntenraad op regionaal-, coöperatie- of holdingniveau. Afhankelijk van deze afwegingen kan het zinvol zijn om vertegenwoordigers van

¹ Waar (tandarts)praktijk staat, worden ook orthodontistenpraktijken of praktijken voor kaakchirurgie bedoeld.

² Het gaat daarbij om het aantal natuurlijke personen, niet om fte's, dat zorg verleent. Denk hierbij aan de tandarts, tandartsassistent, preventie assistent en mondhygiënist. Hierbij maakt het niet uit of iemand in dienst is, dan wel in opdracht werkt of gedetacheerd wordt. Het aantal uren dat iemand werkt, maakt niet uit. Vrijwilligers, praktijkmanagers en administratief personeel tellen niet.

de andere organisatieonderdelen of van de andere deelnemende praktijken in de regio in de werkgroep op te nemen.

Stap 4 – Samenstelling

De cliëntenraad dient de gemeenschappelijke belangen van cliënten, in de mondzorg patiënten genoemd, te behartigen. Een cliëntenraad bekijkt het beleid van de praktijk vanuit het perspectief van cliënten en stemt al dan niet in met bepaald beleid, en adviseert hier gevraagd en ongevraagd over. Het is van belang dat:

- de leden redelijkerwijs representatief zijn voor de cliënten van de praktijk
- de leden in staat zijn de gemeenschappelijke belangen van de cliënten te behartigen/het individuele ervaringsniveau te overstijgen.

Stap 5 – Profielschets

In een profielschets kan de praktijk aangeven aan welke eisen de cliëntenraadsleden moeten voldoen. Voorbeelden hiervan zijn: gemotiveerd zijn om de gemeenschappelijke belangen van de cliënten van de praktijk te behartigen en bereid zijn om enkele uren per maand te besteden aan het werk in de raad. De profielschets van de voorzitter kan aangevuld worden met bijvoorbeeld leidinggevende capaciteiten.

VOORBEELD PROFIELSCHETS

Van de leden van de cliëntenraad wordt verwacht:

- affiniteit met en/of ervaring in de zorg en is thuis in de processen van de zorgsector;
- beleidsmatige interesse in gezondheidszorgvraagstukken;
- belangstelling voor de positie van patiënten in het algemeen;
- gevoel voor bestuurlijke verhoudingen;
- woonachtig in het werkgebied van de organisatie.

Specifieke aandachtspunten voor de voorzitter:

- kan leiding geven aan de vergadering;
- heeft vermogen om de leden te stimuleren tot een bijdrage;
- is in staat een goede samenwerkingsrelatie op te bouwen met de praktijkhouder/praktijkmanager
- is in staat de cliëntenraad extern te vertegenwoordigen.

De tijdsinvestering betreft gemiddeld acht vergaderingen per jaar (ca. vier overlegvergaderingen met de directie, vier voorbereidingsvergaderingen), indien gewenst aangevuld met een of enkele themagerichte voorlichtingsbijeenkomsten met de daarbij behorende voorbereidingstijd.

Stap 6 – Selectieprocedure

De praktijk dient vast te stellen uit hoeveel leden de cliëntenraad bestaat, hoe de selectieprocedure eruitziet, hoe de leden worden benoemd en wanneer het lidmaatschap eindigt. De KNMT adviseert een cliëntenraad uit minimaal drie tot maximaal zeven leden te laten bestaan (afhankelijk van de aard en omvang van de praktijk en een oneven aantal) en hen voor drie of vier jaar te benoemen met de mogelijkheid één keer herbenoemd te worden.

Stap 7 – Middelen

Praktijken zijn verplicht de cliëntenraad de noodzakelijke voorzieningen en financiële middelen te verstrekken die zij redelijkerwijze nodig heeft om haar taak te kunnen uitvoeren. In de Wmcz 2018 staat dat praktijken moeten voorzien in:

- scholing;
- onafhankelijke ondersteuning;
- gebruik van voorzieningen;
- kosten (Landelijke) Commissie van Vertrouwenslieden (LCvV);
- kosten kantonrechter (mits vooraf gemeld aan de instelling).

Commissie van Vertrouwenslieden

Praktijken met een verplichting tot het instellen van een cliëntenraad zijn daarbij ook verplicht een commissie van vertrouwenslieden in het leven te roepen. Deze commissie heeft de taak om te bemiddelen tussen de praktijk en de cliëntenraad of een bindende uitspraak te doen over meningsverschillen.

Praktijken kunnen ervoor kiezen om zelf een Commissie van Vertrouwenslieden in te richten, maar kunnen er ook voor kiezen om gebruik te maken van de dienstverlening die wordt geboden door de Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden (LCvV). De KNMT is per 1 januari 2021 aangesloten bij de LCvV. KNMT leden kunnen in hun medezeggenschapsregeling opnemen dat geschillen over de uitvoering van de Wmcz 2018 aan de LCvV kunnen worden voorgelegd. Men hoeft zich niet vooraf aan te melden of te laten registreren bij de LCvV. Via het lidmaatschap van de KNMT heeft men direct toegang tot de LCvV. Voor bemiddeling of een bindende uitspraak betaalt de praktijk een eigen bijdrage.

Wanneer een praktijk ervoor kiest om zelf een Commissie van Vertrouwenslieden in te richten, dan moet deze bestaan uit 3 leden: een lid aangewezen door de organisatie, een lid aangewezen door de cliëntenraad en een lid aangewezen door beide partijen.

Budget

De KNMT adviseert tandartspraktijken de cliëntenraad een vast budget ter beschikking te stellen. Indien de cliëntenraad meer kosten wil maken, staat het de praktijk vrij te besluiten deze wel of niet op zich te nemen. De kosten voor een eventuele gang naar de rechter, vallen buiten dit budget. De KNMT heeft een handreiking budget en vergoeding ontwikkeld. Deze handreiking helpt om in te schatten hoe groot het budget moet zijn.

Ondersteuning

Daarnaast kunt u, indien het een grote praktijk betreft, overwegen een (externe) ambtelijk secretaris of (externe) ondersteuner/coach aan te stellen die de cliëntenraad kan ondersteunen.

Stap 8 – Zoek kandidaten

Het vinden van geschikte kandidaten kan op verschillende manieren. Bijvoorbeeld door een vacature op de website of in een weekblad te plaatsen, door posters op te hangen in de praktijk, dan wel geschikte kandidaten persoonlijk te vragen. Een andere mogelijkheid is om tandartsen of andere professionals te vragen om geschikte personen hiervoor te benaderen. Ook Zorgbelang en de website www.ikzoekeenpatient.nl van de Patiëntenfederatie kunnen behulpzaam zijn bij het vinden van patiëntvertegenwoordigers in de regio.

VOORBEELD VAN EEN PROCEDURE VOOR WERVING EN SELECTIE VAN LEDEN.

1. Werving van kandidaat-leden geschiedt op een van de volgende wijzen:
 - door een verzoek aan categorale organisaties om kandidaten voor te dragen, en/of
 - door open werving van kandidaten, op basis van deskundigheid en belangstelling, en/of
 - door een gericht verzoek van de praktijk en/of cliëntenraad aan een persoon om zich kandidaat te stellen.
2. De werving van kandidaten wordt georganiseerd door de praktijk.
3. De beoordeling van kandidaat-leden vindt plaats door een selectiecommissie bestaande uit twee gemandateerden van de praktijk en twee leden van de zittende cliëntenraad. De voordracht tot benoeming geschiedt op basis van een unaniem besluit van de selectiecommissie.
4. De afwijzing van een door de selectiecommissie voorgedragen kandidaat die voldoet aan de profielschets, kan slechts plaatsvinden op grond van zwaarwegende argumenten.
5. Afgewezen kandidaten worden hiervan schriftelijk in kennis gesteld door de praktijk.

Stap 9 – Benoeming leden

Als zich voldoende kandidaten hebben aangemeld, kan de selectieprocedure van start gaan. De praktijkhouder, maatschap of raad van bestuur benoemt de leden van de cliëntenraad bij het instellen van de raad. Als de cliëntenraad ingesteld is kan de cliëntenraad nieuwe leden voordragen. De praktijk zal slechts op zeer zwaarwegende gronden afwijken van de voordracht.

Stap 10 – Bekendmaking

Een cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van cliënten. Het is daarom belangrijk dat iedereen, cliënten en medewerkers, van het bestaan van de cliëntenraad afweet. De cliëntenraad bekend maken kan door bijvoorbeeld: een introductiebijeenkomst voor cliënten en medewerkers te organiseren, posters op te hangen in de wachtkamer, een eigen pagina op de website van de praktijk, de cliëntenraad een eigen emailadres toekennen of gebruik te maken van sociale media.

Stap 11 – Deskundigheidsbevordering

Voor het goed functioneren van de cliëntenraad is het van belang om over voldoende kennis te beschikken. Dit kan door het volgen van een e-learning of

cursus over bijvoorbeeld de rechten van de raad, het deelnemen aan informatiebijeenkomsten of het vragen van advies van deskundigen.

Ook het lezen van informatie over medezeggenschap en informatiemateriaal van de praktijk kan heel nuttig zijn. Het LSR en NCZ bieden beide informatiemateriaal aan.

Stap 12 – Werkplan

Het is aan te raden dat de cliëntenraad een werkplan maakt. Hierin staat in ieder geval beschreven welke adviesvragen en verzoeken om instemming de praktijk dat jaar (op basis van het jaarplan) wil voorleggen en de onderwerpen die de cliëntenraad zelf, op basis van geluiden van de achterban, aan de orde wil stellen. Daarnaast is het van belang in het werkplan duidelijk aan te geven welke onderwerpen het komende jaar prioriteit krijgen. Het werkplan is een belangrijk hulpmiddel om het werk in te delen en een goede start te maken. Op www.clientenraad.nl is een uitgebreide brochure te vinden over het werkplan.

Stap 13 – Medezeggenschapsregeling

In de medezeggenschapsregeling staan de afspraken tussen de cliëntenraad en de praktijk. De Wmcz 2018 is een kaderwet en biedt naast een beperkt aantal instemmings- en adviesrechten alle ruimte voor de praktijk om cliëntenraden meer taken te geven en deze als 'bovenwettelijke' afspraken vast te leggen.

Onderstaande onderdelen zijn wettelijk verplicht in de medezeggenschapsregeling:

- Het aantal leden van de cliëntenraad.
- De wijze van benoeming en ontslag.
- Welke personen lid kunnen worden.
- De zittingsduur van leden.
- Regeling voor de wijze waarop de raad in een vroeg stadium betrokken wordt bij besluiten (het recht op meedenken).
- Hoe de cliëntenraad informatie ontvangt in voor de raad begrijpelijke taal³
- Hoe de cliëntenraad betrokken wordt bij (adviesrecht):
 - wijziging van de doelstelling of de grondslag;
 - fusie of duurzame samenwerking;
 - overdracht van de zeggenschap over de zorg of een onderdeel ervan;
 - gehele of gedeeltelijke beëindiging dan wel een belangrijke uitbreiding van de zorgverlening;
 - belangrijke wijziging in de organisatie van de zorgverlening

³ In de medezeggenschapsregeling hoort te staan hoe de zorginstelling de informatie aanlevert aan de raad zodat deze voor de raad goed te begrijpen is.

De instelling verstrekt de cliëntenraad tijdig en desgevraagd schriftelijk alle inlichtingen en gegevens die deze voor de vervulling van zijn taak redelijkerwijs nodig heeft. De instelling verstrekt de cliëntenraad voorts ten minste eenmaal per jaar mondeling of schriftelijk algemene gegevens omtrent het beleid dat in het verstreken tijdvak is gevoerd en in het komende jaar zal worden gevoerd.

- Hoe de cliëntenraad goedkeuring dient te geven over (instemmingsrecht):⁴
 - de medezeggenschapsregeling
 - de klachten en geschillenregeling
 - een profielschets voor de klachtenfunctionaris
 - de procedure voor het opstellen en bespreken van zorgplannen;
 - het algemene beleid ter zake van kwaliteit, veiligheid en hygiëne
 - het algemene beleid ter zake van de toelating van cliënten tot de zorgverlening en beëindiging daarvan
 - de selectie en benoeming van personen die de cliëntenraad de onafhankelijke ondersteuning bieden.
- Hoe de cliëntenraad de praktijk ongevraagd kan adviseren over onderwerpen die voor de cliënten van belang zijn en de praktijk hierop moet reageren.

De KNMT heeft samen met de andere eerstelijnsparitien en koepelorganisaties van cliëntenraden, LSR en NCZ, een model-medezeggenschapsregeling ontwikkeld. Aan de hand van dit model kunnen praktijken samen met hun cliëntenraad een eigen medezeggenschapsregeling opstellen.

Zoals aan het begin van het stappenplan al gemeld is, hebben praktijken en cliëntenraden een half jaar de tijd voor het opstellen van de medezeggenschapsregeling (artikel 25 Wmcs 2018). Dus deze moet uiterlijk 1 januari 2021 gereed zijn.

Stap 14 – Huishoudelijk reglement

De cliëntenraad moet zelf een huishoudelijk reglement opstellen waarin de werkwijze van de cliëntenraad staat beschreven en wie de cliëntenraad binnen en buiten de instelling vertegenwoordigt. Om te voorkomen dat zij hier veel tijd mee kwijt zijn, heeft de KNMT een model huishoudelijk reglement ontwikkeld en ter beschikking gesteld op haar website.

⁴ Niet alle onderwerpen waarover de cliëntenraad zijn instemming dient te geven zijn relevant voor tandartspraktijken. Zo is de klachten- en geschillenregeling van de KNMT vastgesteld met instemming van de Consumentenbond. Het staat de cliëntenraad en de praktijk vrij afspraken te maken over de instemmingsrechten.