

In deze rubriek geven we antwoord op vragen die cliënten en cliëntenraden aan de LOC stellen. Deze keer over 'voedingsaangelegenheden van algemene aard'. Wat houdt dat in? Heeft de cliëntenraad wat in de melk te brokkelen?

CLIËNTENRAAD EN VOEDING

► *De cliëntenraad heeft verzwaard adviesrecht over voedingsaangelegenheden van algemene aard. Wat houdt dat eigenlijk in?*

De cliëntenraad kan de directie adviseren over een voorgenomen besluit. Hiermee oefent de raad rechtstreeks invloed uit op de besluitvorming in de instelling. Over een onderwerp waarover de raad verzwaard adviesrecht heeft, kan de zorgaanbieder in principe alleen een besluit nemen, als de cliëntenraad ermee instemt.

Als de cliëntenraad een negatief advies uitbrengt, mag de zorgaanbieder het besluit vooralsnog niet uitvoeren. Als de zorgaanbieder het besluit toch wil doorzetten, moet hij het voorleggen aan de commissie van vertrouwenslieden. Deze beoordeelt of de zorgaanbieder in redelijkheid tot zijn besluit is gekomen. De beslissing van de commissie van vertrouwenslieden is bindend. De LOC adviseert directies en cliëntenraden gebruik te maken van de onafhankelijke Landelijke Commissie Vertrouwenslieden.

► *Is verzwaard adviesrecht hetzelfde als instemmingsrecht?*

Nee. Instemmingsrecht impliceert dat de cliëntenraad een volledig vetorecht zou hebben. De cliëntenraad kan de uitvoering van een besluit alleen tegenhouden als óók de commissie van vertrouwenslieden van mening is dat de directie een onredelijk besluit heeft genomen.

► *Wat zijn 'voedingsaangelegenheden van algemene aard'?*

De term is afkomstig uit de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen. De wet omschrijft de meeste

adviesonderwerpen slechts algemeen. Zorgaanbieder en cliëntenraad zullen gezamenlijk moeten uitmaken of bepaalde voorgenomen besluiten onder de wettelijke omschrijving vallen.

Bij voedingsaangelegenheden van algemene aard gaat het niet alleen om de warme maaltijd, maar ook om broodmaaltijden en hapjes en drankjes, voor zover die door de instelling worden aangeboden. Of níet worden aangeboden, maar de cliëntenraad vindt dat dat wel zou moeten.

Een aantal concrete voorbeelden van voedingsaangelegenheden:

- *De keuken:* verbouwing, inkrimping, uitbreiding of sluiting
- *De broodmaaltijden:* keuze in broodbeleg, verzorgen van broodmaaltijden
- *Koffie en thee:* op de kamers, voor bezoekers, als verstrekking of tegen extra betaling
- *Tussendoortjes:* aantal, voor mensen met een dieet, als verstrekking of tegen extra betaling
- *Warme maaltijd:* menukeuze, tijden van serveren
- *Wijkmaaltijden:* bezorgen, prijs, serveren en aantal maaltijden
- *Overige:* verstrekken van fruit, uitbreiden of inkrimpen van dieetmogelijkheden, bezoek van diëtiste aan huis.

Voor alle duidelijkheid: deze opsomming is niet compleet. Afhankelijk van de soort instelling en van de situatie, zijn andere voorbeelden mogelijk.

► *Wij krijgen veel klachten over de maaltijden in huis. Ze zien er niet smakelijk uit, zijn vaak te koud, te flauw en er is weinig variatie. Wat kan de cliëntenraad hiermee?*



De maaltijd is één van de meest besproken onderwerpen in zorginstellingen. Bewoners hechten veel waarde aan een goede maaltijd. De cliëntenraad hoeft niet af te wachten tot de directie met een adviesvraag komt. De raad kan zelf het initiatief nemen en de directie een ongevroegd advies geven over dit onderwerp. Dat moet op dezelfde wijze behandeld worden als een gevraagd advies.

Als de cliëntenraad proeft dat er ontevredenheid is over de maaltijden, is dat aanleiding om het onderwerp op de agenda te zetten. Hebben de bewoners of heeft de raad enig idee wat er aan schort? Heeft de raad behoefte aan meer informatie over de klachten? De raad kan daarover in overleg treden met de directie. De raad kan zelf een nader onderzoek doen, maar het is ook mogelijk dat gezamenlijk met de directie te

*Wat valt er allemaal onder 'voedingsaan-
gelegenheden van algemene aard' waar-
over de cliëntenraad 'verzwaard advies-
recht' heeft? Bijvoorbeeld veranderingen
in de menukeuze, opheffen van de eigen
keuken, maar ook de wijze van bezorgen
en serveren.*

doen. Bij de LOC is een checklist verkrijgbaar met punten waarop u kunt letten *). Op die manier kunt u erachter komen waar precies de knelpunten zitten. Dan kunt u de directie vragen om die stapsgewijs aan te pakken.

U kunt ook eens bij andere cliëntenraden te rade gaan. Hoe is in hun instelling de maaltijdvoorziening georganiseerd? Wat zijn daarvan de sterke, wat de zwakke punten? Wellicht levert dat ideeën op voor verbeteringen.

► *De raad van bestuur van onze instelling heeft een onderzoek laten uitvoeren voor een strategische koersbepaling voor de toekomst. De cliëntenraad kreeg een rapport voorgelegd van ruim 40 pagina's. Het rapport beschrijft de huidige situatie, de gewenste dienstverlening en geeft een aantal toekomstscenario's voor de voedingsverzorging. Het laatste hoofdstuk is een advies over een assemblagekeuken of een productiekeuken. Wij weten niet goed wat we hiermee moeten. Het rapport is veel te ingewikkeld. Wat adviseert u ons?*

De cliëntenraad kan vragen om een 'vertaling' van het rapport in een heldere notitie. Daarin is voor de cliëntenraad beschreven wat de gevolgen voor de cliënten zijn bij de verschillende keuzemogelijkheden. De notitie bevat informatie over de achtergronden en de gevolgen voor de cliënten, zowel de positieve als de negatieve. Welke alternatieven zijn er mogelijk en wat zijn hiervan de voor- en nadelen?

Overigens is de keuze voor een ander systeem van maaltijdverstrekking vaak een gecompliceerde zaak. Het is voor de cliëntenraad niet gemakkelijk om goed zicht te krijgen op de mogelijke conse-

quenties voor de cliënten. Het is aan te bevelen om de achterban te raadplegen over het onderwerp. Dat kan op verschillende manieren: door een bijeenkomst te organiseren, door het aan de orde te stellen tijdens huiskamergesprekken of door een (mini)enquête te houden.

De raad kan de directie verzoeken om extra budget om ten behoeve van de advisering externe ondersteuning of deskundigheid in te huren voor de raad.

► *De directie is van plan om extra hapjes voortaan niet meer op de kamer te laten serveren, maar alleen nog in de recreatiezaal. Bewoners moeten daarvoor dan maar naar de recreatiezaal komen. De directie wil op deze manier het personeel ontlasten in verband met de hoge werkdruk. Onze cliëntenraad is hier niet gelukkig mee. Wat adviseert u ons?*

Het is zinvol als de cliëntenraad eerst in gesprek gaat met de directie over dit voornemen. Kost het serveren van extraatjes op de kamers werkelijk zoveel tijd? Wat betekent deze bezuiniging voor de leef sfeer in huis? Hoe moet het met bewoners die moeilijk van hun kamer kunnen komen? Zijn er andere oplossingen mogelijk? Wat vinden de bewoners van dit plan?

Op deze manier kan de raad zich een mening vormen over de noodzaak van het besluit en over de gevolgen ervan voor de bewoners. Daarbij hoeft de raad niet over één nacht ijs te gaan. Besluiten die vergaande consequenties kunnen hebben voor het welbevinden van bewoners moeten niet lichtzinnig genomen worden.

Het is in het algemeen verstandig dat de leden van de raad het overleg met de directie voorbereiden in een eigen, onderling overleg. Vervolgens spreken zij met de directeur af hoe zij de zaak verder zullen aanpakken.

► *De cliëntenraad wil een negatief advies geven over dit besluit. Maar daar krijgen we de kans niet voor: de directie heeft het al ingevoerd! Wat kunnen we nu nog doen?*

De directie heeft niet de koninklijke weg bewandeld en de raad kan dan twee dingen doen. Omdat het een onderwerp betreft waarover de raad verzwaard adviesrecht heeft, kan de raad de uitvoering van het besluit tegenhouden of stopzetten. Een besluit dat niet volgens de regels is genomen, is geen rechtsgeldig besluit. In zo'n situatie kan de raad schriftelijk een beroep doen op de nietigheid van het besluit. Dat moet hij doen, binnen een maand nadat de directie meegedeeld heeft dat het besluit genomen is of, als de directie dat niet laat weten, binnen een maand nadat de raad merkt dat het besluit toch uitgevoerd wordt of gaat worden.

Om een beroep te doen op de nietigheid van het besluit moet de raad een brief schrijven naar de directie*). Komt de raad vervolgens niet met de directie tot overeenstemming, dan kan hij de *commissie van vertrouwenslieden* inschakelen. De tweede mogelijkheid die de raad heeft, is: een (pittig) gesprek met de directie over de onjuiste gang van zaken, gevolgd door afspraken die ervoor moeten zorgen dat een dergelijke gang van zaken in de toekomst niet meer voorkomt. Het is altijd aan te raden om zulke afspraken schriftelijk vast te leggen.

Marjo Zijp

*) De *check-list thema: voeding* is op aanvraag verkrijgbaar bij het secretariaat van de LOC (030) 231 46 79.

**) In *Cliënt&Raad* nummer 3 (2001) stond op pagina 7 een voorbeeld van een brief waarmee de cliëntenraad een beroep doet op de nietigheid van een besluit.

KEUKEN-TIPS VOOR DE CLIËNTENRAAD

Schaalvergroting en het opheffen van de eigen keuken is in zorginstellingen aan de orde van de dag. Enkele tips voor cliëntenraden die betrokken (willen) zijn bij verandering van de wijze van maaltijd bereiden en serveren.



- ▶ Laat u voldoende voorlichten over de verschillende mogelijkheden die er zijn. Weeg de voor- en nadelen tegen elkaar af, bezien door de ogen van de cliënt.
- ▶ Zorg bij verandering van de keuken dat bewoners de maaltijden mogen uitproberen. Want wat de boer niet kent...
- ▶ Zijn in de begroting voor ontkoppeld koken alle relevante kosten opgenomen? Denk bijvoorbeeld aan kosten van vervoer en extra controles vanwege de lange tijdspanne tussen bereiding en eten.
- ▶ Zorg bij maaltijden van een centrale keuken buitenshuis voor een goede klachtenafhandeling. Immers, bewoners zien de kok niet meer vaak en kunnen dan hun opmerkingen niet meer goed kwijt. Zorg voor een duidelijk aanspreekpunt over de maaltijden.
- ▶ De cliëntenraad heeft verzwaard adviesrecht over het opheffen van de eigen keuken. Zorg voor 'wisselgeld'. Stem alleen in met de komst van ontkoppeld koken als tegenover het verlies van de keuken daadwerkelijke verbeteringen voor cliënten staan. Komt er bijvoorbeeld de mogelijkheid om te kunnen kiezen tussen 's middags en 's avonds warm eten?
- ▶ De kok kan regelmatig in de koffiezaal of eetzaal komen om wensen en opmerkingen van bewoners persoonlijk in ontvangst te nemen.
- ▶ Als de keuken moet verdwijnen, beding dan het behoud van een (beperkte) eigen keuken. Daarop kan in voorkomende gevallen – bijvoorbeeld bij feestelijke gelegenheden – en op afwijkende tijden een beroep worden gedaan.
- ▶ Gebeurt het serveren van de warme maaltijd naar tevredenheid? Is het eten ook aan het einde van de serveeronde nog warm genoeg? Krijgen mensen met een eigen magnetron (zoals in aanleunwoningen) een keuze in warme of koude aanlevering?
- ▶ Voldoet de huidige manier van broodmaaltijden serveren? Kunnen bewoners hun brood en beleg eenvoudig variëren?

MK