

Cliëntenraden en zorgtechnologie

Hoe werkt dat in de praktijk van de gehandicaptenzorg?

Factsheet



INLEIDING

Technologie wordt steeds vaker gebruikt in de gehandicaptenzorg. Dit kan invloed hebben op de zorg en op de kwaliteit van leven van cliënten. Daarom is het belangrijk dat cliënten en hun naasten kunnen meepraten over het gebruik van technologie. Maar hoe gaat dat in de praktijk? Worden cliëntenraden hierbij betrokken? Op welke manier gebeurt dat? En wie neemt de beslissingen?

In 2020 verscheen een handreiking met tips en voorbeelden over dit onderwerp. Uit de praktijk weten we dat cliëntenraden nog steeds weinig betrokken zijn bij keuzes rondom technologie.

Academische Werkplaats ZoTeG (ZorgTechnologie in de Gehandicaptenzorg) deed daarom samen met het Landelijk Steunpunt Medezeggenschap (LSR) onderzoek om de volgende vraag te beantwoorden:

Wat kunnen cliëntenraden en zorgorganisaties doen om cliëntenraden beter te betrekken bij keuzes over zorgtechnologie?

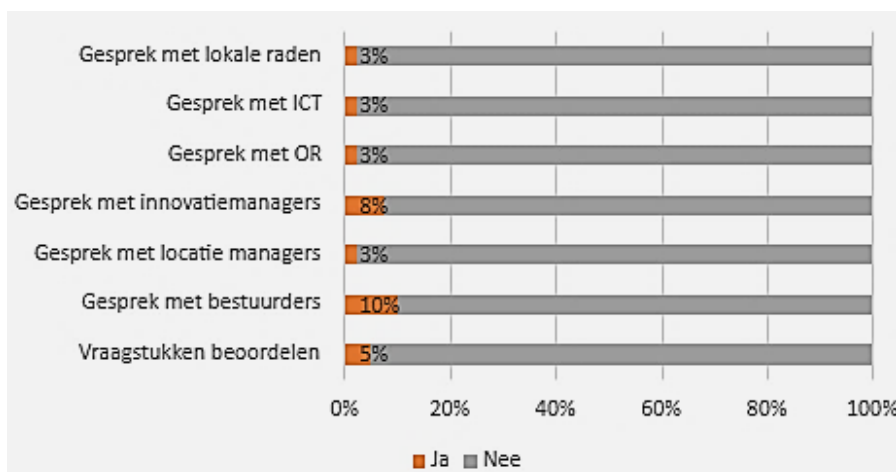
We stuurden een vragenlijst naar 296 emailadressen van cliënten- en verwantenraden in de gehandicaptenzorg. De vragenlijst is ingevuld door 40 lokale en centrale cliëntenraden van 26 verschillende zorgorganisaties. De raden hadden tussen de 3 en 16 leden.

Daarnaast hebben we raadsleden en coaches/ondersteuners medezeggenschap van 11 zorgorganisaties geïnterviewd. De interviews duurden tussen de 30 en 60 minuten en vonden online plaats via Teams.

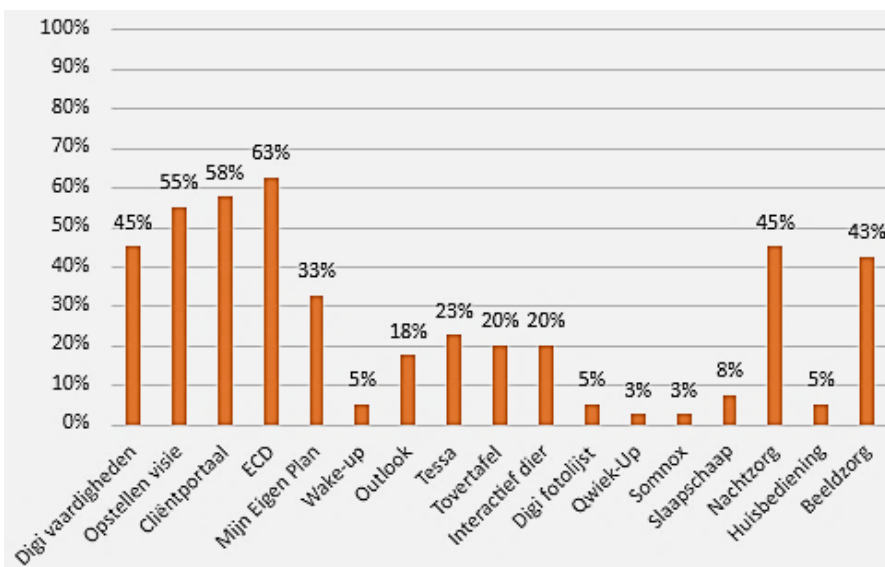


RESULTATEN VRAGENLIJST

Slechts een kwart van de cliëntenraden kent de handreiking *Meepraten over technologie in de gehandicaptenzorg*. Als cliëntenraden de handreiking kennen, gebruiken ze die meestal tijdens gesprekken met bestuurders.



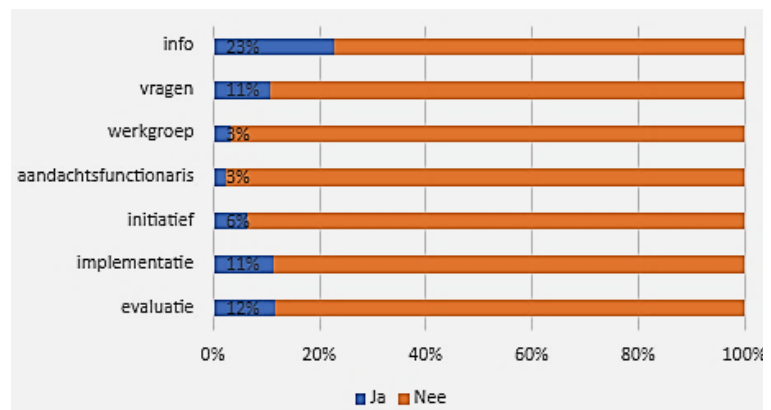
Vraag: Waarvoor wordt de handreiking gebruikt?



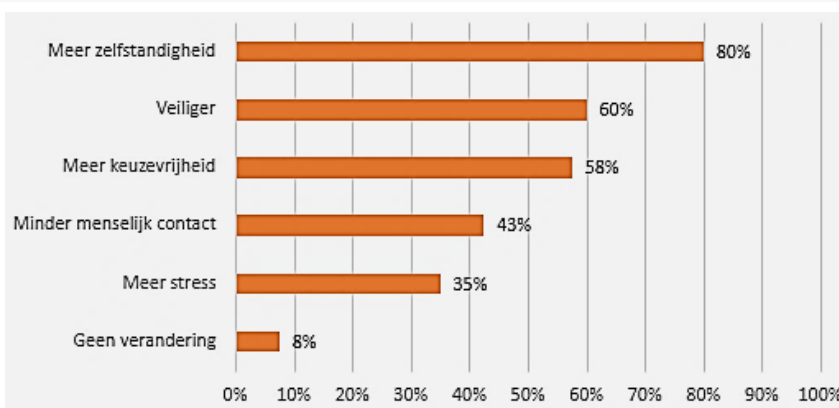
Vraag: Bij welke technologie is de raad betrokken geweest?

Clëntenraden weten vaak niet welke technologieën in hun organisatie in gebruik zijn. Dit laat zien dat zij hier meestal **niet bij betrokken** zijn. Als cliëntenraden wel betrokken zijn, is dat het vaakst bij het elektronisch cliëntendossier (ECD). Dit is een digitaal dossier met informatie over de cliënt.

Als cliëntenraden worden betrokken bij de keuze of inzet van technologie, dan blijft hun rol in de meeste gevallen beperkt tot **alleen het ontvangen van informatie**.



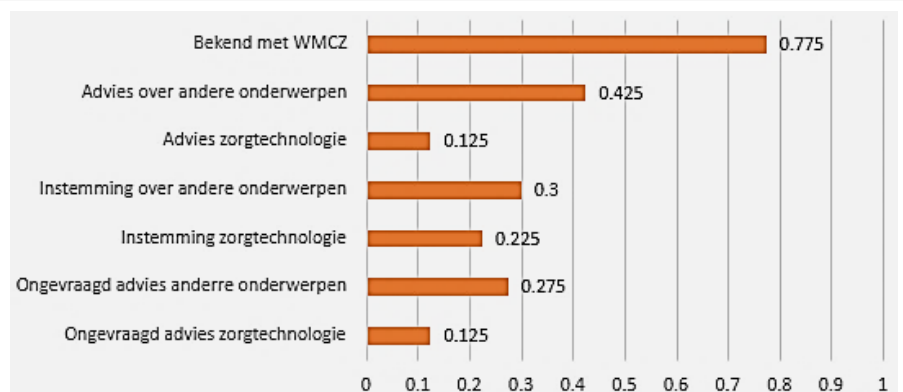
Vraag: Op welke manieren wordt de raad betrokken?



Vraag: Wat verwacht de raad van zorgtechnologie?

Hoewel cliëntenraden nu nog weinig betrokken zijn, hebben ze wel verwachtingen van zorgtechnologie. Die verwachtingen zijn zowel positief als negatief. Om hierover goed mee te kunnen denken en mee te praten, is **meer betrokkenheid van cliëntenraden nodig**.

Volgens de wet WMCZ hebben cliëntenraden het recht om mee te praten over belangrijke besluiten in een zorgorganisatie. Adviesrecht betekent dat een zorgorganisatie de cliëntenraad om advies moet vragen voordat zij een belangrijk besluit neemt. Instemmingsrecht betekent dat de cliëntenraad eerst akkoord moet gaan voordat een besluit kan worden uitgevoerd. Ruim driekwart van de cliëntenraden zegt dit te weten. Toch maken zij hier bij beslissingen over zorgtechnologie minder vaak gebruik van. **Dit laat zien dat niet altijd duidelijk is welk recht gebruikt kan worden bij welke technologie.**



Vraag: Welke ervaring heeft de raad met de WMCZ?

RESULTATEN INTERVIEWS

Uit de interviews met cliëntenraden en ondersteuners kwamen vijf thema's naar voren die bepalend zijn voor de mate van betrokkenheid van de cliëntenraad bij de inzet van zorgtechnologie.

1. Timing van betrokkenheid

Wordt de cliëntenraad al aan het begin betrokken bij nieuwe plannen, of pas als er al veel besluiten zijn genomen?

"Zij kiezen en dan zeggen ze, vinden jullie het wat? En dan hebben ze in feite al gekozen." (Raadslid)

2. Begrijpelijke informatie

Krijgt de cliëntenraad informatie in duidelijke en begrijpelijke taal?

"Maar ze [cliëntenraadsleden] hebben onlangs ook wel iets teruggestuurd, zo van dit snappen we niet, dit is te moeilijk. Kom het maar gewoon zelf uitleggen." (Adviseur medezeggenschap)

3. Gemakkelijk contact

Kunnen bestuurders, innovatiemedewerkers en andere betrokkenen de cliëntenraad makkelijk bereiken? En kunnen cliëntenraadsleden met hun vragen bij de juiste mensen terecht?

"Als projecten echt bij medewerkers ICT ligt, zoals met domotica, dat heeft heel lang bij ICT gelegen, die denken daar echt niet over na dat cliënten of verwanten daar ook nog een mening over kunnen hebben." (Adviseur medezeggenschap)

4. Waarde van zorgtechnologie

Welke voordelen en nadelen zien cliënten? En hoe kijkt de organisatie naar zorgtechnologie? Bijvoorbeeld als hulpmiddel voor betere zorg of als oplossing voor personeelstekorten.

"Cliënten zijn alleen maar gebaat bij aandacht en één van mijn grootste knelpunten is dat de persoonlijke aandacht straks gaat ondersneeuwen door technologie." (Raadslid)

"Zonder zorgtechnologie is de client altijd afhankelijk van een ander, terwijl je zo zelfstandigheid wel kan bevorderen of in stand kan houden." (Ondersteuner clientmedezeggenschap)

5. De waardering van medezeggenschap

Hoe belangrijk vindt de organisatie de mening en invloed van de cliëntenraad?

"Dat is wel een groot verschil met vroeger, toen werd er echt beslist over de cliënt en nu niet." (Medewerker zeggenschap en samenspraak)

VEELGENOEMDE KNELPUNTEN

Uit de interviews kwamen concrete knelpunten naar voren:



Angst voor vervanging van medewerkers

Sommige cliëntenraden en medewerkers zijn bang dat technologie mensen gaat vervangen.



Onbekendheid met technologie

Niet iedereen weet wat technologie kan betekenen voor cliënten en medewerkers.



Moeilijk contact met de achterban

Het delen van informatie met cliënten en verwanten is soms lastig. Privacyregels maken dit niet altijd eenvoudig.



Tijd en energie

Meedenken over plannen en projecten kost cliëntenraadsleden veel tijd en energie.



Onduidelijkheid over rechten

Het is vaak niet duidelijk wanneer een cliëntenraad adviesrecht of instemmingsrecht heeft bij de invoering van zorgtechnologie.

VEELGENOEMDE KANSEN

De interviews lieten ook zien dat er goede voorbeelden zijn:



Technologie uitproberen in een living lab

Sommige organisaties hebben een plek waar cliënten, verwanten en medewerkers nieuwe technologie kunnen testen en ervaren.



De cliëntenraad vroeg betrekken

Organisaties die de cliëntenraad vanaf het begin meenemen in nieuwe plannen, ervaren vaak meer betrokkenheid.



Inzet van ervaringsdeskundigen

Ervaringsdeskundigen helpen om de mening en ervaringen van cliënten beter mee te nemen.



Korte lijnen binnen de organisatie

Goed contact met bestuurders of andere contactpersonen zorgt ervoor dat de cliëntenraad sneller en beter betrokken wordt.

CONCLUSIE

Zorgtechnologie wordt in veel gehandicaptenzorgorganisaties gebruikt. Toch is het vaak geen vast onderwerp in gesprekken met de cliëntenraad. Sommige organisaties informeren de cliëntenraad over nieuwe technologie. Als de cliëntenraad om advies of instemming wordt gevraagd, is vaak de keuze voor de technologie al gemaakt. De cliëntenraad kan dan nog maar weinig invloed uitoefenen. Dat is jammer. Als cliënten en naasten op tijd worden betrokken, kunnen zij meedenken en meebeslissen. Hierdoor sluiten technologische oplossingen beter aan bij wat cliënten nodig hebben. Ook kan dit bijdragen aan meer zelfstandigheid, meer zelfvertrouwen en een gedeelde verantwoordelijkheid tussen cliënten en zorgorganisatie.

Een goede samenwerking tussen de cliëntenraad en de organisatie is daarbij belangrijk. Cliënten en naasten moeten zich gehoord voelen en merken dat hun mening ertoe doet. Dit helpt om zorgtechnologie beter af te stemmen op hun wensen en behoeften.

Niet alleen bestuurders, maar ook medewerkers van bijvoorbeeld ICT en ondersteunende diensten spelen hierbij een belangrijke rol. Ook zij kunnen het perspectief van cliënten meenemen bij het kiezen en in gebruik nemen van zorgtechnologie. De vraag is dan: worden beslissingen genomen vóór de cliënt, of samen mét de cliënt?

Hoewel de rechten van cliëntenraden zijn vastgelegd in de Wmcz 2018, worden cliëntenraden in de gehandicaptenzorg nog niet altijd betrokken bij beslissingen over zorgtechnologie. Daarom blijft aandacht voor medezeggenschap belangrijk.



UIT DE LITERATUUR

In het rapport [*Wet en werking: de Wmcz 2018 in de praktijk*](#) (Hofman et al., 2025) is onderzocht of de [*Wmcz 2018*](#) de positie van cliëntenraden in de zorg (waaronder de gehandicaptenzorg) heeft versterkt. Dit onderzoek gaat niet specifiek over technologie, maar over al het werk van de raden.

» Bijna twee derde van de ondervraagden vindt dat de wet het belang van medezeggenschap heeft vergroot. Toch zegt slechts 37% dat cliënten in de praktijk meer invloed hebben gekregen op besluiten.

» De invloed van cliëntenraden hangt niet alleen af van de wet. Ook de manier waarop bestuurders en medewerkers samenwerken met de cliëntenraad speelt een belangrijke rol.

» Voor de gehandicaptenzorg is het extra belangrijk dat cliëntenraden informatie krijgen in begrijpelijke taal. Ook moet duidelijk zijn waarover hun mening wordt gevraagd. Het verschilt sterk per organisatie en betrokken personen of cliëntenraden op tijd en duidelijk worden geïnformeerd.

» Ook blijkt dat het voor veel cliëntenraden lastig blijft om de mening van de achterban op te halen en mee te nemen in hun werk.

AANBEVELINGEN

Wil je als raad meer je stem laten horen?

VOOR DE CLIËNTENRAAD

Vraag om vroegtijdige betrokkenheid

Wacht niet tot een besluit bijna genomen is. Vraag aan de organisatie om de cliëntenraad al aan het begin van plannen rondom technologie te betrekken. Zo heeft de raad meer ruimte om mee te denken en invloed uit te oefenen.

Haal actief ervaringen op bij cliënten en verwanten

Praat regelmatig met cliënten en verwanten over hun ervaringen, wensen en zorgen rondom technologie. Zo kan de cliëntenraad hun belangen beter vertegenwoordigen en een sterker geluid laten horen.

Verdiep je in zorgtechnologie en medezeggenschap

Zorg dat de raad weet welke technologieën binnen de organisatie worden gebruikt en welke rechten de cliëntenraad heeft. Gebruik hiervoor bijvoorbeeld de handreiking, bijeenkomsten of ervaringen van andere cliëntenraden.

Vraag om uitleg en ondersteuning als dat nodig is

Is informatie te ingewikkeld? Vraag dan om uitleg in begrijpelijke taal. Schakel waar nodig ondersteuning in van een coach, ondersteuner of deskundige zodat de raad goed mee kan praten en meebeslissen.

Wil je als organisatie de raad beter betrekken?

VOOR DE ORGANISATIE

Betrek de cliëntenraad op het juiste moment

Elke fase van een project vraagt om een andere vorm van betrokkenheid. Maak daarom vooraf afspraken over wanneer en hoe de cliëntenraad meedenkt. Dat vergroot de invloed van de raad en versterkt de samenwerking.

Maak gebruik van de kennis en ervaringen van cliënten

Maak gebruik van de ervaringen van mensen met een beperking. Dat zorgt voor begrijpelijke informatie betere aansluiting en meer betrokkenheid bij nieuwe technologie.

Laat zien hoe zorgtechnologie in de praktijk werkt

De inzet van technologie kan vragen of zorgen oproepen. Laat cliënten, verwanten en medewerkers ervaren hoe een technologie werkt en wat deze oplevert. Dat helpt om onzekerheid en angst te verminderen.

Bied ondersteuning die past bij de cliëntenraad

Elke cliëntenraad is anders. Kijk daarom per onderwerp en situatie welke kennis, advies of ondersteuning nodig is. Gebruik daarbij zeker onderstaande tips en handige links naar leesmateriaal en interventies.

TIPS

- ✓ Organiseer een bijeenkomst met de innovatieafdeling en de cliëntenraad. Je kunt daarbij gebruik maken van het Tech-gesprek.
- ✓ Bezoek een innovatie-lab. Als jouw organisatie er zelf geen heeft, zoek dan contact met een andere organisatie of met een onderwijsinstelling in de buurt van Zorg & Welzijn (mbo) of Social Work (hbo).
- ✓ Vraag jaarlijks om een technologie-overzicht, zodat duidelijk is welke technologieën binnen de organisatie worden gebruikt, getest of aangeschaft.
- ✓ Maak zorgtechnologie een vast agendapunt en bespreek periodiek nieuwe ontwikkelingen, ervaringen en knelpunten.

Het Tech-gesprek Hoe gaat dat bij ons met zorgtechnologie?

Werkvorm voor cliënten- en verwantenraden
over medezeggenschap over zorgtechnologie
in de gehandicaptenzorg

HANDIGE LINKS



#BETROKKENHEID

Cliënten- en
ondernemingsraad
praten en beslissen
mee

#BETROKKENHEID

Participatiematrix

DOEL 2 DOEL 3

Kennisdeling

Cliënten, naasten en
cliëntenraden
betrekken in je
project, hoe pak je dat
aan?

Colofon

Auteurs

Margriet den Hartog, Mette van Straaten en Femke Hulzinga

Met dank aan

Floor van Kraaij, het LSR

Meer informatie over ZoTeG

academyhetdorp.nl/academische-werkplaats-zoteg

Bronvermelding

Alle informatie uit deze publicatie mag worden overgenomen, mits met juiste bronvermelding: den Hartog, M., van Straaten, M., & Hulzinga, F. (2026). Cliëntenraden en zorgtechnologie. Hoe werkt dat in de praktijk van de gehandicaptenzorg? Factsheet. Arnhem: Academy Het Dorp / Academische Werkplaats ZoTeG.

Contact

zoteg@academyhetdorp.nl

© 2026, Academy Het Dorp / Academische Werkplaats ZoTeG

Kemperbergerweg 139e

6816 RP Arnhem

www.academyhetdorp.nl



Academische Werkplaats ZoTeG wordt mede mogelijk gemaakt door ZonMw Goed Gebruik Hulpmiddelenzorg thuis (projectnummer 1031003210002)

