

## **(Huishoudelijk) Reglement cliëntenraad Face to Face thuisbegeleiding**

De cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van de cliënten. Hij doet dit door het meedenken in het beleid dat gevoerd wordt door Face to Face thuisbegeleiding (hierna te noemen: de organisatie) en het direct adviseren van de directie van Face to Face thuisbegeleiding (hierna te noemen: de directie).

De cliënt kan zich voor vragen rechtstreeks via mail wenden tot de cliëntenraad. Contactgegevens van de cliëntenraad ten behoeve van de cliënten staan op de website. In dit reglement is rekening gehouden met de wetsvoorschriften uit de wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (WMCZ) en de wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (WKKGZ).

- **Cliëntenraad en recht op informatie**

De cliëntenraad heeft informatie nodig om mee te kunnen praten over het beleid van de organisatie.

- De organisatie verstrekt de cliëntenraad tijdig, en desgevraagd schriftelijk, alle inlichtingen en gegevens die deze voor de vervulling van zijn taak redelijkerwijs nodig heeft.
- De organisatie verstrekt de cliëntenraad voorts tenminste één keer 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 (het maatschappelijk verslag/ organisatiebeoordeling, het beleidsplan).
- Vragen vanuit de cliëntenraad naar de organisatie stelt de cliëntenraad in het overleg waarbij de directie aanwezig is of schriftelijk.

- **Cliëntenraad en recht op overleg**

- De cliëntenraad overlegt vier keer per jaar, waarvan tenminste twee keer per jaar met de directie, over het beleid van de organisatie.
- De vergaderdata worden jaarlijks vastgesteld door de leden van de cliëntenraad en in onderling overleg bepaald.
- Het overleg van de cliëntenraad vindt plaats op een locatie die door de leden van de cliëntenraad wordt bepaald doch zoveel mogelijk op het kantoor van de organisatie.
- Van elk overleg zal door of namens de secretaris een verslag (notulen) worden gemaakt dat aan de leden van de cliëntenraad ter goedkeuring zal worden voorgelegd.

- **Cliëntenraad en recht om te adviseren**

- De cliëntenraad mag altijd een, gevraagd of ongevraagd, advies uitbrengen aan de directie.
- Indien de directie een advies vraagt aan de cliëntenraad zal dit op een zodanig tijdstip gebeuren dat het advies van wezenlijke invloed kan zijn op het te nemen besluit.

De cliëntenraad heeft adviesrecht en/of verzwaard adviesrecht.

#### Adviesrecht:

De organisatie stelt de cliëntenraad in ieder geval in de gelegenheid advies uit te brengen over elk voorgenomen besluit dat de organisatie betreft inzake:

- een wijziging van de doelstelling of de grondslag van de organisatie.
- de gehele of een gedeeltelijke opheffing van de organisatie.
- een belangrijke wijziging in de organisatie, bijvoorbeeld fusie of overdragen van zeggenschap.
- een belangrijke inkrimping, uitbreiding of andere wijziging van de werkzaamheden.
- het benoemen van personen die rechtstreeks de hoogste zeggenschap zullen uitoefenen bij de leiding van arbeid in de organisatie.
- de begroting en de jaarrekening: de cliëntenraad is geïnteresseerd in de algemene conclusie van de cijfers, niet in de details. Hij wil weten of de organisatie gezond is of niet. Dat is voor hem voldoende.
- het algemeen beleid inzake de toelating van cliënten en de beëindiging van de zorgverlening aan cliënten.
- de systematische bewaking, beheersing of verbetering van de kwaliteit van de aan cliënten te verlenen zorg.
- de vaststelling of wijziging van een regeling inzake de behandeling van klachten van cliënten en het aanwijzen van personen die belast worden met de behandeling van klachten van cliënten.
- wijziging van regelingen zoals het reglement van de cliëntenraad (zoals: het aantal leden van de cliëntenraad, de wijze van benoeming, welke personen tot lid kunnen worden benoemd en de zittingsduur van de leden, de materiële middelen van de organisatie waarover de cliëntenraad ten behoeve van zijn werkzaamheden kan beschikken) en vaststellen of wijzigen van andere voor de cliënt geldende regelingen.

#### Verzwaard adviesrecht:

Sommige onderwerpen zijn van zeer direct belang voor de cliënten. Over deze onderwerpen kan de organisatie in principe alleen besluiten nemen als de cliëntenraad ermee instemt. De raad heeft dan verzwaard adviesrecht.

Dit heeft betrekking op:

- het algemene beleid van de organisatie over voeding, veiligheid, gezondheid, hygiëne, geestelijke verzorging en maatschappelijke bijstand en recreatiemogelijkheden en ontspanningsactiviteiten.
- het kwaliteitsbeleid.
- de klachtenregeling en het aanwijzen van personen die klachten behandelen.
- een wijziging in de regeling voor de cliëntenraad en andere voor cliënten geldende regelingen.

Juist omdat deze onderwerpen zo belangrijk zijn voor de cliënten, weegt de stem van de cliëntenraad zwaar.

Indien de organisatie tegen het advies van de cliëntenraad ingaat, is er sprake van een afwijkend besluit (zie artikel 4, WMCZ voor de procedures die er dan gevolgd moeten worden).

- **Geschillenregeling**

Het is een mogelijkheid om een commissie van vertrouwenslieden in te stellen. Mocht er een geschil zijn, dan kan de commissie bemiddelen en zo nodig een bindende uitspraak doen. De commissie bestaat uit drie leden. Eén lid kan worden aangewezen door de cliëntenraad, één lid kan worden aangewezen door de organisatie en deze twee leden samen kiezen een derde persoon.

De commissie van vertrouwenslieden is niet binnen de organisatie ingesteld i.v.m. de aansluiting bij Klachtenportaalzorg: een externe geschillencommissie met geschillenregeling. Zij hebben een geschillencommissie samengesteld voor kleine zorgorganisaties.

- **Cliëntenraad en recht van enquête**

Vindt de cliëntenraad dat er sprake is van wanbeleid, dan kan de Ondernemingskamer van het gerechtshof in Amsterdam gevraagd worden om dit nader te onderzoeken (dit recht is opgenomen in art. 6.2 van het Uitvoeringsbesluit Wet toelating zorginstellingen, WTZI). De Ondernemingskamer beslist of ze een onderzoek instelt.

Tevens kan de cliëntenraad een enquête uitzetten bij de achterban.

- **Recht op voordracht van een lid van de raad van commissarissen**

De raad van bestuur heeft een overeenkomst gesloten met de cliëntenraad.

In plaats van recht om een toezichthouder te benoemen op bindende voordracht heeft de cliëntenraad het recht van zwaarwegend advies over de profielen en de benoeming van alle leden van de raad van commissarissen.

- **Aantal leden**

De cliëntenraad bestaat uit tenminste drie leden, waarvan één voorzitter en één secretaris.

- **Wijze van benoeming**

Cliëntenraad leden worden benoemd door het bestuur van de organisatie. De bestaande leden van de cliëntenraad worden hierin betrokken.

- **Welke personen kunnen lid zijn**

Leden van de cliëntenraad kunnen zijn: (ex)cliënten, familieleden/vertegenwoordigers van (ex)cliënten, betrokkenen met affiniteit voor cliënten.

Ze dienen representatief te zijn voor de cliënten en in staat te zijn het gezamenlijk belang te behartigen.

- **Zittingsduur leden cliëntenraad**

Leden van de cliëntenraad worden benoemd voor vier jaar. Hierna kunnen zij één keer herbenoemd worden. Alleen in uitzonderingsgevallen kan iemand twee keer herbenoemd worden.

- **Materiële/financiële middelen die de organisatie beschikbaar stelt**  
De organisatie stelt t.b.v. de werkzaamheden van de cliëntenraad vergaderruimte (inclusief koffie/thee) en een kilometervergoeding ter beschikking.  
Indien de cliëntenraad voor het invullen van zijn werkzaamheden extra kosten maakt, worden deze in overleg met de directie vergoed door de organisatie.
- **De kosten van het voeren van rechtsgedingen door de cliëntenraad**  
Deze kosten komen slechts ten laste van de organisatie indien deze vooraf in kennis is gesteld van de te maken kosten.
- **Jaarverslag**  
De organisatie stelt jaarlijks een maatschappelijk verslag op. In dit verslag verantwoordt de organisatie zich over de inhoud van de werkzaamheden van de cliëntenraad en toont de organisatie aan zich te houden aan de wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (WMCZ). Dit verslag wordt gepubliceerd voor alle geïnteresseerden (tevens cliënten van de eigen organisatie) door IGZ op [www.jaarverslagenzorg.nl](http://www.jaarverslagenzorg.nl). Op het moment van publicatie worden cliënten daarover geïnformeerd.  
In het jaarverslag komt tevens aan de orde:
  - op schrift gestelde uitgangspunten voor het beleid (missie, visie en kernwaarden), waaronder begrepen de algemene criteria, die bij de zorgverlening worden gehanteerd (proces- en resultaatindicatoren).
  - de notulen en de besluitenlijst van de vergaderingen van het bestuur, voor zover deze algemene beleidszaken betreffen.
  - een regeling inzake de behandeling van klachten van cliënten en andere voor cliënten geldende regelingen, alsmede een regeling voor het beschikbaar stellen van materiële middelen aan de cliëntenraad.
  - De invulling, vergadermomenten en besluiten van de cliëntenraad.
- **Geheimhouding**  
De cliëntenraad heeft absolute geheimhoudingsplicht. De geheimhouding geldt ook na beëindiging van het lidmaatschap van de cliëntenraad.
- **Vertegenwoordiging intern en extern**  
Naar buiten toe vertegenwoordigt in eerste instantie de voorzitter de cliëntenraad.  
In overleg kan de secretaris deze taak overnemen.