



## **Informatie, werkwijze en reglement cliëntenplatform**



Versie: 0.4 definitief  
Datum: 23 juni 2021

## **Inleiding**

### **Inspraak en medezeggenschap voor cliënten**

De belangen en inspraak van cliënten worden centraal vertegenwoordigd in de centrale cliëntenraad en lokaal in een cliëntenplatform of cliëntenraad. De inspraak en medezeggenschap voor medewerkers is georganiseerd in de ondernemingsraad en de Professionele Adviesraad.

### **Cliëntenplatform**

De leden van een cliëntenplatform verdiepen zich in het wonen, welzijn en de zorg op een locatie (of de zorg thuis) en geven via het platform gevraagd en ongevraagd advies om de kwaliteit te optimaliseren.

Dit doen de leden in de praktijk door:

- zichtbaar en actief te zijn voor cliënten en hun familie;
- de achterban te raadplegen op familieavonden, huiskamergesprekken of in focusgroepen, digitale uitwisseling, gesprekken of interviews;
- structureel en spontaan te overleggen met leidinggevenden;
- door te spreken vanuit eigen ervaringen, maar voor gemeenschappelijk belang;
- door aanwezig te zijn op bijeenkomsten, vieringen, festiviteiten en activiteiten;
- door het stellen van vragen en het geven van aandachtspunten;
- door het beleid en de uitwerking daarvan te volgen op de locatie of thuiszorg;
- en door de locatie of thuiszorg te vertegenwoordigen in de centrale cliëntenraad van Vilente.

Leden van het cliëntenplatform zijn vrijwilligers met een verschillende achtergrond en expertise. Het cliëntenplatform bestaat uit minimaal 1 vast lid en biedt ruimte aan incidentele deelnemers. Dat kunnen bewoners zijn of hun familieleden, of vrienden met betrokkenheid of affiniteit bij de zorg, nu, vroeger of elders. Dat geeft verschillende invalshoeken. Het platform vergadert tenminste drie keer per jaar. De voorzitter van het cliëntenplatform is tevens lid van de centrale cliëntenraad.

### **Reglement**

Het cliëntenplatform kent een reglement. Het doel van het reglement is om, waar nodig, houvast te bieden betreffende structuur en invulling van taken en rollen.

### **Meer informatie of lid worden?**

Zie de Vilente-website [Cliëntenplatform – Vilente](#) of benader een lid van het cliëntenplatform, een leidinggevende of secretaresse.

## **Bijlage Reglement cliëntenplatform**

### **Artikel 1 Begripsbepalingen en doel**

#### 1.1 Begripsbepalingen

Dit huishoudelijk reglement verstaat onder:

*instelling*

*de rechtspersoon die bedrijfsmatig zorg verleent: woonzorgcentrum of Thuiszorg*

*leidinggeevenden van de instelling*

- *direct leidinggevende*: de leidinggevende teamcoach van de instelling;
- *manager*: de manager met verantwoordelijkheid voor goede, betaalbare zorg in verschillende instellingen

*cliënt en/of bewoner*

een natuurlijk persoon die zorg- en dienstverlening krijgt van de instelling

*vertegenwoordiger*

degene die optreedt namens de cliënt inzake zorg- en dienstverlening, te weten contactpersoon, mentor, curator of bewindvoerder

*cliëntenplatform*

door de instelling en de centrale cliëntenraad ingesteld orgaan van 1 of meer personen dat de gemeenschappelijke belangen van cliënten van een onderdeel of locatie behartigt en functioneert op basis van het Vidente beleid Medezeggenschap bewoners en cliënten. Het platform kent vaste leden en incidentele deelnemers die worden uitgenodigd aan het platformoverleg deel te nemen.

*dagelijks bestuur*

de voorzitter van het cliëntenplatform

*secretaresse*

de persoon die het cliëntenplatform organisatorisch, facilitair en secretarieel ondersteunt

*voorzitter van het cliëntenplatform*

uit de (vaste) leden gekozen voorzitter of bij 1 lid is dit de voorzitter

#### 1.2 Doel

Een cliëntenplatform kent het volgende doel:

het behartigen van de belangen van bewoners en cliënten om zo voor hen het wonen, de zorg en het welzijn te optimaliseren.

## **Artikel 2 Werven van leden voor het cliëntenplatform**

### 2.1

Het cliëntenplatform kent vaste leden en incidentele deelnemers.

Het cliëntenplatform werft vaste leden door:

- mensen op te roepen lid te worden;
- zelf of door de leidinggevenden geschikte kandidaten te benaderen.

De incidentele leden worden benaderd en uitgenodigd bij de onder artikel 6.2 genoemde activiteiten.

## **Artikel 3 Aanstelling en afscheid van leden**

### 3.1

Het succes van het cliëntenplatform is afhankelijk van de betrokkenheid en representativiteit van het lid of de leden. De centrale cliëntenraad bewaakt samen met de voorzitter van het cliëntenplatform het functioneren van het platform.

### 3.2

De aanstelling van een vast lid gebeurt door de voorzitter. Deze zet de volgende 3 stappen in samenspraak met de andere vaste leden en de leidinggevende(n) van betreffende locatie of thuiszorg.

1. Een onder artikel 2.1 geworven potentieel vast lid, heeft een informatief gesprek. De voorzitter legt het doel en de werkwijze van het platform uit en beoordeelt de kandidaat op geschiktheid.
2. Een benoembaar vast lid wordt uitgenodigd bij de volgende vergadering of bijeenkomst bij van het cliëntenplatform.
3. De aanstelling van een lid van het cliëntenplatform wordt na deelname bekrachtigd. Een belangrijk criterium bij de aanstelling is de verbinding met de achterban én met Vilente.  
Als het gaat om de aanstelling van de voorzitter van de centrale cliëntenraad wordt dit in de centrale cliëntenraad bekrachtigd.

### 3.3

De voorzitter van het cliëntenplatform gaat het gesprek aan met een lid of potentieel lid als:

- blijkt dat een lid niet meer past bij de doelstelling van het platform;
- onvoldoende een representatieve vertegenwoordiger is (geworden) van de doelgroep;
- de inzet niet meer past bij wat verwacht kan en mag worden van een lid.

De voorzitter van de centrale cliëntenraad zet deze stappen als het gaat om de voorzitter van het cliëntenplatform.

### 3.4

De voorzitter van het cliëntenplatform kan, in overleg met de overige vaste leden van het cliëntenplatform, besluiten om afscheid te nemen van een lid.

De centrale cliëntenraad kan in overleg besluiten om afscheid te nemen van een voorzitter van het cliëntenplatform.

## **Artikel 4 Taken en functies in het cliëntenplatform**

### 4.1 Leden

#### 4.1.1

De leden van het cliëntenplatform oefenen de taken en bevoegdheden van het cliëntenplatform uit en voeren deze in overleg met elkaar uit.

#### 4.1.2

Taken en verantwoordelijkheden van de leden van het cliëntenplatform zijn:

- het deelnemen aan vergaderingen of bijeenkomsten;
- in het cliëntenplatform meedenken en meepraten over zaken die cliënten raken;
- meedoen aan activiteiten van het cliëntenplatform;
- het informeren van de achterban over de activiteiten van het cliëntenplatform;
- communiceren met cliënten en vertegenwoordigers;
- bij beëindiging van het lidmaatschap dit tijdig bespreken in het cliëntenplatform.

### 4.2 Dagelijks bestuur

4.2.1 Het cliëntenplatform dat uit meer dan 1 lid bestaat, kiest uit zijn midden een voorzitter. Als er maar 1 lid is, vervult dit lid de voorzittersrol.

#### 4.2.2

Het dagelijks bestuur voert informerende, voorbereidende en uitvoerende werkzaamheden voor het cliëntenplatform uit.

#### 4.2.3

Taken van de voorzitter zijn:

- het leiden van de vergaderingen en bijeenkomsten;
- erop toezien dat (leden en deelnemers van) het cliëntenplatform het reglement naleeft;
- erop toezien dat het cliëntenplatform zijn taak naar vermogen uitvoert;
- waar nodig tussentijds afstemmen met leidinggevende;
- het in en buiten rechte vertegenwoordigen van het cliëntenplatform;
- het vertegenwoordigen van de cliënten van een locatie of thuiszorg in de centrale cliëntenraad.

#### 4.2.4

Wanneer de voorzitter afwezig is, kiest het cliëntenplatform dan wel de centrale cliëntenraad een vervanger. Deze neemt voor de duur van de vervanging taken en bevoegdheden van de voorzitter over.

#### 4.2.5

De secretaresse is verantwoordelijk voor:

- het bijeenroepen van de vergaderingen of bijeenkomsten;
- het opstellen van de agenda en het maken van verslagen;
- het verspreiden van agenda's en verslagen;
- het ondersteunen bij het schrijven van brieven en e-mails, ook voor de achterban;
- het indien gewenst maken van een activiteitenplanning;
- het bijhouden van het digitale archief;
- het ondersteunen bij het in goede staat overdragen van de stukken aan haar opvolger;
- het ondersteunen bij de onder artikel 5.8.1 genoemde voorzieningen en de onder artikel 6.2 genoemde contacten.

## **Artikel 5 Werkwijze**

### 5.1

Het cliëntenplatform vergadert of komt bijeen, al dan niet met incidentele deelnemers, minimaal 3 keer per jaar in het bijzijn van de leidinggevende(n). Hiervoor stelt het ieder jaar een vergaderrooster op. Indien gewenst vergadert het cliëntenplatform vaker. Iedere belanghebbende kan hiertoe een verzoek doen.

### 5.2 Agenda

#### 5.2.1

Leden van het cliëntenplatform en niet-leden kunnen agendapunten bij de voorzitter indienen.

5.2.2 De secretaresse stelt in overleg met de voorzitter de agenda op en stuurt deze met bijbehorende stukken aan de leden van het cliëntenplatform.

5.2.3 De secretaresse stuurt één week van tevoren de agenda met bijbehorende stukken aan de leden van het cliëntenplatform. In uitzonderlijke gevallen kan hiervan afgeweken worden.

### 5.3 Aanwezigheid van derden

#### 5.3.1

Het cliëntenplatform kan deskundigen, belanghebbenden, medewerkers en derden uitnodigen voor (een deel van) de vergadering.

### 5.3.2

Cliënten en vertegenwoordigers kunnen de vergadering van het cliëntenplatform bijwonen. Behalve als het cliëntenplatform onderwerpen op de agenda heeft staan die vertrouwelijk zijn.

## 5.4 Besluitvorming

Indien een cliëntenplatform uit meer dan 1 lid bestaat, kan het platform besluiten nemen over:

- de inhoud, het aantal en het annuleren van de vergaderingen of bijeenkomsten;
- het benoemen van een voorzitter of nieuw lid;
- het beëindigen van een lidmaatschap;
- het afscheid nemen van een deelnemer;
- de inhoud van dit huishoudelijk reglement.

### 5.5.1

Ieder vast lid heeft stemrecht. Incidentele deelnemers worden geraadpleegd.

### 5.5.2

Het cliëntenplatform beslist met gewone meerderheid van stemmen. Stemmen over zaken gebeurt mondeling en stemmen over personen schriftelijk. Het is niet mogelijk om blanco te stemmen.

### 5.5.3

Wanneer er geen meerderheid is, wordt het voorstel niet aangenomen.

## 5.6 Verslaglegging

5.6.1 De secretaresse maakt het verslag en stuurt dit aan de leden. Het cliëntenplatform stelt het verslag in de volgende vergadering vast.

5.6.2 De secretaresse informeert cliënten en vertegenwoordigers en de instelling over het verslag.

## 5.7 Geheimhouding

De leden van het cliëntenplatform hebben een geheimhoudingsplicht over alle informatie die zij krijgen als lid van het cliëntenplatform en waarvan zij weten dat deze informatie vertrouwelijk is of wanneer zij dat kunnen vermoeden. Dit geldt ook voor de secretaresse die het cliëntenplatform bijstaat. De geheimhoudingsplicht duurt na het einde van het lidmaatschap van het cliëntenplatform voort.

## 5.8 Faciliteiten en budget

### 5.8.1

De instelling stelt de volgende voorzieningen ter beschikking aan het cliëntenplatform, indien het cliëntenplatform deze nodig acht:

- vergaderruimte;
- kopieer- en printfaciliteiten;
- koffie, thee en maaltijden tijdens werkzaamheden;
- kantoorruimte en -meubilair;
- computer;
- internetverbinding;
- digitale archivering;
- e-mailadres;
- telefoonkosten;
- frankeerkosten.

## 5.9

Leden van het cliëntenplatform krijgen een vergoeding:

### Basiskosten

- een vrijwilligersvergoeding per vergadering in afstemming met de centrale cliëntenraad;
- vergoeding voor reiskosten op basis van openbaar vervoer tweede klas of € 0,30 excl. btw. per kilometer;
- kosten voor lidmaatschappen en abonnementen passend bij de functie van het cliëntenplatform;
- kosten voor activiteiten. Deze kosten kunnen zijn opgenomen in de jaarlijkse activiteitenkalender die samen met de regiomanager is vastgesteld.

## **Artikel 6 Contacten achterban**

### 6.1.

Het cliëntenplatform heeft contact met de achterban door:

- regelmatig de wensen en meningen van de cliënten en hun vertegenwoordigers te inventariseren;
- de cliënten en hun vertegenwoordigers te informeren over zijn activiteiten, behaalde resultaten en de wijze waarop hij de resultaten van de inspraak heeft betrokken.

### 6.2

Het contact met de achterban kan bestaan uit:

- een informatiefolder;
- nieuwsbrieven;
- mededelingen in de media van de instelling;
- instellen van een cliëntenpanel of focugroep (fysiek, via internet of whatsapp);
- onderzoek doen of laten doen door de instelling;
- deelnemen aan het sociaal leven in de instelling;
- het organiseren van of deelnemen aan bijeenkomsten, huiskameroverleggen, of familieavonden, e.d.



## **Artikel 7 Slotbepalingen**

7.1

Het cliëntenplatform informeert de (centrale) cliëntenraden, cliënten en hun vertegenwoordigers en instelling over het huishoudelijk reglement.

7.2

Wanneer het reglement iets niet geregeld heeft, beslist het cliëntenplatform.

7.3

Het cliëntenplatform evalueert het huishoudelijk reglement iedere twee jaar.

7.4

Het cliëntenplatform kan het reglement wijzigen.