

Reglement Cliëntenraad

Datum	9 augustus 2021
Versienummer	1.0

Vastgesteld door de Raad van Bestuur op 17 september 2021.
Goedgekeurd door de Raad van Commissarissen op 17 september 2021.
Datum inwerkingtreding: 17 september 2021.

Artikel 1 - Begripsbepalingen

Cliënt:	Een natuurlijke persoon die gebruik maakt van de ondersteuning en/of zorg van A-Z Multizorg.
Commissie van vertrouwenslieden: Ondernemingskamer:	Commissie als bedoeld in artikel 15 van dit reglement. De ondernemingskamer van het gerechtshof Amsterdam.
Raad van Bestuur:	Het orgaan dat eindverantwoordelijk is voor A-Z Multizorg.
Raad van Commissarissen: Recht van enquête	Het toezichthoudend orgaan van A-Z Multizorg. Recht van enquête, als bedoeld in afdeling 2 van titel 8 van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek
A-Z Multizorg: Vertegenwoordiger:	A-Z Multizorg B.V., gevestigd te Utrecht. De persoon die zonder wettelijke basis optreedt namens de cliënt, welke persoon als zodanig door de cliënt is erkend en niet in enig dienstverband bij A-Z Multizorg werkzaam is.
Wet:	De Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018.
Wettelijk vertegenwoordiger:	De ouder, curator of andere vertegenwoordiger die op grond van wetgeving of na rechterlijke uitspraak, namens de cliënt optreedt om de belangen van de cliënt die zelf niet tot een redelijke waardering van zijn belangen in staat is, te behartigen.
Zorglocatie:	Locatie waar gedurende langere tijd cliënten verblijven.

Artikel 2 - Installatie en taken van de Cliëntenraad

1. De Raad van Bestuur stelt een Cliëntenraad in volgens de richtlijnen van de wet en de Governancecode Zorg.
2. De Cliëntenraad stelt zich ten doel, binnen het kader van de beleidskeuzen van A-Z Multizorg, in het bijzonder de gemeenschappelijke belangen van cliënten te behartigen.
3. De Cliëntenraad zorgt voor:
 - a. het regelmatig inventariseren van de wensen en meningen van de betrokken cliënten en hun vertegenwoordigers, en
 - b. het informeren van de betrokken cliënten en hun vertegenwoordigers over zijn werkzaamheden en de resultaten daarvan.
4. De Cliëntenraad betreft bij zijn werkzaamheden de resultaten van inspraak in aangelegenheden die direct van invloed zijn op het dagelijks leven van cliënten en informeert de betrokken cliënten en hun vertegenwoordigers hoe hij dit heeft gedaan.

Artikel 3 – Samenstelling en benoeming van de Cliëntenraad

1. De Cliëntenraad bestaat ten minste uit drie leden en ten hoogste uit vijf leden.
2. De werving van kandidaat-leden voor de Cliëntenraad geschiedt door middel van het bekend maken van de Cliëntenraad onder de cliënten van A-Z Multizorg die gebruik maken van ondersteuning of zorg door A-Z Multizorg of hun vertegenwoordigers.
3. Belangstellenden voor de vervulling van de functie van lid van de Cliëntenraad kunnen informatie opvragen bij de voorzitter of de externe ondersteuner van de Cliëntenraad, waarna al dan niet een kennismakingsgesprek met een delegatie van de Cliëntenraad volgt.
4. Vervolgens kan de Cliëntenraad kandidaten voor de vervulling van een of meer vacatures in de functie van lid van de Cliëntenraad ter benoeming voordragen aan de Raad van Bestuur.
5. De leden van de Cliëntenraad worden benoemd door de Raad van Bestuur van A-Z Multizorg. Alle leden van de Cliëntenraad ontvangen een benoemingsbrief van de Raad van Bestuur van A-Z Multizorg.
6. De leden van de Cliëntenraad worden benoemd voor een periode van drie jaren. Zij kunnen na het verstrijken van hun zittingstermijn aansluitend nog eenmaal voor eenzelfde periode worden benoemd.
7. Het lidmaatschap van de Cliëntenraad eindigt:
 - a. als een lid zijn lidmaatschap opzegt;
 - b. door het overlijden van een lid;
 - c. door het verstrijken van de periode waarvoor het lid is benoemd;
 - d. als een lid op verzoek van de overige leden door de Raad van Bestuur uit zijn functie wordt ontheven wegens:
 - verwaarlozing van zijn taak;
 - andere redenen op grond waarvan handhaving als lid niet kan worden verlangd.

Artikel 4 – Taakverdeling van de leden van de Cliëntenraad

1. De Cliëntenraad kiest uit zijn midden een voorzitter en secretaris.
2. De voorzitter heeft de volgende taken:
 - het bewaken van de naleving van het reglement;
 - het toezien op een goede taakverdeling en coördinatie binnen de Cliëntenraad;
 - het opstellen van de agenda;
 - het voorzitten van de vergaderingen;
 - het vertegenwoordigen van de Cliëntenraad in en buiten rechte;
 - het (mede)ondertekenen van officiële stukken.
3. De secretaris heeft de navolgende taken:
 - het in overleg met de voorzitter opstellen van de agenda en de verzending van de agendastukken aan de leden;

- het verzorgen van de verslaglegging van de vergaderingen;
- het verzorgen van de correspondentie en de archivering;
- het (mede)ondertekenen van officiële stukken.

Artikel 5 – Informatie

1. De Raad van Bestuur verstrekt de Cliëntenraad tijdig en, desgevraagd, schriftelijk alle inlichtingen en gegevens die deze voor de vervulling van zijn taak redelijkerwijs nodig heeft.
2. De Raad van Bestuur verstrekt de Cliëntenraad ten minste eenmaal per jaar mondeling of schriftelijk algemene gegevens omtrent het beleid dat in het verstreken tijdvak is gevoerd en het komend jaar zal worden gevoerd.

Artikel 6 - Adviesrecht

1. De Raad van Bestuur stelt de Cliëntenraad in ieder geval in de gelegenheid advies uit te brengen over elk voorgenomen besluit dat A-Z Multizorg betreft, inzake:
 - a. een wijziging van de doelstelling of de grondslag van A-Z Multizorg;
 - b. een fusie of duurzame samenwerking waarbij A-Z Multizorg is betrokken;
 - c. een overdracht van de zeggenschap over de ondersteuning of zorg van A-Z Multizorg of een onderdeel daarvan;
 - d. een gehele of gedeeltelijke beëindiging dan wel een belangrijke uitbreiding van de verlening van ondersteuning en zorg;
 - e. een belangrijke wijziging in de organisatie van de verlening van ondersteuning en zorg;
 - f. een profielschets voor de benoeming van de leden van de Raad van Commissarissen en van de Raad van Bestuur;
 - g. de vaststelling van de begroting en de jaarrekening van A-Z Multizorg;
 - h. het algemeen huisvestingsbeleid van A-Z Multizorg, alsmede een ingrijpende verbouwing, nieuwbouw of verhuizing van A-Z Multizorg;
 - i. de selectie en benoeming van personen die leidinggeven aan een zorglocatie van A-Z Multizorg, waarin gedurende het etmaal zorg wordt verleend aan cliënten die in de regel langdurig in die zorglocatie verblijven.
2. Het advies wordt op een zodanig tijdstip gevraagd, dat het van wezenlijke invloed kan zijn op het te nemen besluit.
3. De Cliëntenraad brengt zijn met redenen omkleed advies over een voorgenomen besluit uit binnen een redelijke termijn.
4. De Raad van Bestuur neemt geen van een schriftelijk door de Cliëntenraad uitgebracht advies afwijkend besluit dan nadat daarover, voor zover dat redelijkerwijze mogelijk is, ten minste eenmaal met de Cliëntenraad overleg is gepleegd.
5. De Raad van Bestuur doet van een besluit inzake een onderwerp waarover de Cliëntenraad schriftelijk advies heeft uitgebracht, schriftelijk, en voor zover hij van het advies afwijkt onder opgave van redenen, mededeling aan de Cliëntenraad.

Artikel 7 - Instemmingsrecht

1. De Raad van Bestuur behoeft de instemming van de Cliëntenraad voor elk door hem voorgenomen besluit inzake:
 - a. de medezeggenschapsregeling, de klachtenregeling alsmede andere voor cliënten geldende regelingen, zoals bedoeld in artikel 13, eerste lid, van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, alsmede andere voor cliënten geldende regelingen;
 - b. een profielschets voor het benoemen van personen die belast worden met het behandelen van klachten, zoals bedoeld in artikel 15 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg;
 - c. de procedure voor het opstellen en bespreken van zorg- en ondersteuningsplannen;
 - d. het algemene beleid ter zake van kwaliteit, veiligheid en hygiëne;
 - e. het algemene beleid ter zake van de toelating van cliënten tot de verlening van ondersteuning en zorg en beëindiging daarvan;
 - f. het algemene beleid ter zake van voedingsaangelegenheden, geestelijke verzorging, recreatiemogelijkheden of ontspanningsactiviteiten en maatschappelijke bijstand;
 - g. een sociaal plan voor cliënten in geval van een ingrijpende verbouwing, nieuwbouw of verhuizing van een zorglocatie van A-Z Multizorg;
 - h. de inrichting van voor de zorgverlening bestemde ruimten bij ingrijpende verbouwing, nieuwbouw of verhuizing;
 - i. de selectie en benoeming van personen die de Cliëntenraad de onafhankelijke ondersteuning zullen verlenen.
2. De Raad van Bestuur legt het te nemen besluit schriftelijk aan de Cliëntenraad voor op een zodanig tijdstip dat de Cliëntenraad redelijkerwijs genoeg tijd heeft zich een goed oordeel ter zake te vormen.
3. De Cliëntenraad onthoudt zijn instemming niet dan nadat daarover, voor zover dat redelijkerwijs mogelijk is, ten minste eenmaal met de Raad van Bestuur overleg is gepleegd. De Cliëntenraad deelt zijn beslissing zo spoedig mogelijk schriftelijk, in geval van het onthouden van de instemming met redenen omkleed, aan de Raad van Bestuur mee.
4. Zo spoedig mogelijk na het ontvangen van de beslissing van de Cliëntenraad geeft de Raad van Bestuur daar een reactie op.
5. Indien de Raad van Bestuur voor het voorgenomen besluit geen instemming van de Cliëntenraad heeft verkregen, kan hij de commissie van vertrouwenslieden toestemming vragen om het besluit te nemen. De commissie van vertrouwenslieden geeft slechts toestemming indien:
 - a. de beslissing van de Cliëntenraad om geen instemming te geven onredelijk is, of

- b. het voorgenomen besluit van de instelling gevergd wordt om zwaarwegende redenen.
6. Een besluit als bedoeld in het eerste lid, genomen zonder de instemming van de Cliëntenraad of de toestemming van de commissie van vertrouwenslieden is nietig indien de Cliëntenraad tegenover A-Z Multizorg schriftelijk een beroep op de nietigheid heeft gedaan. De Cliëntenraad kan slechts een beroep op de nietigheid doen binnen een maand nadat de Raad van Bestuur hem zijn besluit heeft medegedeeld dan wel, bij gebreke van deze mededeling, de Cliëntenraad is gebleken dat de Raad van Bestuur uitvoering of toepassing geeft aan zijn besluit.
7. Indien de medezeggenschapsregeling wordt vastgesteld of gewijzigd en er geen Cliëntenraad is ingesteld of functioneert, behoeft de Raad van Bestuur voor het besluit tot vaststelling of wijziging van de medezeggenschapsregeling de instemming van een representatief te achten delegatie van cliënten of hun vertegenwoordigers dan wel van een representatief te achten organisatie van cliënten. De betrokken delegatie of organisatie wordt in dat geval voor de toepassing van artikel 8, derde tot en met zevende lid en artikel 14, eerste, derde, vierde, achtste en tiende lid, van de wet aangemerkt als Cliëntenraad, voor zover het besluiten betreft omtrent de medezeggenschapsregeling.

Artikel 8 - Ongevraagd adviesrecht

1. De Cliëntenraad is bevoegd de Raad van Bestuur ongevraagd te adviseren over onderwerpen die voor de cliënten van belang zijn.
2. De Raad van Bestuur besluit zo spoedig mogelijk of hij een ongevraagd advies zal volgen. Indien hij voornemens is een van een schriftelijk advies afwijkend besluit te nemen, overlegt hij daarover, voor zover dat redelijkerwijze mogelijk is, ten minste eenmaal met de Cliëntenraad.
3. De Raad van Bestuur doet van een besluit inzake een onderwerp waarover de Cliëntenraad schriftelijk advies heeft uitgebracht, schriftelijk, en voor zover hij van het advies afwijkt en de Cliëntenraad daarmee niet heeft ingestemd, onder opgave van redenen, mededeling aan de Cliëntenraad.
4. Indien de Raad van Bestuur zonder dat de Cliëntenraad daarmee heeft ingestemd heeft besloten om een ongevraagd schriftelijk advies over een onderwerp als bedoeld in artikel 8, eerste lid, niet of niet geheel uit te voeren, kan:
 - a. de Cliëntenraad de commissie van vertrouwenslieden verzoeken uit te spreken dat het advies toch dient te worden uitgevoerd, of
 - b. de instelling de commissie van vertrouwenslieden verzoeken om het door de Raad van Bestuur genomen besluit te bevestigen.
5. De commissie van vertrouwenslieden weigert het verzoek, bedoeld in het vierde lid, onder a, dan wel willigt het verzoek, bedoeld in het vierde lid, onder b, in, indien de weigering van de instelling om het advies geheel te volgen redelijk is. Tenzij de commissie van vertrouwenslieden van mening is dat het advies in het

geheel niet gevolgd hoeft te worden, bepaalt zij tevens welk deel van het advies uitgevoerd dient te worden en wanneer daarmee een aanvang moet zijn gemaakt.

Artikel 9 - Vergadering en besluitvorming

1. De Cliëntenraad vergadert ten minste tweemaal per jaar samen met de Raad van Bestuur. Deze vergadering wordt de overlegvergadering genoemd en wordt beurtelings voorgezeten door de Raad van Bestuur en de voorzitter of ondersteuner van de Cliëntenraad.
2. De Raad van Bestuur informeert de Cliëntenraad ten minste eenmaal per jaar over hetgeen hij heeft gedaan met de inbreng van de Cliëntenraad in de overleggen bedoeld als in het eerste lid.
3. De Cliëntenraad vergadert zonder de Raad van Bestuur ten minste tweemaal per jaar en verder zo vaak als de voorzitter, de externe ondersteuner of twee van de leden dit nodig acht(en).
4. De Cliëntenraad besluit met meerderheid van stemmen. Een besluit is alleen geldig wanneer gestemd wordt bij aanwezigheid van twee derde van de leden. Blanco stemmen zijn niet geldig.
5. Wanneer een besluit niet genomen kan worden door het ontbreken van het aanwezige aantal leden, zal in de volgende vergadering het besluit worden genomen ongeacht het aantal leden.
6. Vastgestelde notulen worden aan de Raad van Bestuur toegezonden.
7. A-Z Multizorg verplicht zich de middelen en faciliteiten ter beschikking te stellen aan de Cliëntenraad die nodig zijn bij de uitvoering van zijn werkzaamheden.
8. De kosten voor het voeren van rechtsgedingen door de Cliëntenraad zoals bedoeld in artikel 10 lid 2 van de wet of het inschakelen van deskundigen, komen slechts ten laste van A-Z Multizorg, indien de Cliëntenraad dit vooraf schriftelijk heeft meegedeeld.

Artikel 10 - Recht van enquête

1. De Cliëntenraad kan een verzoek in het kader van het recht van enquête indienen bij de Ondernemingskamer tot het instellen van een onderzoek naar het beleid en de gang van zaken van A-Z Multizorg, hetzij in de gehele omvang daarvan, hetzij met betrekking tot een gedeelte of een bepaald tijdvak.
2. De Cliëntenraad die een verzoek als bedoeld in het eerste lid heeft gedaan, kan niet worden veroordeeld in de proceskosten voor de behandeling van dat verzoek.

Artikel 11 - Raad van Commissarissen

1. De Cliëntenraad is bevoegd om één lid van de Raad van Commissarissen bindend voor te dragen, mits deze voldoet aan de daarvoor door Raad van Commissarissen gestelde eisen.

2. A-Z Multizorg legt in haar statuten vast dat de Cliëntenraad hiertoe in de gelegenheid wordt gesteld.
3. De Raad van Commissarissen en de Cliëntenraad overleggen ten minste eenmaal per jaar in aanwezigheid van de Raad van Bestuur.
4. De Raad van Commissarissen informeert de Cliëntenraad ten minste eenmaal per jaar over hetgeen hij heeft gedaan met de inbreng van de Cliëntenraad in het overleg of de overleggen, als bedoeld in het derde lid.

Artikel 12 – Openbaarheid

1. De Raad van Bestuur geeft in het jaarverslag de wijze weer waarop van zijn kant dit reglement is uitgevoerd.
2. De Raad van Bestuur maakt binnen tien dagen na vaststelling schriftelijk openbaar:
 - a. het jaarverslag;
 - b. de uitgangspunten van het beleid, waaronder begrepen de algemene criteria welke bij de ondersteuning en zorg worden gehanteerd;
 - c. de regeling inzake de behandeling van klachten van cliënten;
 - d. de regeling inzake de medezeggenschap van cliënten.
3. De openbaarmaking gebeurt door het ter inzage leggen van voornoemde stukken op het landelijk kantoor van A-Z Multizorg. Hiervan wordt mededeling gedaan op een voor A-Z Multizorg gebruikelijk manier van communicatie met cliënten.

Artikel 13 – Commissie van vertrouwenslieden

1. De Raad van Bestuur stelt, in overeenstemming met de Cliëntenraad, een uit drie leden bestaande commissie van vertrouwenslieden in, van wie één lid door hem wordt aangewezen, één lid door de Cliëntenraad wordt aangewezen en één lid door de beide andere leden wordt aangewezen.
2. De commissie van vertrouwenslieden heeft tot taak te bemiddelen en zo nodig een bindende uitspraak te doen.
3. A-Z Multizorg waarborgt dat:
 - a. de Cliëntenraad aan de commissie van vertrouwenslieden een geschil kan voorleggen over de uitvoering van de in artikel, derde lid, onder a, van de wet vastgestelde onderwerpen, alsmede over de uitvoering van de medezeggenschapsregeling;
 - b. de Cliëntenraad aan de commissie van vertrouwenslieden kan verzoeken een beslissing te nemen als bedoeld in artikel 9, vierde lid, van de wet;
 - c. een representatief te achten delegatie van cliënten of hun vertegenwoordigers aan de commissie van vertrouwenslieden kan verzoeken een beslissing te nemen als bedoeld in artikel 13, zesde lid, van de wet;

- d. een voor een zorglocatie representatief te achten delegatie van cliënten of vertegenwoordigers aan de commissie een geschil kan voorleggen over de uitvoering van artikel 3, vierde lid, van de wet.
4. Van een uitspraak of een beslissing van de commissie van vertrouwenslieden kan in beroep worden gekomen bij de Ondernemingskamer.

Artikel 14 - Beschikbaarstelling faciliteiten

1. A-Z Multizorg stelt aan de Cliëntenraad die middelen en faciliteiten ter beschikking, die hij redelijkerwijs nodig heeft ter vervulling van zijn taken.
2. De kosten die redelijkerwijze noodzakelijk zijn voor de vervulling van de werkzaamheden van de Cliëntenraad, waaronder de kosten die verband houden met scholing, onafhankelijke ondersteuning en het voorleggen van een geschil of een verzoek aan de commissie van vertrouwenspersonen, komen ten laste van A-Z Multizorg. In afwijking van de vorige zin komen kosten van juridische bijstand voor het voorleggen van een geschil aan de commissie van vertrouwenslieden niet voor rekening van A-Z Multizorg.
3. A-Z Multizorg stelt aan elk lid van de Cliëntenraad dat heeft deelgenomen in een (overleg)vergadering of een andere door de Cliëntenraad georganiseerde activiteit een vacatievergoeding van € 25 beschikbaar met een maximum van € 500 per kalenderjaar.
Deze vergoeding is belastingvrij als zij in redelijke verhouding staat tot de omvang en het tijdsbeslag van het werk.
4. De leden van de Cliëntenraad kunnen de bij de vervulling van hun taken voor de Cliëntenraad gemaakte reiskosten declareren bij A-Z Multizorg tegen de kosten van de laagste klasse van het openbaar vervoer. Andere onkosten komen slechts ten laste van A-Z Multizorg voor zover de Raad van bestuur in het dragen daarvan toestemt.
5. Kosten die de Cliëntenraad maakt voor het voeren van rechtsgedingen over de toepassing door A-Z Multizorg van de wet, alsmede kosten verbonden aan het indienen van verzoeken in het kader van het recht van enquête evenals verzoeken aan de Ondernemingskamer A-Z Multizorg te bevelen een uitspraak van de commissie van vertrouwenslieden na te leven, komen slechts ten laste van A-Z Multizorg indien deze kosten redelijkerwijs noodzakelijk zijn en de Raad van Bestuur vooraf in kennis is gesteld dat dergelijke kosten zullen worden gemaakt.

Artikel 15 - Ondersteuning

De Cliëntenraad kan gebruik maken van externe ondersteuning bij de uitoefening van zijn taken.

A-Z Multizorg maakt met de desbetreffende externe ondersteuner afspraken over het beschikbaar te stellen budget voor enig jaar.

Artikel 16 – Ontbinding van de Cliëntenraad

1. Indien het aantal medewerkers van A-Z Multizorg dat ondersteuning of zorg biedt minder dan tien is, deelt de Raad van Bestuur de Cliëntenraad mede of hij de Cliëntenraad vrijwillig in stand zal houden dan wel de Cliëntenraad zal ontbinden.
2. De Raad van Bestuur kan de Cliëntenraad ontbinden indien deze structureel tekortschiet in de behartiging van de gemeenschappelijke belangen van de cliënten van wie hij de belangen dient te behartigen.
3. Bij het voorgenomen besluit om de Cliëntenraad te ontbinden en de uitvoering daarvan, wordt de daarvoor in de wet vastgelegde procedure en de rechten van de Cliëntenraad in acht genomen.

Artikel 17 – Slotbepaling

Dit reglement is vastgesteld door de Raad van Bestuur op [datum] en treedt in werking per [datum].

Deze regeling, alsmede een wijziging daarvan, wordt op een daarvoor geschikte wijze onder de aandacht gebracht van de cliënten en hun vertegenwoordigers.