

Samenwerkingsovereenkomst

Centrale Cliëntenraad

Zorgverlening Het Baken



Inhoud

Inhoud	2
Visie.....	3
Samenwerkingsovereenkomst.....	5
Paragraaf 1: Begripsbepaling.....	5
Paragraaf 2: Samenstelling, zittingsduur en overlegvergadering.....	6
Paragraaf 3: Afspraken over het omgaan met informatie.....	8
Paragraaf 4: Bevoegdheden van de cliëntenraad.....	9
Paragraaf 5: Procedure voordracht Raad van Toezicht.....	11
Paragraaf 6: Geschillenregeling.....	12
Paragraaf 7: Slotbepalingen.....	12

Visie op medezeggenschap cliënten en naasten en samenwerkingsovereenkomst Centrale Cliëntenraad – Protestants Christelijke Stichting voor Zorgverlening Het Baken

INLEIDING:

Deze samenwerkingsovereenkomst is onderdeel van de stappen die Het Baken voor een deel heeft gezet en nog gaat zetten op het gebied van medezeggenschap voor cliënten en/of hun wettelijke vertegenwoordigers. Deze overeenkomst is het formele deel van de inspraak die we willen benutten om te komen tot onze bedoeling 'waardig leven met goede kwaliteit van zorg'.

Als bijlage bij deze overeenkomst treft u een document aan dat mede door het ministerie van VWS, Actiz, LOC en LSR is opgesteld.

Inspraak is eigenlijk het meest essentiële uitgangspunt in de WMCZ. Inspraak kenmerkt zich door de 3 C's, namelijk een **C**ultuur van **C**ontinue in **C**ontact staan. Een zorgaanbieder is gehouden om begrijpelijke informatie te verstrekken aan cliënten zodat op basis daarvan de 'inspraakdialoog' tot stand kan komen.

Niveau van de individuele cliënt; gesprekspartner individuele zorgverlener
Inspraak wordt benut doordat het plaatsvindt voordat een keus wordt gemaakt/een besluit wordt genomen. Dit begint op het niveau van de cliënt waarin zij de keuzes kan maken die zij wil. Gewoon in het dagelijks leven 'wanneer wil ik wat eten, welke kleding wil ik aan, wil ik wel of geen behandeling, wie zie ik graag op bezoek komen etc.' De dialoog hierover vindt plaats tussen de zorgverlener-behandelaar en de cliënt. Het management en ondersteunende diensten ondersteunen om dit proces maximaal mogelijk te maken.

Niveau van de community; gesprekspartner community-coach
Inspraak op community-niveau gaat over thema's die meerdere cliënten raken en waarover binnen de community het gesprek gevoerd kan worden. Er zijn veel mogelijkheden om dit gesprek te voeren, vaak op informele wijze. Onderwerpen kunnen zijn 'aanwezigheid van vrijwilligers en bezoek in de huiskamers, de inrichting van de community, privacy, hoe willen cliënten, vrijwilligers, naasten en medewerkers met elkaar omgaan' etc. De praktijk leert dat het instellen van een formele cliëntenraad per community niet haalbaar is. De verblijfsduur van cliënten en de kleine schaal maakt dat gezocht moet worden naar een informele manier om de inspraak-dialoog te

kunnen voeren. Te denken valt aan een BBQ, pizzabijeenkomst, familienet, koffietafel waarin een aantal onderwerpen gezamenlijk worden besproken. Deze rondetafelgesprekken worden voorzien van een korte agenda en een kort verslag. De aandachtspunten vanuit de communities zijn op deze wijze zichtbaar en kunnen, indien gewenst of nodig, besproken worden in de CCR en het MB en leiden tot (verbeter)voorstellen.

Niveau van een afdeling; gesprekspartner manager en niveau van de locatie; gesprekspartners manager(s)/directeur

Het blijkt niet te lukken om op dit niveau voldoende continuïteit te krijgen. Op het niveau van een afdeling en locatie zijn er dus geen formele medezeggenschapsraden, tenzij een raad lokaal actief wil blijven/worden en lokaal redelijkerwijs continuïteit kan worden gegarandeerd. In elk geval worden door Het Bakken 1 of 2 keer per jaar themabijeenkomsten georganiseerd (bijvoorbeeld over ontwikkelingen in de regio, renovatie, nieuwbouw etc.). Van deze bijeenkomsten wordt een kort verslag gemaakt om in verbinding te blijven met Bakenbrede onderwerpen en te komen tot input voor de CCR en het jaarplan. Aan deze bijeenkomsten zal een CCR-lid deelnemen om zo ook de signalen te kunnen oppikken en/of inbreng te hebben. Het accent van de (mede)zeggenschap ligt dus in de communities, het formele deel rondom beleidsdocumenten etc. is belegd bij de Centrale Cliëntenraad.

Niveau van de totale organisatie: gesprekspartner bestuurder

Op dit niveau vindt inspraak plaats via de Centrale Cliëntenraad. De bestuurder informeert de CCR over ontwikkelingen binnen en buiten de organisatie die effect (kunnen) hebben op de (dienstverlening aan) cliënten. Daarnaast vraagt de bestuurder nadrukkelijk om het cliëntperspectief bij bepaalde besluiten. In de WMCZ zijn de onderwerpen die advies- en instemmingsplichtig zijn vastgelegd. Vanuit de missie en visie van Het Bakken volgt logischerwijs dat de bestuurder (en directeuren) in een vroeg stadium de CCR betreft bij onderwerpen die op enig moment formeel worden voorgelegd. Dit komt de kwaliteit en het draagvlak van besluiten ten goede en past bij de 3 C's (Cultuur van Continu in Contact staan). Omdat nogal wat onderwerpen uit locaties door de CCR worden behartigd is de achterbanraadpleging belangrijk. Moderne vormen als het gebruiken van een cliëntenpanel, meelezers, polls of vragenlijsten per mail zullen ondersteund worden vanuit de organisatie. Verder zullen CCR-leden 'gekoppeld' worden aan locaties waardoor zij de input vanuit betreffende locatie kunnen inbrengen in de CCR en zaken die van belang zijn vanuit de CCR ook terugkoppelen naar de locaties. Gezien het tijdsbeslag en de

behoefte aan continuïteit in de CCR zal ook extern worden geworven en een onkostenregeling worden ontworpen.

SAMENWERKINGSOVEREENKOMST

Paragraaf 1: Begripsbepaling

Artikel 1

In deze samenwerkingsovereenkomst wordt verstaan onder:

1. Zorgaanbieder:

Protestants Christelijke Stichting Zorgverlening Het Baken, hierna te noemen Het Baken, zijnde de rechtspersoon die de instelling in stand houdt.

2. Raad van Bestuur

Het orgaan dat belast is met de leiding van de instelling en met de coördinatie van de beleidsvoering. De Raad van Bestuur vertegenwoordigt de zorgaanbieder in het overleg met de cliëntenraad. De Raad van Bestuur kan zich incidenteel laten waarnemen door een directeur.

3. Instelling:

Het Baken, gevestigd te Elburg, zijnde de instelling die diensten verleent in Elburg, Nunspeet, Oldebroek en Hattem, aan cliënten en daartoe is toegelaten op grond van de Wet toelating zorginstellingen (WTZi). (een instelling bedoeld in artikel 1 eerste lid Wkkgz)

4. Raad van Toezicht:

Het orgaan dat toezicht houdt op de Raad van Bestuur en besturing van de instelling.

5. Cliënten:

De natuurlijke personen ten behoeve van wie de instelling werkzaam is.

6. Naasten:

Zijn de natuurlijke personen die de cliënt zelf duidt als naasten en soms zijn het natuurlijke personen die de cliënt wettelijk vertegenwoordigen.

6. Cliëntenraad:

Het, op basis van artikel 3 van de WMCZ (Wet Medezeggenschap Cliënten zorginstellingen), door de zorgaanbieder ingestelde orgaan dat de gemeenschappelijke belangen van de cliënten behartigt.

7. Ondersteuner en/of ambtelijk secretaris:

Diegene of diegenen die de cliëntenraad ondersteunt of ondersteunen bij zijn functioneren.

8. Commissie van Vertrouwenslieden:

De commissie, zoals bedoeld in artikel 14 van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (WMCZ), die belast is met bemiddeling bij en de behandeling van meningsverschillen tussen de zorgaanbieder en de cliëntenraad.

9. Samenwerkingsovereenkomst:

Dit document, waarin de Raad van Bestuur en de cliëntenraad hun afspraken vastleggen.

Paragraaf 2: Samenstelling, zittingsduur en overlegvergadering

Artikel 2

1. De Centrale Cliëntenraad bestaat uit minimaal 3 en maximaal 9 leden. Naast de onafhankelijk voorzitter is het streven om uit iedere locatie een naaste te benoemen in de cliëntenraad (4 personen) en nog uit de volgende gemeenten een onafhankelijk lid uit de samenleving (Elburg, Nunspeet, Oldebroek/Hatterm) 3 à 4 personen.
2. De zittingsduur in de cliëntenraad is 4 jaar met de mogelijkheid om nog eenmaal met dezelfde periode te verlengen.
3. De cliëntenraad en de Raad van Bestuur komen bijeen volgens een, door hen in onderling overleg jaarlijks vast te stellen, vergaderrooster. De Raad van Bestuur en de cliëntenraad vergaderen minimaal zes keer per jaar.
4. Voorts komen de Raad van Bestuur en de cliëntenraad bijeen binnen twee weken nadat de cliëntenraad of de Raad van Bestuur daar schriftelijk, onder opgave van redenen, om heeft verzocht. Dit verzoek wordt ingediend bij de ambtelijk secretaris.

Artikel 3

1. Aan de overlegvergadering wordt deelgenomen door de Raad van Bestuur en de cliëntenraad.
2. Aan het in artikel 11, bedoelde overleg wordt deelgenomen door één of meer leden van de Raad van Toezicht.
3. Een overlegvergadering wordt niet gehouden als minder dan de helft van het aantal leden van de cliëntenraad aanwezig is of als de Raad van Bestuur afwezig is. In overleg en met de toestemming van de cliëntenraad kan er voor gekozen worden de vergadering wel door te

laten gaan omdat een directeur de bestuurder in dat geval waarneemt. Indien een vergadering op grond van het bepaalde in de eerste volzin niet doorgaat, wordt een nieuwe vergadering uitgeschreven met dezelfde agenda. Deze vindt plaats in de eerste of tweede week na de afgelopen vergadering. Deze tweede vergadering wordt gehouden ongeacht het aantal afwezige leden van de cliëntenraad. Uiteraard kan de cliëntenraad (bijvoorbeeld vooraf aan de overlegvergadering) vergaderen zonder de Raad van Bestuur. De raad van Bestuur verneemt de relevante onderwerpen dan in de overlegvergadering.

4. Zowel de cliëntenraad als de Raad van Bestuur kan zich tijdens de overlegvergadering laten bijstaan door één of meer deskundigen.

Artikel 4

1. De overlegvergadering wordt voorgezeten door de voorzitter van de cliëntenraad.
2. De ambtelijk secretaris van de cliëntenraad treedt tevens op als ambtelijk secretaris van de overlegvergadering.

Artikel 5

1. De agenda voor de overlegvergadering wordt opgesteld door de ambtelijk secretaris van de cliëntenraad, in overleg met de voorzitter. De ambtelijk secretaris informeert bij de bestuurder naar onderwerpen die de bestuurder wil inbrengen en plaatst alle onderwerpen die door de Raad van Bestuur en/of de cliëntenraad voor het overleg zijn aangemeld, op de agenda.
2. De overlegvergadering wordt door de ambtelijk secretaris schriftelijk bijeengeroepen, ten minste zeven dagen voordat de vergadering wordt gehouden. De ambtelijk secretaris voegt bij de oproep de agenda en de bijbehorende stukken.
3. De ambtelijk secretaris is verantwoordelijk voor het opstellen van een verslag van de vergadering. Dit verslag wordt tijdens de eerstvolgende overlegvergadering vastgesteld.
4. Een overlegvergadering wordt door de voorzitter geschorst wanneer de cliëntenraad of de Raad van Bestuur voor een bepaald onderwerp afzonderlijk beraad wenselijk acht.

Paragraaf 3: Afspraken over het omgaan met informatie

Artikel 6

1. De Raad van Bestuur verstrekt de cliëntenraad, tijdig en desgevraagd, schriftelijk en/of mondeling alle inlichtingen en gegevens die de cliëntenraad voor de vervulling van zijn taak redelijkerwijs nodig heeft.

2. De Raad van Bestuur verstrekt de cliëntenraad voorts ten minste één keer per jaar mondeling of schriftelijk algemene gegevens over het beleid dat in het verstreken tijdvak is gevoerd en dat in het komende tijdvak zal worden gevoerd.
3. De Raad van Bestuur verstrekt jaarlijks twee maanden vóór het einde van het kalenderjaar een overzicht van de te verwachten adviesaanvragen in het komende kalenderjaar. Tevens verstrekt de Raad van Bestuur overige documenten en nota's die de cliëntenraad nodig heeft voor het vaststellen van zijn werkplan.
4. De cliëntenraad ontvangt het geanonimiseerde jaarverslag van de klachtencommissie en klachtenfunctionaris.
5. De Raad van Bestuur verstrekt en bespreekt halfjaarlijks de analyse Onvrijwillige Zorg conform de Wet Zorg en dwang met de cliëntenraad.

Artikel 7

De cliëntenraad houdt de Raad van Bestuur op de hoogte van de wijze waarop de cliëntenraad met de cliënten overlegt en van de wijze waarop de cliëntenraad de cliënten informeert. De cliëntenraad kan (in overleg) gebruik maken van digitale faciliteiten om hun achterban te raadplegen.

Artikel 8

De Raad van Bestuur geeft de cliëntenraad de gelegenheid cliënten en medewerkers te informeren over het werk van de cliëntenraad via folders, magazines en de website van de instelling.

Artikel 9

1. De Raad van Bestuur maakt in zijn jaarverslag gebruik van de gegevens uit het jaarverslag dat de cliëntenraad jaarlijks opstelt.
2. De cliëntenraad ontvangt direct na vaststelling stukken genoemd in artikel 6, lid 1 van de WMCZ (Algemene gegevens omtrent het beleid dat in het verstreken tijdvak is gevoerd en in het komende jaar zal worden gevoerd). Het betreft hier onder meer het jaarverslag; de op schrift gestelde uitgangspunten voor het beleid waaronder begrepen de algemene criteria welke bij de zorgverlening worden gehanteerd, een regeling inzake de behandeling van klachten van cliënten en andere voor cliënten geldende regelingen).
Ook cliënten kunnen hiervan op verzoek kosteloos een afschrift krijgen. Bestuursbesluiten en informatie welke het algemeen beleid van de instelling raken worden vanuit de notulen van het Management Beraad na vaststelling ontvangen door de Cliëntenraad.

Artikel 10

1. De leden van de cliëntenraad zijn verplicht tot geheimhouding van

vertrouwelijke informatie over cliënten die zij vernemen tijdens hun werkzaamheden voor de cliëntenraad. Deze geheimhouding geldt ook voor alle aangelegenheden ten aanzien waarvan de zorgaanbieder hun geheimhouding heeft gevraagd of waarvan zij het vertrouwelijk karakter moeten begrijpen. Het voornemen om geheimhouding op te leggen wordt zoveel mogelijk vóór de behandeling van de betrokken aangelegenheid meegedeeld. Degene die de geheimhouding vraagt, deelt daarbij tevens mee, welke schriftelijk of mondeling verstrekte gegevens onder de geheimhouding vallen en hoelang deze dient te duren, alsmede of er personen zijn ten aanzien van wie de geheimhouding niet in acht hoeft te worden genomen.

2. De plicht tot geheimhouding vervalt niet door beëindiging van het lidmaatschap van de cliëntenraad.
3. De cliëntenraad kan de commissie van vertrouwenslieden verzoeken de opgelegde geheimhouding op te heffen op grond van het feit dat de zorgaanbieder bij afweging van de betrokken belangen niet in redelijkheid tot het opleggen van geheimhouding had kunnen besluiten.

Paragraaf 4: Bevoegdheden van de cliëntenraad

Artikel 11

1. De cliëntenraad is bevoegd de Raad van Bestuur (ongevraagd) te adviseren over alle onderwerpen die voor cliënten van belang zijn.
2. De Raad van Bestuur neemt geen, van een schriftelijk door de cliëntenraad gedaan advies, afwijkend besluit dan nadat dit besluit tenminste éénmaal in de overlegvergadering aan de orde is geweest.
3. De Raad van Bestuur doet van een besluit over een schriftelijk gedaan advies van de cliëntenraad schriftelijk, en, voor zover hij van het advies afwijkt, 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 WMCZ, 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 instelling genomen besluit te bevestigen.

Artikel 12

1. De Raad van Bestuur stelt de cliëntenraad in de gelegenheid **advies** uit

- te brengen over elk voorgenomen besluit dat de instelling betreft over:
- a. een wijziging van de doelstelling of de grondslag;
 - b. een fusie of duurzame samenwerking waarbij de instelling is betrokken;
 - c. een overdracht van de zeggenschap over de zorg of een onderdeel daarvan;
 - d. een gehele of gedeeltelijke beëindiging dan wel een belangrijke uitbreiding van de zorgverlening;
 - e. een belangrijke wijziging in de organisatie van de zorgverlening;
 - f. een profielschets voor de benoeming van de leden van het toezichthoudend orgaan en de leden van het bestuur van de instelling;
 - g. de vaststelling van de begroting en de jaarrekening van de instelling;
 - h. het algemene huisvestingsbeleid van een instelling die erop is ingericht cliënten langdurig te laten verblijven, alsmede een ingrijpende verbouwing, nieuwbouw of verhuizing van een instelling waarin deze cliënten verblijven, en
 - i. de selectie en benoeming van personen die leiding geven aan degenen die zorg verlenen aan cliënten, indien het een instelling betreft die erop is ingericht cliënten langdurig te laten verblijven.

2. De Raad van Bestuur behoeft de **instemming** van de cliëntenraad voor elk door haar voorgenomen besluit inzake:

- a. de medezeggenschapsregeling, de regeling, 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 als bedoeld in artikel 15 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg;
- c. de procedure voor het opstellen en bespreken van zorgplannen;
- d. het algemene beleid ter zake van kwaliteit, veiligheid en hygiëne;
- e. het algemene beleid ter zake van de toelating van cliënten tot de zorgverlening en beëindiging daarvan;
- f. het algemene beleid ter zake van voedingsaangelegenheden, geestelijke verzorging, recreatiemogelijkheden of ontspanningsactiviteiten en maatschappelijke bijstand, indien het een instelling betreft waarin cliënten gedurende het etmaal kunnen verblijven;
- g. een sociaal plan voor cliënten in geval van een ingrijpende verbouwing, nieuwbouw of verhuizing van een instelling die erop is ingericht cliënten langdurig te laten verblijven;

- h. de inrichting van voor de zorgverlening bestemde ruimtes bij ingrijpende verbouwing, nieuwbouw of verhuizing van een instelling die erop is ingericht cliënten langdurig te laten verblijven, en
- i. de selectie en benoeming van personen die de cliëntenraad de onafhankelijke ondersteuning, bedoeld in artikel 6, derde lid, zullen verlenen.

De Raad van Bestuur vraagt het advies / 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.

Artikel 13

1. De cliëntenraad kan bijeenkomsten voor cliënten organiseren. Hierbij moet rekening worden gehouden met de algemene regels van de instelling en de huisregels van de communities of afdelingen. De cliëntenraad draagt zorg voor afstemming met de betreffende afdelingen over de organisatie van het overleg met de cliënten.
2. De cliëntenraad kan informatie verstrekken aan cliënten over alle aangelegenheden die de cliëntenraad van belang acht.
3. De cliëntenraad kan medewerkers van de instelling raadplegen of deskundigen van buiten de instelling om informatie, bijstand en advies vragen. De Raad van Bestuur wordt hiervan op de hoogte gesteld.

Paragraaf 5: Procedure voordracht Raad van Toezicht

Artikel 14

1. Eén lid van de Raad van Toezicht van de instelling wordt benoemd op bindende voordracht van de cliëntenraad.
2. Wanneer het lid van de Raad van Toezicht dat op bindende voordracht van de cliëntenraad is benoemd terugtreedt, wordt de cliëntenraad hiervan zo spoedig mogelijk in kennis gesteld door de Raad van Toezicht.
3. De Raad van Toezicht en de cliëntenraad spreken af op welke wijze de selectieprocedure zal worden vormgegeven en kan gebruik maken van de ondersteuningsmogelijkheden van de organisatie.
4. De cliëntenraad wordt om advies gevraagd over het profiel van het lid van de Raad van Toezicht dat geworven dient te worden.
5. De cliëntenraad wordt door de voorzitter van de Raad van Toezicht betrokken bij het verdere proces van de werving en selectie.
6. De Raad van Toezicht benoemt de voorkeurskandidaat van de cliëntenraad, de kandidaat dient uiteraard te voldoen aan de eisen die

volgens de statuten van de zorgaanbieder gelden voor alle leden van de Raad van Toezicht.

7. Indien de cliëntenraad geen gebruik maakt van zijn bevoegdheid om een kandidaat voor te dragen, is de Raad van Toezicht vrij om een kandidaat te benoemen die niet is voorgedragen door de cliëntenraad. Dit is ook het geval als de cliëntenraad geen voordracht doet binnen de in het derde lid bedoelde termijn. Na het verstrijken van de zittingstermijn van degene die is benoemd op basis van deze bepaling, wordt de cliëntenraad opnieuw in de gelegenheid gesteld om een kandidaat ter benoeming voor te dragen.

Paragraaf 6: Geschillenregeling

Artikel 15

1. Geschillen tussen de Raad van Bestuur en cliëntenraad over de WMCZ en over de uitvoering van de samenwerkingsovereenkomst worden voorgelegd aan de Commissie van Vertrouwenslieden.
2. Bij inschakeling van de Commissie van Vertrouwenslieden stelt de Raad van Bestuur dan wel de cliëntenraad de andere partij terstond op de hoogte.
3. De kosten voor de Commissie van Vertrouwenslieden worden gedragen door de zorgaanbieder.

Paragraaf 7: Slotbepalingen

Artikel 16

1. De samenwerkingsovereenkomst gaat in op de datum waarop deze is ondertekend door cliëntenraad en Raad van Bestuur.
2. Iedere wijziging van de samenwerkingsovereenkomst treedt pas in werking nadat tenminste tweederde van het aantal leden van de cliëntenraad en de Raad van Bestuur hiermee ingestemd heeft.
3. De samenwerkingsovereenkomst eindigt door schriftelijke opzegging door een van beide partijen, met een opzegtermijn van drie maanden en met schriftelijke opgaaf van redenen.
4. De samenwerkingsovereenkomst zal na inwerkingtreding ieder jaar door de cliëntenraad en de Raad van Bestuur worden geëvalueerd. Uiterlijk drie maanden voor het einde van deze periode maken de cliëntenraad en de zorgaanbieder een afspraak over de wijze waarop de evaluatie plaatsvindt.
5. Zowel de Raad van Bestuur als de cliëntenraad kunnen voorstellen doen ter verbetering/aanpassing van deze overeenkomst.

6. Aangelegenheden die beide partijen raken maar die niet in de samenwerkingsovereenkomst zijn geregeld, worden behandeld in de geest van deze overeenkomst.

Aldus vastgesteld en ondertekend,

op 29 april 2021

te Elburg

Namens
Centrale Cliëntenraad,

Namens
Zorgverlening Het Bakken,

Lyda Sneevliet- Radstaak
voorzitter

Wilfred Juurlink
bestuurder