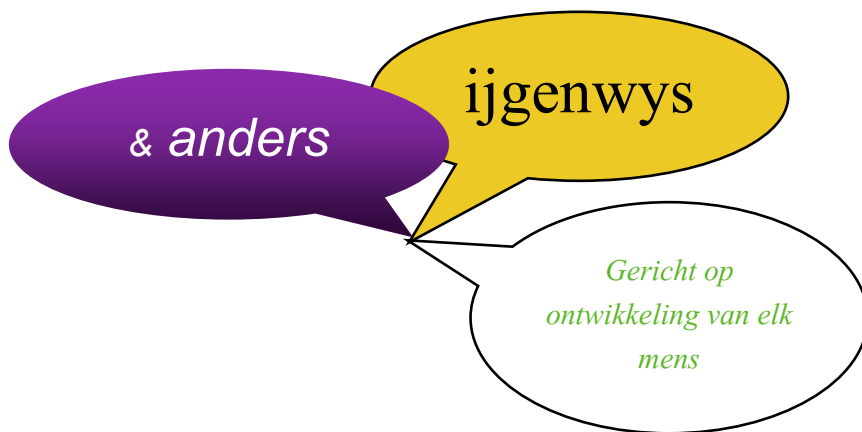


**Stichting ijgenwys en Anders.**  
Markenland 96 4871AV Etten-Leur  
076-5962598/ 06-14180025  
[www.ijgenwys.nl](http://www.ijgenwys.nl) / [info@ijgenwys.nl](mailto:info@ijgenwys.nl)  
KVK 57386994/ AGB code 73-732659  
Regiobank NL65 RBRB 082 79 76 992  
Rabobank NL56 RABO 031 67 54196



# PROTOCOL

# CLIËNTENRAAD

**Stichting ijgenwys en Anders**

Markenland 96  
4871 AV Etten-leur  
Geldig vanaf februari 2021

# Inhoudsopgave

Voorwoord	1
Modelreglement voor de cliëntenraad	2
Paragraaf 1 Begripsbepalingen	2
Paragraaf 2 Functies	4
Paragraaf 3 Werkwijze	6
Paragraaf 4 Diverse onderwerpen	9
Paragraaf 5 De algemene vergadering	11
Paragraaf 6 Slotbepalingen	13
Bijlage Functieprofiel ondersteuner cliëntenraad	14

# Voorwoord

## Spelregels voor cliëntenraad en zorgaanbieder

De Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) regelt de medezeggenschap van cliënten in het beleid van de zorginstelling waar zij verblijven. Die medezeggenschap wordt uitgeoefend door de cliëntenraad van de instelling.

De Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) geeft de zorgaanbieder de opdracht om een cliëntenraad in te stellen voor iedere instelling die hij in stand houdt. In de WMCZ is geregeld welke bevoegdheden een cliëntenraad heeft. Andere onderwerpen zoals de samenstelling van de cliëntenraad, het overleg met de zorgaanbieder, de vorming van een centrale cliëntenraad, en het instellen van een commissie van vertrouwenslieden worden in de WMCZ niet of slechts globaal geregeld. Het is aan de zorgaanbieder en cliëntenraad om deze onderwerpen nader uit te werken. De Landelijke Organisatie Cliëntenraden (LOC) en Arcares – brancheorganisatie verpleging & verzorging – bieden met deze spelregels een handvat aan, waarmee zorgaanbieders en cliëntenradende medezeggenschap van cliënten die vorm kunnen geven die het beste aansluit bij de eigen situatie. In de spelregels is per onderdeel aangegeven wat minimaal geregeld moet zijn om te voldoen aan de WMCZ. In de WMCZ staan veel ‘open normen’ die per instelling geconcretiseerd moeten worden. Een voorbeeld daarvan is de norm dat de cliëntenraad ‘representatief’ moet zijn voor de cliënten in de instelling.

De spelregels bestaan uit vier delen.

- Deel 1            Modelbesluit tot instelling van een cliëntenraad (instellingsbesluit)
- Deel 2            Modelreglement voor de cliëntenraad (huishoudelijk reglement)  
*In dit deel 2 wordt ingegaan op de wijze waarop de cliëntenraad de eigen huishoudelijke zaken het beste kan regelen. Zo worden de functie van voorzitter, secretaris en penningmeester besproken. Er wordt ingegaan op de functie van de ondersteuner van een cliëntenraad en de wijze waarop de cliëntenraad contact onderhoudt met zijn achterban en verantwoording aflegt over zijn werkzaamheden.*
- Deel 3            Modelovereenkomst cliëntenraad – zorgaanbieder  
(samenwerkingsovereenkomst)
- Deel 4            Modelovereenkomst tot instelling van een centrale cliëntenraad



# Modelreglement voor de cliëntenraad

## Paragraaf 1 ‘Begripsbepalingen’

### Artikel 1

In dit reglement wordt verstaan onder:

1. zorgaanbieder: Stichting ijgenwys en Anders
2. instelling: activiteitscentrum te; Etten-Leur
3. cliënten/ deelnemers/ klanten:
  - de natuurlijke personen voor wie de instelling werkzaam is;
4. cliëntenraad:
  - de door de zorgaanbieder voor de instelling ingestelde cliëntenraad;
5. centrale cliëntenraad :
  - de op basis van een convenant ingestelde centrale cliëntenraad;
6. algemene vergadering:
  - vergadering van cliënten, zoals bedoeld in artikel 19 van dit reglement;
7. kiesgroep:
  - groep cliënten die als zodanig is aangemerkt in het besluit tot instelling van de cliëntenraad.

## **Toelichting**

Bij 1.1 wordt de naam van de zorgaanbieder ingevuld. De zorgaanbieder is de rechtspersoon, in de meeste gevallen een stichting, die de instelling in stand houdt.

Bij 1.2 wordt de naam ingevuld van de instelling waarvoor de cliëntenraad wordt ingesteld, doorgaans is dit een verzorgingshuis of verpleeghuis.

De term 'instelling' blijkt in de praktijk niet altijd even duidelijk te zijn. Bij de evaluatie van de WMCZ is hieraan aandacht besteed. De minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport heeft aangegeven de betreffende begripsbepaling te willen wijzigen, in die zin dat een cliëntenraad moet worden ingesteld voor 'elk in de maatschappij als zelfstandige eenheid optredend organisatorisch verband dat onderdeel uitmaakt van een instelling die is toegelaten op grond van de Ziekenfondswet (per 1 januari 2006 Zorgverzekeringswet) of de AWBZ'. In de rechtspraak is de vraag aan de orde gekomen of ook voor kleine instellingen een cliëntenraad moet worden ingesteld. De rechter oordeelde dat voor een instelling met 9 bewoners geen eigen cliëntenraad hoeft te worden ingesteld. In een instelling met 44 bewoners moet dat wel gebeuren. Waar de grens precies ligt, heeft de rechter niet aangegeven.

Bij 1.3 wordt omschreven wie de cliënten zijn. Dit zijn de personen aan wie de instelling zorg of dienstverlening biedt.

Bij 1.6 wordt gesproken over een commissie van vertrouwenslieden. Deze commissie heeft op grond van de WMCZ tot taak te bemiddelen en zo nodig te beslissen bij meningsverschillen tussen de zorgaanbieder en de cliëntenraad. De zorgaanbieder kan er, in samenspraak met de cliëntenraad, voor kiezen zich aan te sluiten bij de Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden (LCV) of een eigen commissie in het leven te roepen. De LCV is de branchecommissie van vertrouwenslieden voor de sectoren verpleging & verzorging en thuiszorg. De LCV is ingesteld door Arcares, de (voorheen) Landelijke Vereniging voor Thuiszorg (LVT) en de LOC

## Paragraaf 2 ‘Functies’

### Artikel 2

1. De cliëntenraad kiest uit zijn midden een voorzitter, een secretaris en een penningmeester.
2. De functies van secretaris en penningmeester kunnen in één persoon verenigd zijn.
3. Voor speciale aandachtsgebieden kunnen portefeuillehouders benoemd worden.
4. De functieverdeling wordt ter kennis gebracht aan de cliënten en de zorgaanbieder.

#### **Toelichting**

De cliëntenraad kiest uit zijn midden een voorzitter, een secretaris en een penningmeester. Het modelreglement voorziet in de mogelijkheid dat één persoon zowel secretaris als penningmeester is. De combinatie van het voorzitterschap met een andere functie wordt echter uitgesloten.

Afhankelijk van de werkzaamheden die zich voordoen is het mogelijk om portefeuillehouders te benoemen die belast zijn met een speciaal aandachtsgebied. Zo kan er bijvoorbeeld een portefeuillehouder kwaliteitszorg benoemd worden of een portefeuillehouder fusie of verbouwing.

Indien omtrent hetzelfde onderwerp ook een commissie met voorbereidende werkzaamheden wordt belast treedt de portefeuillehouder op als voorzitter.

### Artikel 3

1. De voorzitter leidt de vergaderingen van de cliëntenraad. Hij draagt zorg voor de naleving van het reglement en ziet erop toe dat de cliëntenraad zijn taak naar vermogen uitvoert.
2. Bij afwezigheid van de voorzitter, kiest de cliëntenraad uit zijn midden een plaatsvervanger. Deze neemt, voor de duur van de vervanging, de taak en bevoegdheden van de voorzitter over.

#### **Toelichting**

Tot de taak van de voorzitter hoort niet alleen het leiden van de vergaderingen, maar hij heeft daarnaast als taak toe te zien op de naleving van het reglement en de wijze waarop de cliëntenraad zijn taak uitvoert.

Bovendien is hij op basis van artikel 13 bevoegd om namens de cliëntenraad op te treden. Bij afwezigheid van de voorzitter kiest de cliëntenraad uit zijn midden een plaatsvervanger.

### Artikel 4

1. De secretaris draagt zorg voor een goede secretariaatsvoering.
2. De secretaris draagt bij het neerleggen van zijn functie alle bij de functie horende stukken in goede staat over aan zijn rechtsopvolger.



**Toelichting**

Tot de taak van de secretaris hoort het zorgdragen voor een 'goede secretariaatsvoering'. Deze formulering biedt de secretaris ruimte om het secretariaatswerk geheel of gedeeltelijk te laten uitvoeren door een assistent of een ondersteuner die geen deel uitmaakt van de cliëntenraad. De secretaris blijft echter verantwoordelijk, ook voor het werk dat de assistent of ondersteuner voor hem verricht.

**Artikel 5**

1. De penningmeester draagt zorg voor het beheer van de financiële middelen en de overige bezittingen van de cliëntenraad.
2. De penningmeester draagt bij het neerleggen van zijn functie alle bij de functie horende stukken in goede staat over aan zijn opvolger.

**Toelichting**

Tot de taak van de penningmeester hoort het zorgdragen voor het beheer van de financiële middelen. Deze formulering biedt de penningmeester ruimte om zijn taak geheel of gedeeltelijk door iemand anders te laten uitvoeren. De penningmeester blijft echter verantwoordelijk, ook voor het werk dat de assistent of ondersteuner voor hem verricht.

## Paragraaf 3 'Werkwijze'

### Artikel 6

1. De cliëntenraad komt bijeen volgens een jaarlijks door de cliëntenraad vast te stellen vergaderrooster. De cliëntenraad komt voorts bijeen indien de voorzitter dit nodig acht en binnen twee weken nadat ten minste twee leden van de cliëntenraad een schriftelijk en gemotiveerd verzoek hiertoe hebben ingediend bij de secretaris.
2. De secretaris roept de cliëntenraad bijeen door middel van een schriftelijke kennisgeving aan de leden. Deze moet, behalve in spoedeisende gevallen, ten minste een week voor de vergaderdatum worden verzonden, samen met de agenda voor de vergadering en eventuele andere vergaderstukken.

### Artikel 7

1. De agenda voor een vergadering van de cliëntenraad wordt opgesteld door de secretaris in overleg met de voorzitter.
2. De agenda wordt ter kennis gebracht aan de cliënten en de zorgaanbieder op de datum waarop deze aan de leden van de cliëntenraad is gezonden.
3. De leden van de cliëntenraad hebben het recht om onderwerpen voor de agenda voor te dragen.

### Artikel 8

1. Een vergadering wordt niet gehouden als minder dan de helft van het aantal leden van de cliëntenraad aanwezig is.
2. Indien een vergadering, op grond van het bepaalde in het eerste lid, niet door gaat wordt een nieuwe vergadering uitgeschreven met dezelfde agenda. Deze vindt plaats in de eerste of tweede week na de afgelaste vergadering. Deze tweede vergadering vindt doorgang ongeacht het aantal leden van de cliëntenraad dat aanwezig is.

### Artikel 9

1. De cliëntenraad kan deskundigen, belanghebbenden, ondersteuners en/of assistenten uitnodigen een vergadering geheel of gedeeltelijk bij te wonen.
2. De cliënten kunnen bij de vergadering van de cliëntenraad aanwezig zijn, tenzij, naar het oordeel van de voorzitter, hierdoor het goed functioneren van de cliëntenraad wordt belemmerd of het vertrouwelijke karakter van het aan de orde zijnde onderwerp zich daartegen verzet.

## **Toelichting**

Naast de leden van de cliëntenraad kunnen ook anderen, op uitnodiging van de cliëntenraad, de vergadering bijwonen. Zo kan de cliëntenraad een adviseur uitnodigen om bepaalde agendapunten met de adviseur door te nemen.

Voor de cliënten zijn de vergaderingen van de cliëntenraad vrij toegankelijk, tenzij het vertrouwelijke karakter van hetgeen wordt besproken zich daartegen verzet.

Cliënten die de vergadering van de cliëntenraad bijwonen hebben uiteraard geen stemrecht. Vaak is er echter wel de gelegenheid bij aanvang van de vergadering in te spreken .

Bij de vergaderingen van de cliëntenraad is de zorgaanbieder in de regel niet aanwezig, zodat de cliëntenraad de gelegenheid heeft in eigen kring agendapunten te bespreken en adviezen/standpunten voor te bereiden. Voor het overleg met de zorgaanbieder is de 'overlegvergadering' bedoeld. Zie hiervoor ook deel 3 van Spelregels.

## Artikel 10

1. Ieder lid van de cliëntenraad heeft stemrecht, tenzij in dit reglement anders wordt bepaald.
2. De cliëntenraad beslist bij gewone meerderheid van stemmen, tenzij in dit reglement anders is bepaald. Over zaken wordt mondeling en over personen wordt schriftelijk gestemd. De cliëntenraad kan besluiten dat ook over zaken schriftelijk wordt gestemd. Blanco stemmen zijn ongeldig.
3. Staken de stemmen, dan wordt het voorstel geacht te zijn verworpen.
4. Als bij een keuze tussen meerdere personen geen van de kandidaten bij de eerste stemming de gewone meerderheid behaalt, vindt herstemming plaats tussen de twee kandidaten die bij de eerste stemming de meeste stemmen hebben gekregen. Bij deze herstemming is degene gekozen, die dan de meeste stemmen heeft gekregen.
5. De cliëntenraad neemt geen besluit dat in het bijzonder de belangen raakt van een van de in de cliëntenraad vertegenwoordigde kiesgroepen, wanneer geen van de leden die door de betreffende kiesgroep zijn gekozen, of die in het bijzonder de belangen van de betreffende kiesgroep vertegenwoordigen, aanwezig is.
6. Indien een besluit, op grond van het bepaalde in het vijfde lid, niet kan worden genomen, wordt het onderwerp waarover een besluit zou worden genomen, geagendeerd voor de eerstvolgende vergadering van de cliëntenraad. Wanneer dan ook geen van de leden die door de betreffende kiesgroep zijn gekozen, of die in het bijzonder de belangen van de betreffende kiesgroep vertegenwoordigen, aanwezig is, kan desondanks een besluit worden genomen.

## Artikel 11

1. De secretaris zorgt ervoor dat van elke vergadering van de cliëntenraad een verslag wordt gemaakt. Het verslag wordt in de volgende vergadering vastgesteld. Na vaststelling wordt het verslag door de voorzitter en secretaris ondertekend.
2. Het verslag van de vergadering wordt na vaststelling ter kennis gebracht aan de cliënten en de zorgaanbieder.

## Artikel 12

De leden van de cliëntenraad zijn verplicht tot geheimhouding van alle informatie die zij in hun hoedanigheid van lid van de cliëntenraad vernemen en waarvan zij het vertrouwelijk karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden. De geheimhoudingsplicht duurt voort na het einde van het lidmaatschap van de cliëntenraad.

## Artikel 13

1. De voorzitter en de secretaris zijn gezamenlijk bevoegd de cliëntenraad in rechte te vertegenwoordigen.
2. De voorzitter is bevoegd de cliëntenraad buiten rechte te vertegenwoordigen. De cliëntenraad kan incidenteel, en wanneer hij dit nodig acht onder voorwaarden, andere leden van de cliëntenraad de bevoegdheid toekennen de raad buiten rechte te vertegenwoordigen.

### **Toelichting**

'In rechte' wil zeggen dat de voorzitter en secretaris gezamenlijk bevoegd zijn om de cliëntenraad te vertegenwoordigen in gerechtelijke procedures (voeren van een rechtsgeding).

'Buiten rechte' willen zeggen dat de voorzitter bevoegd is om de cliëntenraad te vertegenwoordigen in het dagelijks leven (buitengerechtelijke procedures) bijvoorbeeld bij het sluiten van een samenwerkingsovereenkomst.

## Artikel 14

1. De cliëntenraad kan commissies instellen ter voorbereiding van door de cliëntenraad te behandelen onderwerpen. Personen die geen lid zijn van de cliëntenraad, kunnen worden benoemd in een commissie.
2. Voorafgaand aan de instelling van een commissie zoals bedoeld in lid 1, regelt de cliëntenraad schriftelijk de taak, de samenstelling, de bevoegdheid en al het overige wat de cliëntenraad van belang acht.
3. Artikel 12 is van overeenkomstige toepassing op leden van een op basis van lid 1 ingestelde commissie.

## Artikel 15

1. De cliëntenraad kan zich bij zijn werkzaamheden doen bijstaan door een ondersteuner en/of assistent.
2. De cliëntenraad regelt schriftelijk, met de ondersteuner of de beoogde ondersteuner wat de werkzaamheden van de ondersteuner zullen zijn en al het overige wat de cliëntenraad in dit opzicht van belang acht.
3. Artikel 12 is van overeenkomstige toepassing op de ondersteuner/assistent van de cliëntenraden.
4. De ondersteuner legt voor wat betreft de inhoud van zijn werkzaamheden verantwoording af aan de cliëntenraad. De ondersteuner heeft echter geen dienstverband bij de cliëntenraad maar bij de instelling, de LOC of een andere organisatie (in de bijlage is een profielschets toegevoegd van de ondersteuner voor de cliëntenraad). Paragraaf 4 'Diverse onderwerpen'

## Artikel 16

1. De cliëntenraad stelt jaarlijks, uiterlijk drie maanden voor het einde van het kalenderjaar, een werkplan vast voor het komende jaar.
2. De cliëntenraad stelt jaarlijks, binnen drie maanden na afloop van het kalenderjaar, een verslag vast van zijn werkzaamheden in het afgelopen jaar.
3. Voorafgaand aan de vaststelling van het werkplan of het jaarverslag wordt de algemene vergadering in de gelegenheid gesteld zich uit te spreken over het ontwerpwerkplan of het ontwerpjaarverslag.
4. Het werkplan en het jaarverslag worden ter kennis gebracht aan de cliënten en de zorgaanbieder.

### **Toelichting**

In het modelreglement is bepaald dat de cliëntenraad een werkplan maakt voor het komende jaar. Het voordeel van een werkplan is dat de cliëntenraad actief zelf de lijnen uitzet om de medezeggenschap gestalte te geven en niet alleen reageert op voorstellen van de zorgaanbieder.

Naast het werkplan wordt ook een jaarverslag gemaakt. In het jaarverslag wordt stilgestaan bij de activiteiten van het afgelopen jaar. De bevindingen kunnen het vertrekpunt vormen voor het werkplan voor het komende jaar. Zowel het jaarverslag als het werkplan worden besproken met de cliënten tijdens een algemene vergadering.

Voor de cliëntenraad is er op deze manier gelegenheid om rechtstreeks contact te onderhouden met de achterban en draagvlak te creëren voor de werkzaamheden.

## Artikel 17

1. De financiële middelen van de cliëntenraad bestaan uit:
  - a. Bijdragen van de zorgaanbieder
  - c. Andere inkomsten
2. De cliëntenraad stelt jaarlijks, uiterlijk drie maanden voor de aanvang van het boekjaar, de begroting vast.
3. De cliëntenraad stelt jaarlijks, binnen drie maanden na afloop van het boekjaar, het financieel jaarverslag vast.
4. Voorafgaand aan de vaststelling van de begroting of het financieel jaarverslag wordt de algemene vergadering in de gelegenheid gesteld zich uit te spreken over de ontwerpbegroting of het ontwerpfinancieel jaarverslag. De boekhouding die aan het financieel jaarverslag ten gronde ligt, wordt gecontroleerd door een kascommissie waarvan de leden door en uit de cliënten worden gekozen.
5. De begroting en het financieel jaarverslag worden ter kennis gebracht aan de cliënten en de zorgaanbieder.

## Artikel 18

1. De cliëntenraad kan besluiten een lid te schorsen als voortzetting van diens lidmaatschap van de cliëntenraad in redelijkheid niet van de cliëntenraad kan worden gevergd.
2. Een besluit tot schorsing wordt alleen genomen nadat betrokkene in de gelegenheid is gesteld zich hiertegen te verdedigen.
3. Bij het besluit over de schorsing heeft betrokkene geen stemrecht.
4. Een schorsing duurt drie maanden, tenzij de cliëntenraad besluit een schorsing eerder te beëindigen.
5. In de derde maand van de schorsing beslist de cliëntenraad of het geschorste lid wordt ontslagen. Lid 1, 2 en 3 van dit artikel zijn op dit besluit op van overeenkomstige toepassing, met dien verstande dat voor 'schorsen' gelezen wordt 'ontslaan' en voor schorsing 'ontslag'.
6. Wanneer wordt besloten het geschorste lid niet te ontslaan, eindigt daardoor de schorsing.

### **Toelichting**

Een besluit om een lid van de cliëntenraad te schorsen wordt genomen door de cliëntenraad in zijn geheel. Ook de criteria op basis waarvan besloten wordt een lid van de cliëntenraad te schorsen worden door de cliëntenraad in zijn geheel vastgesteld.

## Paragraaf 5 ‘De algemene vergadering’

### Artikel 19

1. De cliëntenraad organiseert twee maal per jaar – en zoveel vaker als de cliëntenraad dit nodig acht – een algemene vergadering.
2. De datum waarop een algemene vergadering wordt gehouden, wordt ten minste twee weken van tevoren ter kennis gebracht aan de cliënten en de zorgaanbieder.
3. De cliëntenraad stelt de agenda van de algemene vergadering op. De agenda en de vergaderstukken worden ten minste een week voor de vergadering wordt gehouden ter kennis gebracht aan de cliënten en de zorgaanbieder.
4. De cliëntenraad roept, binnen een redelijke termijn, een algemene vergadering bijeen als tenminste 25% van de cliënten hiertoe schriftelijk een verzoek aan de raad doet.

### Artikel 20

1. De algemene vergadering wordt voorgezeten door de voorzitter van de cliëntenraad. Deze is bevoegd zich te laten vervangen.
2. De secretaris van de cliëntenraad draagt zorg voor de verslaglegging van de algemene vergaderingen. Verslagen van de algemene vergaderingen worden ter kennis gebracht aan de cliënten en de zorgaanbieder.
3. Op de besluitvorming door de algemene vergadering is artikel 10 van overeenkomstige toepassing. De aanwezige cliënten hebben in dat geval het stemrecht.

### Artikel 21

De algemene vergadering wordt ten minste in de gelegenheid gesteld zich uit te spreken over:

- a. het ontwerpwerkplan en het ontwerpjaarverslag van de cliëntenraad;
- b. de ontwerpbegroting en het ontwerpfinancieel jaarverslag van de cliëntenraad.

### Artikel 22

1. Wanneer – gezien de aard van het cliëntenbestand – het houden van een algemene vergadering voor de cliënten niet of niet goed realiseerbaar is, worden andere mogelijkheden gezocht om de contacten met de achterban te onderhouden.
2. In ieder geval worden de cliënten in de gelegenheid gesteld op de hoogte te blijven van de notulen, de begroting, het jaarverslag en het werkplan van de cliëntenraad.

De informatie kan bijvoorbeeld worden verschaft door publicatie in een blad, in een informatiebulletin, op de kabelkrant, of op de website.

**Toelichting**

In zijn algemeenheid zijn er bij het contact met de achterban drie aspecten van belang.

1. De achterban weet dat er een cliëntenraad is;
2. De cliëntenraad weet wat er leeft bij de achterban;
3. Een goede informatievoorziening van de cliëntenraad aan de achterban over de activiteiten van de raad.
4. Het afleggen van verantwoordelijkheid aan de achterban door de cliëntenraad over activiteiten van de raad.



## Paragraaf 6 'Slotbepalingen'

### Artikel 23

1. In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de cliëntenraad.
2. Dit reglement kan worden gewijzigd door de cliëntenraad.

# Bijlage Functieprofiel ondersteuner cliëntenraad

## Doelstelling

Het bieden van beleidsinhoudelijke en operationele ondersteuning aan de cliëntenraad bij de uitvoering van zijn wettelijke taak en opdracht zoals omschreven in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) en in de samenwerkingsovereenkomst zorgaanbieder-clieñtenraad.

## Plaats in de organisatie

Hiërarchisch ressorterend onder de directie/raad van bestuur

## Werkgeverschap

Arbeidsvoorwaarden worden vastgesteld door directie/raad van bestuur. De ondersteuner wordt benoemd door de zorgaanbieder in overeenstemming met de cliëntenraad.

In de arbeidsovereenkomst worden afspraken opgenomen die een onafhankelijke positie van de ondersteuner waarborgen, voor zover het werkzaamheden betreft die de ondersteuner in opdracht en ten behoeve van de cliëntenraad uitvoert. De ondersteuner wordt organisatorisch aangestuurd door de (voorzitter van de) cliëntenraad.

## Functie-eisen

- alert en oplossingsgericht;
- luistervaardig, inlevend;
- sociaal en communicatief vaardig;
- kunnen omgaan met een vertrouwensfunctie;
- beheerst gespreks- en onderhandelingstechnieken;
- oog voor bestuurlijke verhoudingen met name in relatie tot medezeggenschap en de positie van de cliëntenraad;
- kennis van cliëntenrechten en zorgverzekeringen;
- HBO-niveau verkregen door opleiding of ervaring.

## Taken:

- het nauwgezet volgen van het instellingsbeleid;
- het kunnen beoordelen van nieuw beleid op voor cliënten aanmerkelijke belangen;
- het voorbereiden van de vergaderingen van de cliëntenraad, het zorgdragen voor verslaglegging hiervan;
- het desgewenst opstellen van concept adviezen van de cliëntenraad;
- het gevraagd en ongevraagd adviseren van de cliëntenraad;
- het bijstaan van de cliëntenraad in de (overleg)vergaderingen;
- het adviseren over de werkwijze van de cliëntenraad in relatie tot het reglement;
- het uitvoeren van administratieve werkzaamheden ten behoeve van de cliëntenraad, waaronder archiveren.

