

KLANTENRAAD



Reglement medezeggenschap klanten UniK 2023

Inleiding

In haar kernwaarden beschrijft UniK dat ze toegankelijk en transparant wil zijn. Inspraak van de klanten die UniK ondersteunt past daarbij. UniK heeft om deze reden een klantenraad welke is opgebouwd uit regionaden die zich vervolgens bundelen in een klantenraad. Zo bestaat er de gelegenheid om zowel plaatselijk als in een officiële centrale klantenraad mee te praten over onderwerpen die de klant en UniK bezig houden.

In dit reglement heeft UniK enkele spelregels opgesteld om deze inspraak goed te laten verlopen.

De vernieuwde opbouw en samenstelling van de klantenraad is samen met de zittende klantenraad gemaakt en vastgesteld in het overleg van 24 april 2023 met de bestuurder van UniK.

Missie, Visie en Kernwaarden

Missie - Hier staan wij voor. Nieuwe visie hier inzetten.

Wij staan voor een maatschappij waarin iedereen meedoet en zijn bijdrage levert. Dat doen we door samen kansen te creëren. We bieden gespecialiseerde en ontwikkelgerichte ondersteuning en behandeling waarbij eigen kracht, talent en omgeving centraal staan.

Unik, iedereen doet mee!

Visie - Dit doen we daarom anders.

Bij Unik denken we in mogelijkheden & competenties¹. We begeleiden en bieden ondersteuning en behandeling op maat. We doen dit vanuit jouw maatschappelijke omgeving.

Unik doet het samen met jou en zo maken we samen het verschil!

Kernwaarden Unik

Inclusief, ondernemend, samen, creatief, deskundig, lef, enthousiast, toegankelijk en vernieuwend.



¹ Competenties zijn eigenschappen / vaardigheden van mensen

Waarom een klantenraad

UniK wil graag horen wat de klant beweegt. Naast een jaarlijkse tevredenheidstoetsing wil UniK ook graag dat de klant over diverse onderwerpen meedenkt en meepraat.

Daarnaast is er de wet medezeggenschap cliënten in de zorg. Deze wetgeving is sinds 2018 van kracht. UniK heeft de bepalingen die in deze wet staan in haar reglement verwerkt.

Groote wijziging is het instemmingsrecht voor de klantenraad op diverse onderwerpen. Deze onderwerpen zijn bij “bevoegdheden” verder uitgewerkt.

Organisatie van de Klantenraad UniK

Omdat de klant ook graag wil meepraten over de meer plaatselijke onderwerpen, heeft UniK voor de opzet gekozen om vooral deze onderwerpen te bespreken in een regionale bijeenkomst.

Omdat er ook onderwerpen zijn die geheel UniK beïnvloeden willen we deze onderwerpen in de klantenraad bespreken. Deze centrale raad bestaat uit maximaal 7 leden. Er is, in overleg met de zittende klantenraad, besloten om altijd een iets groter aantal klanten dan verwanten in de klantenraad plaats te laten nemen. En bij voorkeur een oneven aantal. Zodat bij een stemming er altijd een meerderheid wordt verkregen.

Samenstelling:

Het gebied waar UniK ondersteuning biedt aan haar klanten is verdeeld in 3 regio's. Elke regio heeft haar eigen regiobijeenkomst welke minimaal 1x per jaar en maximaal 2x per jaar wordt georganiseerd. De bijeenkomsten vinden ook in de regio plaats.

Klanten uit de regio worden uitgenodigd om deel te nemen. De manager van de betreffende regio en de coach van de regio zitten deze bijeenkomst voor. Onderwerpen die van belang zijn voor de klantenraad worden door de coaches doorgegeven aan de klantenraad. Leden van de centrale raad kunnen ook aansluiten bij een regiobijeenkomst. Datums worden ruimschoots van te voren gedeeld met de klanten en de centrale klantenraad.

De klantenraad overlegt op het hoofdkantoor van UniK. Bij dit overleg sluit de directeur/bestuurder aan. Besluitvorming waarover de klantenraad medezeggenschapsrechten heeft vinden hier plaats.

Frequentie overleg:

De regionale bijeenkomsten worden minimaal 1x per jaar en maximaal 2x per jaar georganiseerd.

De klantenraad komt minimaal 6x per jaar bij elkaar. Dit kan eventueel oplopen als er belangrijke onderwerpen zijn die besproken moeten worden.

Coaches:

Elke regio heeft een coach. Deze regionale coaches worden geselecteerd door de bestuurder van UniK. Het is de taak van de regiocoaches om het proces rondom de regiobijeenkomsten te begeleiden. Ze hebben een ondersteunende rol. De centrale raad heeft een **onafhankelijke** coach, conform de wet WMCZ, tot haar beschikking die geselecteerd is door de bestuurder van UniK met inspraak van de klantenraad. Het is zijn of haar taak om de centrale raad te begeleiden en met regelmaat een overleg te organiseren met de regionale coaches.

Het functioneren van de gehele klantenraad of het vragen voor een advies of instemming op een voorgenomen besluit aan de klantenraad blijft een eindverantwoordelijkheid van de bestuurder.

Werkwijze vd regionale bijeenkomsten:

Elke regionale bijeenkomst heeft als voorzitter zijn of haar regiomanager. De regiocoaches

ondersteunen de manager hierbij. Elke regionale bijeenkomst heeft een thema. Maar inbreng van de aanwezig klanten is mogelijk/wenselijk. Belangrijk is dat de aanwezigen onderwerpen vanuit algemeen belang naar voren brengen en bespreken.

Werkwijze klantenraad:

De klantenraad wordt voorgezeten door de directeur/bestuurder van UniK als deze aansluit bij het overleg. Wanneer deze niet aansluit is een klant van de raad voorzitter. De coach van de klantenraad ondersteund zowel de directeur/bestuurder als ook de klant die voorzitter is van het overleg om het overleg volgens agenda te laten verlopen.

Onderwerpen die officieel besproken moeten worden, volgens huidige wetgeving, worden aangedragen door de directeur/bestuurder van UniK. Ook de klantenraad kan thema's op de agenda zetten om te bespreken met de directeur/bestuurder.

Commissie van vertrouwenslieden

Na de start van de nieuwe raad wordt er een commissie van vertrouwenslieden aangesteld. Deze commissie bestaat uit een drietal leden. Een lid wordt gekozen door de klantenraad. Een tweede door UniK. Het derde lid wordt voorgedragen en gekozen door het eerste en het tweede lid gezamenlijk.

Deze commissie van vertrouwenslieden heeft een beslissende rol als de klantenraad geen instemming verleend of een negatief advies geeft over een voorgenomen besluit.

Deze commissie en haar rol is bepaald in de wet WMCZ. De raad wil voordat deze vertrouwenslieden worden ingeschakeld alsnog een gesprek met de bestuurder om te kijken of er toch nog overeenstemming is te bereiken.

Wanneer de nieuwe klantenraad in 2023 is aangesteld zal de raad als een van haar eerste taken haar lid voor deze commissie voordragen.

Bevoegdheden²

UniK stelt de klantenraad in de gelegenheid om haar **instemming** te geven over elke voorgenomen besluit dat de instelling betreft, inzake;

- a) De medezeggenschapsregeling bij UniK
- b) Benoeming van de interne vertrouwenspersonen voor klanten bij UniK
- c) Procedure voor het opstellen en bespreken van het ondersteuningsplan
- d) Algemeen beleid over kwaliteit, veiligheid en hygiëne
- e) Algemeen beleid voor opname en beëindiging van klanten tot de ondersteuning die UniK verleent
- f) Algemeen beleid met betrekking tot voedselbeleid

UniK stelt de klantenraad in ieder geval in de gelegenheid **advies** uit te brengen over elke voorgenomen besluit dat de instelling betreft, inzake:

- a) een wijziging van de doelstelling of de grondslag van UniK;
- b) een fusie of duurzame samenwerking waarbij UniK 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 benoeming van de leden van het toezichthoudend orgaan en de leden van het bestuur van UniK
- g) Vaststelling van de begroting en de jaarrekening van UniK
- h) Algemene huisvesting (verbouwen / verhuizen) waar klanten langer dan een half jaar verblijven
- i) De selectie van personen die leiding geven aan de medewerkers van UniK die direct betrokken zijn bij de ondersteuning van de klanten van UniK
- j) De selectie en benoeming van de onafhankelijke coach van de klantenraad van UniK

Procedure voor advies en instemming

- 1) UniK legt het te nemen besluit schriftelijk voor aan de klantenraad op een zodanig tijdstip dat de klantenraad redelijkerwijs genoeg tijd heeft om zich een goed oordeel ter zake te vormen.
- 2) De klantenraad deelt zijn beslissing zo spoedig mogelijk schriftelijk. Wanneer geen instemming of een negatief advies gegeven wordt zal de klantenraad dit met rede omkleden.
- 3) Zo spoedig mogelijk na het ontvangen van de beslissing van de klantenraad geeft UniK daar een reactie op.
- 4) Indien UniK van de klantenraad voor een voorgenomen besluit geen instemming van de klantenraad heeft verkregen, kan zij de commissie van vertrouwenslieden toestemming vragen om een besluit te nemen. De commissie geeft slechts toestemming indien:
 - a. De beslissing van de klantenraad om geen instemming te geven onredelijk is, of

² Bron: Wet WMCZ, geldend van 1-1-2018 t/m heden.

- b. Het voorgenomen besluit van UniK gevergd wordt om zwaarwegende bedrijfsorganisatorische, bedrijfseconomische of bedrijfssociale redenen
- 5) In het geval van 6a is het besluit nietig indien de klantenraad tegenover UniK schriftelijk binnen een maand een beroep van de nietigheid heeft gedaan. De klantenraad kan slechts een beroep doen op de nietigheid doen binnen een maand dat UniK de klantenraad haar besluit heeft medegedeeld dan wel, bij gebreke van deze mededeling, de klantenraad is gebleken dat UniK uitvoering of toepassing geeft aan haar besluit.
- 6) In het geval van een negatief advies neemt UniK alleen dan een definitief besluit als er nog minimaal een keer overleg hierover heeft plaatsgevonden met de klantenraad. De commissie van vertrouwenslieden behoeft dan niet te worden geraadpleegd.

Daar waar dit reglement niet in voorziet is de wet WMCZ van kracht en neemt de bestuurder van UniK haar besluit met in achtning van deze wet.

Kinderpanel

Binnen UniK maken we naast een klantenraad ook gebruik van een kinderpanel. Vanaf en tot welke leeftijd wordt nog bepaald. En kan mogelijk variëren per thema. Maar is tot maximaal 18 jaar.
