

Inspraak en medezeggenschap cliënten binnen Pergamijn

1. Inleiding

Pergamijn wil inspraak en medezeggenschap structureel versterken en duurzaam verankeren, zodat cliënten daadwerkelijk invloed hebben op hun eigen leven en op impactvolle veranderingen binnen de organisatie. Dit sluit aan bij de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 (WMCZ 2018) en bij de kernwaarden van Pergamijn.

2. Inspraak en medezeggenschap binnen Pergamijn

2.1 Visie en missie

Visie

Binnen Pergamijn geven we inspraak en medezeggenschap een centrale plek om kwaliteit van leven waar te maken, in partnerschap. Cliënten en hun vertegenwoordigers hebben inspraak in het dagelijks leven én medezeggenschap over beleid en kwaliteit van zorg. We organiseren dit laagdrempelig, transparant en samen, zodat ideeën en adviezen zichtbaar bijdragen aan kwaliteit van leven en betere zorg.

Missie

Wij zetten ons in om cliënten en hun vertegenwoordigers actief invloed te geven op keuzes die hun leven en zorg raken. Door inspraak en medezeggenschap stevig te verankeren, werken we samen aan persoonlijke regie, transparantie en kwaliteit van leven. In partnerschap maken we van ideeën en adviezen tastbare verbeteringen.

2.2. Inspraak & medezeggenschap: twee pijlers

Inspraak en medezeggenschap versterken elkaar. Inspraak is mogelijk op meerdere niveau's (individueel, locatie niveau etc) en levert signalen op die cliëntenraden kunnen benutten voor hun medezeggenschapsrol. We hanteren hierbij de volgende definities:

Inspraak: iedere cliënt (of diens naaste of vertegenwoordiger waar de cliënt dit niet zelf kan) wordt actief betrokken bij dagelijkse gang van zaken zoals maaltijden, huisregels en activiteiten – via laagdrempelige gesprekken.

Medezeggenschap: via de CCR hebben cliënten instemmings- en adviesrechten (conform WMCZ) over (strategische) onderwerpen zoals kwaliteit, begroting en veiligheid.

2.3 Uitgangspunten

- Heldere scheiding én samenhang tussen inspraak en medezeggenschap.
- Structurele verankering van CCR (Centrale Cliëntenraad) en lokale cliëntenraden.
- Aandacht voor inspraak via lokale bewoners- en cliëntoverleggen.
- Individuele inspraak via ondersteuningsplannen.
- Actieve betrokkenheid van cliëntvertegenwoordigers.



2.4 Vier P's van Pergamijn – vertaald naar inspraak en medezeggenschap

- **Passie:** Vanuit persoonlijke betrokkenheid meepraten over zaken die van directe invloed zijn op het dagelijks leven.
- **Professioneel:** Een duidelijke structuur voor inspraak en medezeggenschap met toegankelijke momenten en heldere afspraken over wat er besproken wordt c.q. hoe beslissingen tot stand komen..
- **Partnerschap:** Samen bepalen, Samen doen. Cliënten, vertegenwoordigers, medewerkers, vrijwilligers, management en bestuur werken samen binnen Pergamijn, dit wordt actief gefaciliteerd en gestimuleerd.
- **Positief:** Inspraak en medezeggenschap worden niet alleen georganiseerd, maar er wordt ook iets mee gedaan. Dit is zichtbaar in concrete acties, hetgeen een positieve invloed heeft op kwaliteit van leven.

3. Impact van inspraak en medezeggenschap

Welk effect heeft een krachtige inspraak en medezeggenschap op:

Cliënten

- **Verbeterde cliënttevredenheid:** Door cliënten actief te betrekken bij beslissingen, neemt de tevredenheid over de zorg toe.
- **Betere kwaliteit van zorg:** Regelmatige feedback van cliënten zorgt ervoor dat de zorg beter aansluit op hun behoeften.
- **Klachtenpreventie:** Door tijdig en structureel naar cliënten en hun vertegenwoordigers te luisteren en in gesprek te blijven, worden potentiële klachten en conflicten voorkomen, wat leidt tot een positief zorgklimaat.

Medewerkers

- **Cliëntbegeleiders:** organiseren en begeleiden van overleggen en ondersteunen van cliënten betreft inspraak en medezeggenschap, dit verbetert samenwerking en kan hierdoor werkdruk verlagen.
- **Taakhouders:** aanspreekpunten – als (extra) taak- binnen locaties om inspraak en medezeggenschap aan te jagen en collega's hierin mee te nemen/ bewustzijn te vergroten, waardoor inspraak en medezeggenschap een integraal onderdeel van het zorgproces worden.

4. Structuur, rollen en werkwijze inspraak en medezeggenschap

4.1. Structuur

Organisatie	WMCZ 2018	Beslissingsrecht
Cliënt/ bewoner	Inspraak	Meepraatrecht op individueel niveau
Bewonersoverleg	Inspraak	Signaal- en meepraatrecht. Niets over ons zonder ons
LCR	Medezeggenschap	Adviesrecht op clusterniveau
CCR	Medezeggenschap	Advies- en instemmingsrecht (WMCZ 2018)
Directie & RvB	Besluit	Besluitvorming



4.2. Rollen en taken

Rol	Besluitvorming	Verantwoordelijkheden
RvB	Strategisch beleid, instemming/advies C	<ul style="list-style-type: none"> • Borgt naleving WMCZ 2018 • Zorgt voor randvoorwaarden (tijd, middelen, positie) • Neemt besluiten mét inbreng van de CCR • Stimuleert organisatiecultuur waarin inspraak en medezeggenschap vanzelfsprekend is
Directie	Implementatie en inrichting	<ul style="list-style-type: none"> • Vertaalt beleid naar uitvoerbare kaders • Stuurt management aan op uitvoering • Voert structureel overleg met de LCR • Borgt samenhang tussen LCR en management
Management	Lokale uitvoering binnen kaders	<ul style="list-style-type: none"> • Faciliteert clientoverleggen en LCR's • Maakt tijd en ruimte voor cliëntbegeleiders en taakhouders • Bewaakt opvolging van acties • Escaleert knelpunten richting directie
CCR	Advies en instemming (conform WMCZ)	<ul style="list-style-type: none"> • Behartigt cliëntenbelangen op organisatieniveau • Adviseert en stemt in bij relevante besluiten • Haalt signalen op bij LCR's • Ziet erop toe dat uitvoering van beleid aansluit bij Cliëntbehoeften
LCR	Adviezen op clusterniveau	<ul style="list-style-type: none"> • Vertegenwoordigt cliënten op locatie-/clusterniveau • Verbindt bewonersoverleggen met formele medezeggenschap • Signaleert knelpunten en kansen • Schakelt met management en CCR
Ondersteunings-Functionaris CCR	Ondersteunt CCR	<ul style="list-style-type: none"> • Ondersteunt CCR inhoudelijk en procesmatig • Bewaakt positie en rechten van de CCR • Adviseert over WMCZ en participatie • Verbindt CCR met directie en RvB
Ondersteunings-Functionaris LCR	Ondersteunt LCR	<ul style="list-style-type: none"> • Ondersteunt LCR's bij voorbereiding en vergaderingen • Verbindt clientoverleggen, taakhouders, LCR • Helpt cliënten hun stem te laten horen • Wisselt signalen uit met OF CCR en verbindt met CCR
Cliëntbegeleiders	Dagelijkse ondersteuning cliënt	<ul style="list-style-type: none"> • Ondersteunen cliënten bij deelname aan Bewonersoverleggen • Helpen bij het formuleren van wensen, meningen en verankeren van inspraak in 24-uurszorg • Signaleren thema's die breder spelen en inspraak raken • Werken samen met taakhouders en LCR
Taakhouders	Organisatie en opvolging acties	<ul style="list-style-type: none"> • Organiseren en voorbereiden bewonersoverleggen • Vastleggen en opvolgen van actiepunten • Communiceren met ondersteuningsfunctionaris LCR • Zorgen voor terugkoppeling aan bewoners <p>NB: rol die past bij de taken van een coördinerend begelei</p>



4.3 Werkwijze

Van individu → locatie → clusterniveau → centraal

4.3.1. Ondersteuningsplannen

Doel: Maximaliseren van individuele inspraak via ondersteuningsplannen.

Continu evalueren en verbeteren: Jaarlijkse evaluatie van het ondersteuningsplan, conform OP proces. Cliënten en hun vertegenwoordigers worden actief betrokken. Hun wensen en behoeften zijn leidend voor het opstellen van doelen in het ondersteuningsplan.

4.3.2. Bewonersoverleggen/ cliëntoverleggen

Doel: overleggen op woningen/ dagbestedingslocaties organiseren en daarmee de inspraak op locatieniveau te vergroten.

Bewoners/cliënt overleg binnen ledere locatie

Iedere locatie kent een cliëntoverleg. Dit overleg wordt vormgegeven in een frequentie die passend is bij de bewoners/ cliëntbehoefte. De taakhouder neemt het voortouw om dit te organiseren en te ondersteunen. Verslag van het overleg wordt gedeeld met de ondersteuningsfunctionarissen lokale cliëntenraden, zodat trends en ontwikkelingen kunnen worden gevolgd en als input kunnen dienen voor lokale cliëntenraden.

4.3.3. Lokale cliëntenraden

Doel: Succesvolle opzet en functioneren van twee lokale cliëntenraden (Pepinusbrug en buitenlocaties) ter bevordering van medezeggenschap van cliënten.

Lokale cliëntenraden: iedere lokale raad kent een voorzitter en een aantal leden. Zij worden bij het voorbereiden en uitvoeren van overleg ondersteunt door ondersteuningsfunctionaris lokale cliëntenraden. Zij vergaderen volgens een zelf vastgestelde jaarkalender. Op verzoek kunnen gasten worden uitgenodigd om agendapunten toe te lichten. Verslag van de overleggen lokale cliëntenraden worden gedeeld met de CCR/betreffende directeur en kan als input dienen voor hun overleggen. Ook kan de CCR pro actief een advies vragen aan de lokale cliëntenraad om advies en/of instemmingsaanvragen van de CCR voor te bereiden. De LCR kan verzocht worden om deel te nemen aan klankbordgroepen om zo mee te denken over bepaalde thema's vanuit clientperspectief.

4.3.4. Centrale Cliëntenraad (CCR)

Doel: de CCR heeft op onderdelen een advies of instemmingsrecht conform WMCZ 2018 ten behoeve van besluitvorming binnen de organisatie

Advies- of instemmingsaanvragen worden door de Raad van Bestuur naar de CCR verstuurd voorzien van begeleidende informatie. Indien wenselijk nodigt de CCR de Raad van Bestuur (of afvaardiging) uit voor nadere toelichting. De CCR deelt schriftelijk haar advies of instemming mede aan de Raad van Bestuur.

Samenwerking

Lokale Cliëntenraden: De CCR kan de lokale cliëntenraden om inbreng vragen bij advies of instemmingsaanvragen die aan hen zijn voorgelegd. Hierbij houden de raden rekening met vergaderdata en reactietermijn. De CCR en de lokale cliëntenraden stemmen eens per kwartaal af en bespreken hierbij hun bevindingen en samenwerking.,



Raad van bestuur: De CCR deelt haar verslag met de Raad van Bestuur om ontwikkelingen en trends te kunnen volgen en als input voor nadere afstemming. Eens per kwartaal sluit de Raad van Bestuur aan bij de vergadering van de CCR (indien gewenst vaker). De raad van bestuur stemt regelmatig af met de voorzitter en/ of DB van de CCR.

Raad van Toezicht: twee maal per jaar stemmen de RvT en de CCR af. 1 maal per jaar een thema bespreking en 1 maal per jaar worden de algemene ontwikkelingen van de organisatie besproken. De Raad van Bestuur sluit hierbij ook aan.

5. Participatie van cliëntvertegenwoordigers en naasten

Verwanten, vrijwilligers en andere betrokkenen kunnen naast hun formele rol als wettelijk vertegenwoordiger op verschillende manieren geïnformeerd worden en participeren , zodat er ook inbreng en betrokkenheid is vanuit het perspectief van naasten.

Vormen van participatie

- **OP proces**: de formele rol als wettelijk vertegenwoordiger binnen het OP proces
- **Locatiebijeenkomsten**: twee maal per jaar vinden per locatie (of organisatorische eenheid) bijeenkomsten plaats waar verwanten, naasten elkaar ontmoeten en geïnformeerd worden over locatie- en organisatieontwikkelingen.
- **Cliëntvertegenwoordigersoverleggen**: Cliënt vertegenwoordigen als hij/zij zelf vanwege de aard van zijn beperking niet kan deelnemen.
- **Klankbord– of projectgroepen**: op uitnodiging kunnen verwanten gevraagd worden om mee te denken over bepaalde thema's op locatie of organisatie niveau vanuit het perspectief van verwanten.

6. Resultaat

Een organisatie waarin medezeggenschap en inspraak stevig verankerd en georganiseerd zijn, cliënten meedenken en meebeslissen over hun leven en onderdelen van de organisatie, en cliëntvertegenwoordigers en naasten actief participeren.

7. Randvoorwaarden

- **Voldoende financiële middelen**- jaarlijks tijdens het begrotingsproces vast te stellen- voor overleg, scholing en communicatie.
- **Structurele ondersteuning door functionarissen** (op uitnodiging) en gebruik maken van (vergader) faciliteiten.
- **Transparante en toegankelijke informatie** voor alle betrokkenen.
- **Regelmatige evaluatie en bijstelling** van het inspraakproces

8. Bijlagen

- Visualisatie medezeggenschapsstructuur

versie januari 2026_def



Bijlage: Visualisatie medezeggenschapsstructuur

