Reglement Cliëntenpanel

maart 2026 | versie 2.0

Inleiding

Stichting JY vindt het belangrijk dat cliënten, vertegenwoordigers en naasten kunnen meedenken over de zorg en ondersteuning en over de manier waarop Stichting JY haar dienstverlening organiseert. Hun ervaringen en ideeën helpen om de kwaliteit van de ondersteuning te behouden en te verbeteren.

Daarom organiseert Stichting JY minimaal drie keer per jaar een Cliëntenpanel. Het Cliëntenpanel is een open bijeenkomst op de locatie van Stichting JY. Deelnemers kunnen ook digitaal aansluiten. De samenstelling kan per bijeenkomst verschillen.

Dit reglement beschrijft het doel, de werkwijze en de afspraken van het Cliëntenpanel.

1. Begrippen

Cliënt: iedere persoon die zorg of ondersteuning ontvangt van of bij Stichting JY, ongeacht de financieringsvorm of de organisatie waarmee de formele zorgovereenkomst is gesloten.

Vertegenwoordiger of naaste: een wettelijk vertegenwoordiger, ouder, partner, familielid of andere persoon die betrokken is bij de cliënt en vanuit diens perspectief deelneemt.

Cliëntenpanel: de open bijeenkomst waarin cliënten, vertegenwoordigers en naasten meepraten over gezamenlijke onderwerpen die de zorg, ondersteuning of organisatie van Stichting JY raken.

Onafhankelijk voorzitter: de persoon die de bijeenkomsten leidt en geen medewerker, cliënt of directe vertegenwoordiger van een cliënt van Stichting JY is.

2. Doel en positie

2.1 Het Cliëntenpanel geeft cliënten, vertegenwoordigers en naasten de mogelijkheid ervaringen, aandachtspunten, ideeën en adviezen in te brengen over onderwerpen die het gezamenlijke belang van cliënten raken.

2.2 Het Cliëntenpanel is een vorm van cliëntenparticipatie van Stichting JY. Het is geen formele cliëntenraad in de zin van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 en heeft geen wettelijk advies- of instemmingsrecht.

2.3 Wanneer de formele zorgovereenkomst van een cliënt bij een andere zorgaanbieder ligt, komt dit Cliëntenpanel niet in de plaats van de cliëntenmedezeggenschap die deze zorgaanbieder zelf moet organiseren.

3. Deelname

3.1 Het Cliëntenpanel staat open voor alle cliënten van Stichting JY en voor hun vertegenwoordigers en naasten.

3.2 Er zijn geen vaste leden. Deelnemers melden zich per bijeenkomst aan. Deelname is vrijwillig.

3.3 Alle cliënten ontvangen per e-mail een uitnodiging. In de uitnodiging staat dat een vertegenwoordiger of naaste kan deelnemen en dat deelnemers vooraf onderwerpen voor de agenda kunnen aandragen. Het reglement wordt met de uitnodiging meegestuurd.

3.4 De bijeenkomst vindt plaats op de locatie van Stichting JY. Deelnemers die niet op locatie aanwezig kunnen of willen zijn, kunnen digitaal aansluiten.

3.5 Een bijeenkomst gaat door ongeacht het aantal aanmeldingen.

4. Frequentie en agenda

4.1 Het Cliëntenpanel komt minimaal drie keer per kalenderjaar bijeen.

4.2 De directeur-bestuurder stelt de agenda vast in overleg met de onafhankelijk voorzitter. Onderwerpen die door cliënten, vertegenwoordigers en naasten zijn aangedragen, worden herkenbaar meegenomen.

4.3 Stichting JY betrekt het Cliëntenpanel tijdig bij voorgenomen veranderingen die merkbare gevolgen kunnen hebben voor cliënten.

5. Onderwerpen en inbreng

5.1 Het Cliëntenpanel bespreekt gezamenlijke onderwerpen over de zorg, ondersteuning, kwaliteit en organisatie van Stichting JY.

5.2 Deelnemers kunnen gevraagd en ongevraagd aandachtspunten, ideeën en adviezen meegeven. Verschillende meningen mogen naast elkaar bestaan. Er wordt niet gestemd en er hoeft geen gezamenlijk meerderheidsstandpunt te worden vastgesteld.

5.3 Individuele vragen, klachten en geschillen worden niet inhoudelijk behandeld in het Cliëntenpanel. Daarvoor kan de cliënt terecht bij de eigen begeleider, de klachtenfunctionaris of de klachtenregeling van Stichting JY.

5.4 Stichting JY brengt zelf geen individuele cliëntsituaties of informatie uit cliëntdossiers in. Een deelnemer mag een persoonlijke ervaring delen om een gezamenlijk onderwerp toe te lichten.

6. Onafhankelijk voorzitter

6.1 De onafhankelijk voorzitter is voor onbepaalde tijd aangesteld. De voorzitter kan de aanstelling beëindigen. Stichting JY kan de aanstelling schriftelijk beëindigen wanneer de onafhankelijkheid of het functioneren aantoonbaar in het geding is.

6.2 De onafhankelijk voorzitter:

- leidt de bijeenkomst en bewaakt een open en ordelijk verloop;
- zorgt dat deelnemers de ruimte krijgen om hun inbreng te geven;
- bewaakt de onafhankelijkheid en het gezamenlijke cliëntbelang;
- denkt mee over de agenda;
- benoemt aan het begin de afspraken over privacy en vertrouwelijkheid;
- bewaakt dat persoonlijke ervaringen worden vertaald naar gezamenlijke aandachtspunten;
- vat aan het einde de aandachtspunten, adviezen en acties samen;
- controleert het conceptverslag voordat dit aan de deelnemers wordt gestuurd.

6.3 Bij een verschil van inzicht tussen cliënten en Stichting JY kan de voorzitter informeel bemiddelen. De uitkomst of het advies van de voorzitter is niet bindend. Wanneer geen oplossing wordt bereikt, kan de betrokkene gebruikmaken van de klachtenregeling van Stichting JY.

7. Aanwezigheid namens Stichting JY en externen

7.1 De directeur-bestuurder is namens Stichting JY bij de bijeenkomst aanwezig. Andere medewerkers kunnen aansluiten wanneer het onderwerp daarom vraagt of wanneer hun aanwezigheid voor toelichting wenselijk is.

7.2 De onafhankelijk voorzitter of deelnemers kunnen voorstellen om een deskundige of andere externe uit te nodigen. De directeur-bestuurder beslist over de uitnodiging, mede gelet op relevantie, privacy, veiligheid en eventuele kosten.

7.3 Een externe is alleen aanwezig bij het deel van de bijeenkomst waarvoor diens aanwezigheid nodig is en houdt zich aan de afspraken over privacy en vertrouwelijkheid.

8. Verslag, opvolging en terugkoppeling

8.1 De directeur-bestuurder stelt een conceptverslag op. De onafhankelijk voorzitter controleert het concept. Daarna wordt het verslag naar de aanwezige deelnemers gestuurd met de vraag of zij correcties of aanvullingen hebben.

8.2 In het verslag worden geen namen van deelnemers, persoonlijke gegevens of herleidbare individuele situaties opgenomen. Alleen aantallen aanwezige cliënten, vertegenwoordigers of naasten, medewerkers en externen worden geregistreerd.

8.3 Wanneer een onderwerp of uitkomst alle cliënten raakt, kan Stichting JY daarnaast een algemene terugkoppeling aan alle cliënten geven.

8.4 Verbeterpunten en acties worden, afhankelijk van de aard van het onderwerp, vastgelegd in het KMS, het beleid, het stuurdocument of het verbeterregister.

8.5 De directeur-bestuurder bewaakt de uitvoering en koppelt de voortgang terug aan het Cliëntenpanel.

8.6 De verslagen en bijbehorende actiepunten worden vijf jaar bewaard. Persoonlijke of herleidbare informatie wordt niet opgenomen en, wanneer dit per ongeluk toch gebeurt, verwijderd of geanonimiseerd.

9. Privacy, vertrouwelijkheid en gedrag

9.1 Deelnemers gaan vertrouwelijk om met persoonlijke informatie en individuele situaties die tijdens de bijeenkomst worden gedeeld. Deze informatie wordt niet buiten de bijeenkomst gedeeld zonder toestemming van de betrokkene.

9.2 Deelnemers gaan respectvol met elkaar om en geven elkaar ruimte om een mening of ervaring te delen.

9.3 Deelname kan worden geweigerd of beëindigd wanneer dit noodzakelijk is voor de veiligheid, de privacy van anderen of een ordelijk verloop van de bijeenkomst. De onafhankelijk voorzitter en directeur-bestuurder beoordelen dit gezamenlijk. De reden wordt aan de betreffende persoon uitgelegd. Bij onvrede kan diegene gebruikmaken van de klachtenregeling van Stichting JY.

10. Informatie en evaluatie

10.1 Cliënten worden tijdens de intake mondeling geïnformeerd over het Cliëntenpanel. Het reglement staat op de website van Stichting JY en wordt bij iedere uitnodiging meegestuurd.

10.2 Stichting JY evalueert jaarlijks binnen het KMS of de bijeenkomsten hebben plaatsgevonden, welke onderwerpen en verbeterpunten aan bod zijn gekomen, hoe de opvolging is verlopen en of de werkwijze nog passend is.

11. Vaststelling en wijziging

11.1 De directeur-bestuurder stelt dit reglement vast en kan het wijzigen.

11.2 Voordat een inhoudelijke wijziging wordt vastgesteld, krijgt het Cliëntenpanel gelegenheid om daarop te reageren.

11.3 In situaties waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directeur-bestuurder na overleg met de onafhankelijk voorzitter en, wanneer passend, na het horen van de betrokken deelnemers.

Maart 2026