



# Het werkplan van de cliëntenraad

Handreiking voor cliëntenraden

**Uitgave van LOC Waardevolle zorg**

Deze uitgave is mogelijk gemaakt door alle bij LOC aangesloten cliëntenraden.

Wees welkom om de informatie uit deze brochure verder te verspreiden. Vermeld dan graag LOC als bron.

Download de PDF op [www.clientenraad.nl](http://www.clientenraad.nl)

**Voor al je vragen kun je terecht bij de vraagbaak van LOC**

Deze is telefonisch bereikbaar van maandag t/m vrijdag van 9:00 tot 17:00 uur op (030) 284 32 00. Je kunt ook mailen naar [vraagbaak@loc.nl](mailto:vraagbaak@loc.nl)

# Inhoud

<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>Werkplan van de cliëntenraad</b>	<b>4</b>
<b>Werkwijze bij opstellen van een werkplan</b>	<b>6</b>
<b>Jaarverslag cliëntenraad</b>	<b>9</b>
<b>Bijlagen</b>	<b>10</b>
Keuze van eigen onderwerpen voor het werkplan	10
Keuze op basis van criteria	10
Inventarisatie onderwerpen	12
Voorbeelden van onderwerpen	13
Deelwerkplan per onderwerp (optioneel)	14
Voorbeelden van een werkplan	15

**Voor al je vragen (scholing, ontmoeting, brochures opvragen) kun je terecht bij de Vraagbaak van LOC.**

Neem voor meer informatie en voor al je andere vragen contact op met de Vraagbaak van LOC.  
Deze is telefonisch bereikbaar van maandag t/m vrijdag van 09:00 tot 17:00 uur

☎ 030 – 284 32 00    ✉ [vraagbaak@loc.nl](mailto:vraagbaak@loc.nl)    🌐 [www.clientenraad.nl](http://www.clientenraad.nl)

Er komt veel werk op cliëntenraden af en tijd is soms een schaars goed. Het helpt om structuur aan te brengen in de werkzaamheden. Dan houdt de cliëntenraad grip op de werkzaamheden en kan de raad zelf keuzes maken en prioriteiten stellen. Zo kan de raad de tijd die er is effectief besteden en zichzelf niet overvragen. Een werkplan is een manier om dat voor elkaar te krijgen.

## Werkplan van de cliëntenraad

In een werkplan zet de raad voor zichzelf op een rij wat er gedaan moet worden, wanneer dat moet gebeuren en hoeveel tijd daarmee gemoeid is.

Daarnaast is een werkplan een goed hulpmiddel bij het opstellen van de begroting<sup>1</sup> van de raad. Aan de hand van de activiteiten die de cliëntenraad in een jaar wil gaan ondernemen.

## Prioriteiten stellen

Wie een werkplan opstelt, wordt in de eerste plaats gedwongen afwegingen te maken; wat is belangrijk en wat niet. Voor een cliëntenraad is het maken van afwegingen belangrijk. Dat kan een raad doen op basis van de visie; wat willen wij als raad bereiken en wat hebben we dan te doen?

Er zijn nogal wat onderwerpen waarover de raad om advies gevraagd kan worden of waarover ongevraagd advies kan worden gegeven. Stel dat cliënten van de instelling redelijk tevreden zijn over hoe met het zorg/leef/behandelplan wordt omgegaan, dan is dat een reden om te besluiten voorlopig minder aandacht aan dat onderwerp te besteden. Af en toe bij cliënten nagaan of alles nog naar wens is op dat thema, is dan voldoende. Zo maakt de cliëntenraad bewust tijd vrij die hij kan besteden aan een onderwerp dat volgens de achterban en de raad juist aandacht nodig heeft.

## Gevraagd en ongevraagd

De agenda van de raad wordt niet alleen bepaald door adviesvragen/instemmingsverzoeken van de zorgaanbieder, maar juist ook door dat wat de achterban en dus de raad bezighoudt. In het werkplan horen ook de onderwerpen thuis waarover de cliëntenraad een ongevraagd advies wil geven. Vanuit de dagelijkse ervaringen met de zorg- en dienstverlening door de zorgorganisatie ontstaan vanzelf onderwerpen, waarvoor de cliëntenraad de aandacht wil vragen van de zorgaanbieder. Wanneer je als raad structureel in contact staat met je achterban, word je automatisch gevoed met ideeën voor onderwerpen en thema's om mee aan de slag te gaan<sup>2</sup>. Ook biedt inspraak<sup>3</sup> van cliënten een goede voedingsbodem om het werkplan invulling te geven.

## Twee onderdelen

**Het werkplan bestaat dan ook uit twee soorten onderwerpen:**

1. De adviesaanvragen/instemmingsverzoeken van de zorgaanbieder, waarop de raad wil reageren zoals een op handen zijnde fusie of de begroting van het volgende jaar.
2. De onderwerpen die de raad zelf aan de orde wil stellen.

<sup>1</sup> Zie de publicatie over de begroting van de cliëntenraad op [www.clientenraad.nl](http://www.clientenraad.nl)

<sup>2</sup> Zie de brochure & bewaarkaart InContactStaan op [www.clientenraad.nl](http://www.clientenraad.nl)

<sup>3</sup> Zorgorganisaties waar cliënten langdurig verblijven zijn op grond van de Wmcz 2018 verplicht om inspraak te organiseren. Ook voor andere zorgorganisaties is het heel zinvol om directe inspraak te organiseren. Zie ook de handreiking inspraak op [www.clientenraad.nl](http://www.clientenraad.nl)



## Voor wie?

Behalve dat het werkplan in de eerste plaats een leidraad voor de raad zelf is, kan de raad het ook gebruiken om de cliënten meer bij het werk van de raad te betrekken. De Wmcz 2018 (Artikel 5 lid 2 Wmcz 2018) geeft de cliëntenraad de verplichting om in contact te staan met diegenen die hij vertegenwoordigt, de cliënten. De raad moet halen (ophalen wensen behoeften van cliënten) en brengen (laten weten aan cliënten wat de raad heeft gedaan). De cliëntenraad kan het concept werkplan voorleggen aan cliënten en hen in de gelegenheid stellen om invloed uit te oefenen op de prioriteiten die de raad stelt. Zo wordt het werk van de cliëntenraad een zaak van alle cliënten. De cliëntenraad maakt daarmee zijn functie als vertegenwoordiger van cliënten waar en versterkt tegelijkertijd de eigen positie. Het is daarom zinvol om in het werkplan ook de doelstelling van de raad op te nemen en de samenstelling van de raad bekend te maken inclusief contactmogelijkheden (en eventueel met foto's).

## Medewerking zorgaanbieder

Om een goede planning te kunnen maken, moet de raad van de zorgaanbieder horen wanneer die om een bepaald advies/instemming wil vragen. Natuurlijk kunnen zich onverwachte adviesvragen of knelpunten voordoen. Dat is dan ook de reden dat de cliëntenraad bij het plannen ruimte moet houden voor onverwachte zaken. Het kan handig zijn samen met de zorgorganisatie het jaarplan van de organisatie te doorlopen en daaruit punten voor het werkplan voor de cliëntenraad te halen.

## Werkplan centrale cliëntenraad

Voor onderwerpen die toebedeeld zijn aan de centrale cliëntenraad, maakt de centrale cliëntenraad een werkplan. Het concept werkplan van de centrale cliëntenraad - als orgaan van vertegenwoordigers van lokale raden - wordt besproken in de afzonderlijke cliëntenraden. Dit heeft als voordeel dat je de taken deelt en afstemt over gedeelde onderwerpen. Van belang is om hierbij ook te kijken naar de verdeling van taken en bevoegdheden zoals vastgelegd in de eigen medezeggenschapsregeling.



# Werkwijze bij opstellen van een werkplan

## Stap 0:

### Visie op het werkplan

De cliëntenraad bespreekt waarom hij het werken met een werkplan belangrijk vindt en legt dit schriftelijk vast. Dat kan in het huishoudelijk reglement, maar ook in een apart visiedocument(je). Maak het kort en krachtig. De visie geeft richting aan alles wat de raad doet. Bij iedere adviesvraag en bij alle overlegonderwerpen gaat de raad na of de focus vanuit de visie goed is meegenomen.

## Stap 1:

### Inventarisatie onderwerpen

De cliëntenraad verzamelt de wensen en knelpunten van cliënten. Dit doet de raad structureel gedurende het hele jaar. De raad staat in contact met cliënten, naasten, vertegenwoordigers, vrijwilligers en medewerkers om die signalen te kennen. De leden van de cliëntenraad maken ieder voor zich een lijst met onderwerpen, die de raad volgens hen zou moeten behandelen. De onderwerpen kunnen variëren van de openingstijden van het restaurant tot het zorgaanbod van de instelling. De onderwerpen van de afzonderlijke lijstjes worden verzameld en worden op een gezamenlijke lijst gezet.

Bij het opstellen van het werkplan is het ook handig om rekening te houden met contacten die de cliëntenraad onderhoudt binnen en buiten de zorgorganisatie. Ook het bijwonen van cursussen, themabijeenkomsten en congressen is een apart onderdeel in het werkplan. Daar besteden cliëntenraadsleden ook best wat tijd aan.

## Stap 2:

### Inventariseren besluiten/onderwerpen (adviesaanvragen) van de zorgaanbieder

De zorgaanbieder hoort de cliëntenraad in elk geval eenmaal per jaar te informeren over het te voeren beleid.

#### De zorgaanbieder kan daarbij aangeven:

- > welke plannen voorbereid worden;
- > wat de aanleiding en redenen voor deze plannen zijn
- > wat de te verwachten consequenties (voor- en nadelen) zijn voor de cliënten;
- > hoe de cliëntenraad geïnformeerd wordt;
- > welke beslismomenten verwacht worden en wanneer;
- > wanneer de cliëntenraad de adviesaanvragen kan verwachten.

Op deze manier is de cliëntenraad voorbereid op de adviesaanvragen die komen gaan en kan de raad die meenemen in zijn werkplan. De raad krijgt zo een goed overzicht van het aankomende jaar en kan keuzes maken en prioriteiten stellen. Het is de plicht van de organisatie om advies te vragen, het recht van de raad om het te geven. Het is de raad die de inhoud van het werkplan bepaalt.

#### Min of meer standaard adviesvragen uit de koker van de zorgaanbieder gaan over:

- > het jaarplan
- > het meerjarenbeleidsplan
- > het kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag
- > de lange termijn huisvestingsplan of vastgoedstrategie
- > de kaderbrief
- > de begroting & jaarrekening
- > de cliëntervaringsmeting en NPS-score
- > jaarverslag van de klachtencommissie

### Stap 3:

#### Groeperen en prioriteiten stellen

Onderwerpen die hetzelfde zijn of sterk met elkaar te maken hebben worden bij elkaar gezet. De raad bespreekt de (clusters van) onderwerpen en stelt een voorlopige prioriteitenlijst op. Vervolgens bepaalt de raad, bij voorkeur in overleg met de cliënten, aan welke onderwerpen hij in het komende jaar aandacht wil besteden. Deze onderwerpen vormen de prioriteitenlijst.

De raad kan daarbij kiezen om te werken met onderwerpeigenaren/ portefeuillehouders/bewakers en taakverdelingen. Het geeft overzicht wanneer je die om die ook in het werkplan opneemt. Daarnaast is het verstandig om het tijdspad, zoals binnenkomen advies, einde adviestermijn, evaluaties en werkgroepen mee te nemen in het werkplan.

### Stap 4:

#### Optie: opstellen deelwerkplan(nen)

Als cliëntenraad kun je aan de hand van de prioriteitenlijst per activiteit een deelwerkplan opstellen. In een deelwerkplan staan alle activiteiten inclusief tijdsplanning.

##### Een deelwerkplan laat onder andere zien:

- › wat het onderwerp is;
- › wie bewaakt dat het onderwerp in de raad wordt besproken en wie voor de inhoudelijke voorbereiding zorgt. Als de raad niet voldoende deskundigheid in huis heeft om een bepaald onderwerp uit te werken, dan kan hij (externe) deskundigheid inroepen;
- › wat de cliëntenraad wil bereiken;
- › wanneer de raad een besluit neemt over het onderwerp;
- › wat het tijdspad is waarbinnen het onderwerp wordt afgehandeld.

### Stap 5:

#### Werkplan: overzicht van activiteiten

De activiteiten van de deelwerkplannen worden in het werkplan gezet. Op die manier is helder waar de raad het komende jaar mee aan de gang gaat. Zo is het zowel voor de cliëntenraad zelf als voor cliënten en zorgaanbieder duidelijk wie er wat doet en wanneer.

**In de bijlage vind je hulpdocumenten voor de brainstorm, keuze en prioritering van onderwerpen. Ook vind je een lijst met mogelijke onderwerpen en voorbeelden van (deel)werkplannen**







## Jaarverslag cliëntenraad

Met het jaarlijks opmaken van de plannen, is het ook goed om jaarlijks terug te kijken en een overzicht van de werkzaamheden op te nemen in een jaarverslag. In het huishoudelijk reglement van de raad staat wie verantwoordelijk is voor het maken van het jaarverslag. Dit kan de secretaris zijn, of de ondersteuner onder verantwoordelijkheid van de secretaris.

In het jaarverslag van de cliëntenraad staat hoe de cliëntenraad er dat jaar uit heeft gezien, of er veel nieuwe leden zijn gekomen en hoe de dekking van de cliëntgroepen is (zijn er bv. ook leden voor de thuiszorgcliënten). Ook gaat het verslag in op de manier van overleg met de organisatie. Verder staat in het jaarverslag welke adviezen zijn gegeven en welke onderwerpen aan bod zijn gekomen op de agenda's van het jaar. Ook kan je delen als raad welke successen er behaald zijn, welke leuke en moeilijke periodes het jaar heeft gekend of waar de raad dankbaar voor is in naam van de cliënten.

Het jaarverslag is dus veel meer dan een overzicht achteraf. Het jaarverslag geeft zowel de stand van zaken weer, als de uitwerking van de visie van de raad in de praktijk. Daarnaast is het jaarverslag een sfeerverslag en een manier om de zichtbaarheid van de cliëntenraad te vergroten. Het jaarverslag wordt gedeeld onder de cliënten, naasten, vertegenwoordigers, maar ook in de organisatie. De organisatie kan het jaarverslag van de cliëntenraad bijvoorbeeld ook gebruiken voor het bestuursverslag.

Het jaarverslag kan helpen om bekendheid te geven aan het werk van de cliëntenraad: je kunt het gebruiken als middel om in gesprek met cliënten om weer signalen op te halen voor een volgend werkplan.

**Hoe beter bekend het werk van de cliëntenraad, hoe meer signalen de raad binnen krijgt om mee aan de slag te gaan. En hoe effectiever de medezeggenschap.**

# Bijlagen

## Keuze van eigen onderwerpen voor het werkplan:

1. Inventarisatie/brainstorm - alle mogelijke onderwerpen
2. Welke onderwerpen zijn er te verwachten vanuit de organisatie?
3. Onderwerpen die overeenkomen bij 1 en 2 kunnen weggestreept worden. (Dit zijn advies aanvragen die de cliëntenraad zal ontvangen van de bestuurder en komen sowieso op het werkplan)
4. De onderwerpen die overblijven zijn geen prioriteit van de organisatie, maar kunnen volgens de cliëntenraad en zijn achterban als zeer belangrijk ervaren worden. Groepeer de onderwerpen en kies 3 onderwerpen waar de raad komend jaar mee aan de slag wil, op basis van criteria zoals genoemd op de pagina hiernaast.
5. (optioneel) Maken van een deelwerkplan – waarom en hoe gaan we aan de slag met dit onderwerp
6. Het werkplan invullen

## Keuze, op basis van criteria als:

- Wat zegt de visie van de raad?
- Valt het onder de Wmcz
- Staat het in het jaarplan van de organisatie?
- Wat vinden cliënten belangrijk?
- Waar worden cliënten door gehinderd?
- Verhoogt het de tevredenheid van cliënten?
- Kwaliteitsverbetering
- Wat zijn belangrijke prioriteiten in de organisatie?
- Is het wel een taak voor de cliëntenraad?
- Aantal cliënten die het aangaat
- Haalbaarheid
- Korte – en lange termijn onderwerpen
- In welke context
- Actualiteit
- Urgentie
- Valt binnen de taak of aandachtsgebied
- Hebben we deskundigheid / interesse

Bij het maken van keuzes kun je ook gebruik maken van de prioriteitenmatrix: je bepaalt of een onderwerp belangrijk is, of niet belangrijk. En of een onderwerp urgent is of niet urgent. De onderwerpen die zowel belangrijk als urgent zijn, komen op de eerste plaats. Daarna volgen de onderwerpen die wel belangrijk zijn, maar niet per se urgent.

	URGENT	NIET URGENT
BELANGRIJK	1	2
NIET BELANGRIJK	3	4

***“Wat willen wij als  
raad bereiken en  
wat hebben we dan  
te doen?”***

# Inventarisatie onderwerpen

**Mogelijke Onderwerpen:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



# Voorbeelden van onderwerpen

## Onderwerpen:

- Communicatie achterban
- Kwaliteitstoetsing en kwaliteitsplannen
- Bejegening, cliënten worden serieus genomen
- Eten en drinken
- Huishoudelijke dienst en schoonmaak
- Nieuwe wetgeving
- Nieuwbouw / onderhoud
- Basisinformatie aan CR Seksualiteit
- Ervaringsdeskundigen in de zorgorganisatie
- Contact met Wmo en adviesraden
- Digitalisering, e-health en domotica
- Terugdringen van dwang en drang
- Vrijheid en veiligheid
- Visie van de raad ontwikkelen
- Samenwerking medewerkers-clieëntenraden en bestuur
- Zorgleefplannen
- Bejegening, kwetsbare groep
- Zingeving
- Organisatorische onderwerpen vanuit de zorgaanbieder
- Waskosten
- Kwaliteit van leven en welzijn
- Regelmatige wisselingen in tijden en in personeel
- Rehabilitatie
- Veiligheid
- Activiteiten en bewegen
- Wetgeving en (bij)scholing
- Gevolgen van fusie voor cliënten
- Contacten tussen bewoners
- Vermindering van separaties
- Uiterlijke verzorging
- Wet zorg en dwang / Wet verplichte ggz
- Jaarverslag cliëntenraad

## Deelwerkplan per onderwerp (optioneel)

<p><b>Onderwerp</b> Onderwerp waarmee de raad aan de slag wil</p>		
<p><b>Waarom</b> Argumenten/onderbouwing waarom de raad met dit onderwerp aan de slag wil</p>		
<p><b>Resultaat</b> Wat de raad wil bereiken (zo concreet mogelijk formuleren)</p>		
<p><b>Doelgroepen</b> Doelgroepen waar de activiteiten zich op richten</p>		
<p><b>Activiteiten en Tijdsplanning</b> Acties die de raad gaat ondernemen en wanneer</p>	Actie	Tijdstip
<p><b>Benodigdheden</b> Wat de raad nodig heeft aan materiaal en faciliteiten om de activiteiten uit te voeren</p>		
<p><b>Kosten</b> Kosten van de verschillende activiteiten</p>		
<p><b>Samenwerking</b> Personen en/of organisaties die nodig zijn om het resultaat te bereiken</p>		
<p><b>Wie er met de activiteiten aan de slag gaan</b> Raadsleden, (ex-) cliënten, commissie/werkgroep met leden en niet-leden</p>		
<p><b>Contactpersoon/Trekker</b> Degene die verantwoordelijk is voor dit onderwerp en de onderdelen bewaakt</p>		
<p><b>Wijze van communicatie</b> Wat met wie en wanneer communiceren?</p>		

# Voorbeelden van een werkplan

Onderwerp	Start	Bewaker	Afronden in de cliëntenraad door middel van	Afgerond
<b>Contact met (nieuwe) cliënten</b>	Dec 2019	Jos	Informatiefolder cliëntenraad herzien in overleg met Communicatie. Procedure maken voor contact met nieuwe cliënten	April 2020
<b>Opstellen en herzien reglementen</b>	Dec 2019	Cecil en Robin	Opstellen medezeggenschapsregeling, herzien samenwerkingsovereenkomst en huishoudelijk reglement	Dec 2020
<i>(adviesaanvraag zorgaanbieder)</i>	Dec 2020	Anne		Mei 2021
<b>Jaarvergadering cliëntenraad</b>	April 2020	Han	Vaststelling datum en programma in de cliëntenraad.	Juni 2021
<i>(adviesaanvraag zorgaanbieder)</i>	Mei 2020	Jos		Dec 2022
<b>Informatie aan achterban</b>	Juni 2020	Beau	Aan begin van elk kwartaal (digitale) Nieuwsbrief uitbrengen. Informatie van de raad op de website wordt actueel gehouden.	Sept 2021
<b>Informatie uitwisseling met de achterban</b>	Juni 2020	Beau en Cecil	Eenmaal per kwartaal informatie-uitwisseling in bijeenkomst met cliënten / vertegenwoordigers.	Okt 2021
<b>Opstellen inwerkprogramma nieuwe leden</b>	Sept 2020	Anne	Inwerkprogramma wordt vastgesteld	Nov. 2021
<b>Zorg-, leef/behandelplan</b>	Sept 2020	Cecil	CR geeft advies aan Raad van Bestuur	Nov 2021
<i>(adviesaanvraag zorgaanbieder)</i>	Okt 2020	Jos		Maart 2022
<b>Ontspanningsactiviteiten</b>	Nov 2020	Anne	CR formuleert advies over activiteitenjaarplan	Dec 2021

Onderwerp	Belang cliënten	Activiteiten	Bewaker	Datum
Maaltijden	juiste tijd goede smaak goede temperatuur keuzemenu drie gangen	onderzoek onder cliënten mee-eten overleg hoofd voeding ongevraagd advies overleg manager	Jeffrey	maart, april april mei eerste helft juni 18 juni
Activiteiten	wensen cliënten op maat cliënten weekendaanbod	inventarisatie activiteiten ongevraagd advies overleg manager	Melanie	juni eerste helft juni 16 juli
Kwaliteit van zorg	op maat cliënten voorrang aan bejegening	oordeel onderzoek advies over verbeteringen en verbeteringen voorstellen overleg manager (geen) instemming	Tom	juli eerste helft september 17 september 24 september



Advies en  
ondersteuning  
(op maat) nodig?  
**Word ook  
lid!**

LOC is een netwerk van mensen die betrokken zijn bij de zorg.  
We willen dat elk mens een waardevol leven kan leiden. Ook als die  
zorg nodig heeft. We hebben dat verwoord in een visie: 'waardevolle zorg'.  
Die vind je op [www.loc.nl](http://www.loc.nl), net als de mogelijkheden om je aan LOC te verbinden.  
**Zo kun je bijvoorbeeld lid, vriend, ambassadeur of vrijwilliger worden.**



**[www.loc.nl](http://www.loc.nl)**