

Medezeggenschapsregeling eerstelijnszorg Nucleuszorg B.V.

Maart 2025

ANT, InEen, KNGF, KNMT en LHV hebben samen met de koepels voor cliëntenraden LSR en NCZ een model voor een medezeggenschapsregeling voor de eerstelijnszorg ontwikkeld. Deze voldoet aan de eisen die de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 (WMCZ 2018) hieraan stelt.

Dit reglement is de medezeggenschapsregeling zoals bedoeld in artikel 3 van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 (Wmcz 2018). Middels dit reglement geeft **Nucleuszorg B.V.** invulling en uitvoering aan de op haar rustende verplichtingen en verantwoordelijkheden met betrekking tot de medezeggenschap van cliënten, zoals vastgelegd in de Wmcz 2018. Indien en voor zover een of meerdere bepalingen in strijd zouden zijn met de wettekst van de Wmcz 2018 zoals deze thans luidt of in de toekomst zal komen te luiden, dan geldt de wettekst.

Artikel 1 Begripsbepaling

1. **Cliënt:** een formele benaming van een natuurlijk persoon aan wie de instelling zorg verleent. In de curatieve sector normaliter aangeduid als patiënt.
2. **Vertegenwoordiger:** de wettelijke vertegenwoordiger, mantelzorger of contactpersoon van een cliënt.
3. **Bestuur:** het bestuur van de zorgaanbieder.
4. **Bestuurder:** de persoon die vertegenwoordigingsbevoegd is c.q. lid van het bestuur van de zorgaanbieder, i.c. de directeur-bestuurder van **Nucleuszorg B.V.**
5. **Commissie van Vertrouwenslieden:** de commissie bedoeld in artikel 14 van de Wet;
6. **Zorgaanbieder:** een instelling als bedoeld in artikel 1, eerste lid van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, waarbij in de regel meer dan 25 personen structureel zorg verlenen en de zorg kortdurend is zonder verblijf, i.c. **Nucleuszorg B.V.**
7. **Cliëntenraad:** Een groep bestaande uit één of meer cliënten en die de behartiging van de gemeenschappelijke belangen van alle cliënten van een zorgaanbieder als taak heeft.

Artikel 2 Bevoegdheden van de raad

1. De cliëntenraad is bevoegd de belangen van de bij de zorgaanbieder in zorg zijnde cliënten te behartigen. Dit betreft alle cliënten van de spoedzorg en de chronische zorg en cliënten van de GGZ-zorg voor zover de betreffende huisartsen(praktijken) met hun GGZ-zorg aangesloten zijn bij Nucleuszorg BV.
2. De cliëntenraad is tevens ingericht voor alle cliënten van de huisartsenzorg in Zeeuws-Vlaanderen en de rol die Nucleuszorg B.V. inneemt als regionale huisartsenorganisatie.

Artikel 3 Omvang raad en zittingsduur

1. De cliëntenraad bestaat uit drie leden.
2. Een lid van de cliëntenraad heeft zitting voor een periode van 4 jaar, met uitzondering van de eerste zittingstermijn bij oprichting. De cliëntenraad stelt in zijn eerste vergadering een rooster van aftreden op.
3. Een lid van de cliëntenraad treedt na zijn zittingsperiode af en is terstond éénmaal voor 4 jaar herbenoembaar.

Artikel 4 Benoeming leden cliëntenraad

1. De leden van de cliëntenraad worden benoemd uit de cliënten dan wel mensen die representatief zijn voor de cliënten van de zorgaanbieder.
2. Vacatures in de cliëntenraad worden op verzoek van de cliëntenraad door de zorgaanbieder bekendgemaakt aan alle cliënten.
3. De zorgaanbieder en de cliëntenraad kunnen potentiële kandidaten persoonlijk benaderen.

4. De cliëntenraad voert een gesprek met kandidaten voor een zetel in de cliëntenraad en draagt op basis daarvan kandidaten ter benoeming voor aan het bestuur.
5. De zorgaanbieder benoemt het lid op voordracht van de cliëntenraad, tenzij dit in redelijkheid niet van de zorgaanbieder verwacht kan worden.

Artikel 5 Onverenigbaarheden

1. Werknemers van de zorgaanbieder kunnen geen deel uitmaken van de cliëntenraad.
2. Leden en oud-leden van de raad van toezicht, alsmede bestuurders of ex-bestuurders van de zorgaanbieder kunnen geen deel uitmaken van de cliëntenraad.

Artikel 6 Einde lidmaatschap cliëntenraad

1. Het lidmaatschap van de cliëntenraad eindigt door:
 - a. opzegging door het lid;
 - b. beëindiging van de behandelrelatie tussen cliënt en zorgaanbieder, tenzij de cliëntenraad en zorgaanbieder gezamenlijk anders besluiten.
 - c. overlijden van het lid;
 - d. het verlies van het vrije beheer over zijn vermogen door het lid;
 - e. ontslag door de zorgaanbieder op voordracht van de cliëntenraad, dan wel in overleg met de cliëntenraad indien:
 - I. het lid niet langer representatief is voor de cliënt(en);
 - II. het lid niet langer wil of kan bijdragen aan het behartigen van de gemeenschappelijke belangen van de cliënten;
 - III. het voortzetten van het lidmaatschap in redelijkheid niet van de zorgaanbieder kan worden gevergd.
2. Een voornemen tot ontslag wordt aan het betrokken lid schriftelijk meegedeeld onder opgaaf van redenen. Het betrokken lid heeft twee weken om zijn visie op het voorgenomen ontslag aan te geven. Na deze twee weken kan de cliëntenraad of de zorgaanbieder het definitieve besluit tot ontslag nemen. Bij de stemming in de cliëntenraad over een (voorgenomen) besluit tot ontslag heeft het betrokken lid geen stemrecht.

Artikel 7 Ontbinden cliëntenraad

1. De zorgaanbieder kan de cliëntenraad ontbinden indien deze structureel tekortschiet in de behartiging van de gemeenschappelijke belangen van de cliënten van de zorgaanbieder.
2. Het voornemen om de cliëntenraad te ontbinden behoeft de instemming van de cliëntenraad, conform artikel 14 van deze regeling.
3. Indien de cliëntenraad zijn instemming onthoudt, dan wel de cliëntenraad de zorgaanbieder niet zo spoedig mogelijk een reactie geeft conform artikel 14 van deze regeling, kan de zorgaanbieder de Commissie van Vertrouwenslieden verzoeken om toestemming om de cliëntenraad te ontbinden.
4. Indien een representatief te achten delegatie van cliënten of hun vertegenwoordigers van mening is dat de cliëntenraad ontbonden dient te worden en de zorgaanbieder en de cliëntenraad weigeren daaraan hun medewerking te verlenen, kan de Commissie van Vertrouwenslieden op verzoek van deze delegatie uitspreken dat de zorgaanbieder de cliëntenraad dient te ontbinden.
5. De Commissie van Vertrouwenslieden geeft de toestemming, bedoeld in het derde en vierde lid, slechts indien sprake is van de situatie bedoeld in het eerste lid en er redelijkerwijs geen andere oplossing is dan ontbinding van de cliëntenraad.
6. Een zorgaanbieder kan tegen een uitspraak of beslissing van de Commissie van Vertrouwenslieden in beroep gaan bij de Ondernemingskamer.

7. Indien het aantal natuurlijke personen die in de regel bij de zorgaanbieder zorg verlenen, daalt beneden het aantal waarbij de zorgaanbieder verplicht is een cliëntenraad in te stellen, dan deelt de zorgaanbieder aan de cliëntenraad, de cliënten en hun vertegenwoordigers schriftelijk of elektronisch mede of hij de cliëntenraad vrijwillig in stand zal houden dan wel de cliëntenraad zal ontbinden.

Artikel 8 Taken van de cliëntenraad

1. De cliëntenraad inventariseert regelmatig wensen en meningen van de cliënten, en maakt daarbij zoveel mogelijk gebruik van de reeds beschikbare hulpmiddelen en informatie van de zorgaanbieder.
2. De cliëntenraad informeert cliënten en andere belanghebbenden over zijn werkzaamheden en de resultaten daarvan.
3. De zorgaanbieder ondersteunt de cliëntenraad bij deze taken.
4. De cliëntenraad maakt afspraken met de zorgaanbieder over het periodiek evalueren van zijn functioneren.

Artikel 9 Geheimhouding

1. Openheid en transparantie zijn het uitgangspunt in de communicatie tussen de zorgaanbieder en de cliëntenraad en tussen de cliëntenraad en de cliënten.
2. De leden van de cliëntenraad zijn verplicht tot geheimhouding van alle privacygevoelige zaken die zij in hun hoedanigheid vernemen, ten aanzien waarvan de zorgaanbieder dan wel de cliëntenraad hen geheimhouding heeft opgelegd of waarvan zij het vertrouwelijke karakter kunnen begrijpen. Het voornemen om geheimhouding op te leggen wordt zoveel mogelijk vóór de behandeling van de betrokken aangelegenheid meegedeeld.
3. Degene die de geheimhouding oplegt, vermeldt daarbij wat onder de geheimhouding valt, hoelang de geheimhouding duurt, alsmede ten aanzien van wie de geheimhouding niet in acht behoeft te worden genomen.
4. De plicht tot geheimhouding vervalt niet door beëindiging van het lidmaatschap van de raad, noch door beëindiging van de band van de betrokkene met de zorgaanbieder.
5. Vergaderingen van de cliëntenraad en overlegvergaderingen van de cliëntenraad met het bestuur zijn niet openbaar. Verslagen worden niet gepubliceerd.

Artikel 10 Huishoudelijk reglement

De cliëntenraad stelt een huishoudelijk reglement vast, waarin ten minste is geregeld:

1. de werkwijze van de cliëntenraad;
2. de vertegenwoordiging van de cliëntenraad in en buiten rechte.

Artikel 11 Voorzieningen

1. De zorgaanbieder staat de cliëntenraad het gebruik toe van de voorzieningen waarover hij beschikt.
 - a. Vergader- en overlegfaciliteiten;
 - b. Communicatiemiddelen voor het informeren en consulteren van de cliënten en andere belanghebbenden;
 - c. E-mailaccount;Een goed en snel vindbare pagina op de website van de zorgaanbieder, waarover de cliëntenraad de redactie voert dan wel aanwijzingen kan geven.

- d. De kosten die redelijkerwijs noodzakelijk zijn voor de vervulling van de werkzaamheden van de cliëntenraad komen ten laste van de zorgaanbieder op basis van een jaarlijks door de zorgaanbieder vast te stellen budget. Hieruit kunnen de volgende kosten worden voldaan:
 - a. scholing;
 - b. onafhankelijke ondersteuning;
 - c. kosten die betrekking hebben op bijeenkomsten van de cliëntenraad, zoals reiskosten en een vrijwilligersvergoeding, worden in overleg gedeclareerd.
 - d. het voorleggen van een geschil of verzoek aan de Commissie van Vertrouwenslieden.
2. De kosten van het voeren van rechtsgedingen over de uitleg van de wet alsmede de kosten van het indienen van verzoeken conform artikel 12 en artikel 14, lid 8 van de wet, voor zover deze kosten redelijkerwijs noodzakelijk zijn en de cliëntenraad de zorgaanbieder vooraf heeft gemeld dat dergelijke kosten zullen worden gemaakt, komen voor rekening van de zorgaanbieder. Kosten, anders dan die voor het voeren van rechtsgedingen zoals genoemd in lid 2, onderdeel h, die het budget overschrijden komen slechts voor rekening van de zorgaanbieder indien de zorgaanbieder daarmee tevoren heeft ingestemd.

Artikel 12 Informatie en vergadering

1. De zorgaanbieder verstrekt de cliëntenraad gevraagd of ongevraagd tijdig alle inlichtingen en gegevens, bij voorkeur schriftelijk, die deze voor de vervulling van zijn taak redelijkerwijs nodig heeft.
2. De zorgaanbieder zorgt dat de informatie die hij gevraagd of ongevraagd aan de cliëntenraad verstrekt voor de cliëntenraad begrijpelijk is. Daartoe maakt hij met de cliëntenraad afspraken over vorm en inhoud van de advies- en instemmingsaanvragen en van de overige informatie die hij de cliëntenraad ter beschikking stelt.
3. De cliëntenraad kan informatie die de leden niet begrijpelijk vinden, terugsturen aan de zorgaanbieder. De zorgaanbieder voorziet de cliëntenraad dan alsnog van informatie die voor de leden begrijpelijk is of licht de informatie mondeling toe.
4. De zorgaanbieder verstrekt ten minste eenmaal per jaar, bij voorkeur schriftelijk, algemene gegevens omtrent het beleid dat in het verstreken tijdvak is gevoerd en in het komende jaar zal worden gevoerd. De zorgaanbieder vermeldt daarbij welke advies- dan wel instemmingsaanvragen hij voornemens is aan de cliëntenraad voor te leggen.
5. Bestuurder en cliëntenraad komen ten minste tweemaal per jaar bijeen.
6. Bestuurder en cliëntenraad informeren cliënten en andere belanghebbenden over hetgeen besproken is in hun vergaderingen.

Artikel 13 Advies

1. De zorgaanbieder informeert de cliëntenraad en stelt deze in de gelegenheid advies uit te brengen over elk door haar genomen besluit inzake:
 - a. een wijziging van de doelstelling of de grondslag van de zorgaanbieder;
 - b. een fusie of duurzame samenwerking waarbij de zorgaanbieder 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 de benoeming van de leden van het toezichthoudend orgaan en de leden van het bestuur van de zorgaanbieder indien aanwezig;

- g. de vaststelling van de begroting en de jaarverantwoording van de zorgaanbieder.
- 2. De zorgaanbieder bespreekt met de cliëntenraad bij de start van de voorbereidingen van besluiten genoemd in artikel 13 lid 1 sub a t/m c van deze regeling op welke wijze de cliëntenraad daarbij zal worden betrokken en legt de gemaakte afspraken vast.
- 3. Het advies wordt op een zodanig tijdstip gevraagd dat de cliëntenraad redelijkerwijs genoeg tijd heeft zich een goed oordeel ter zake te vormen en dat het advies van wezenlijke invloed kan zijn op het te nemen besluit. De adviesaanvraag wordt schriftelijk aan de cliëntenraad overhandigd.
- 4. De cliëntenraad brengt schriftelijk zijn met redenen omkleed advies over een voorgenomen besluit uit en doet dat binnen een redelijke termijn.
- 5. De zorgaanbieder neemt geen besluit dat afwijkt van een door de cliëntenraad uitgebracht advies voordat daarover, voor zover dat redelijkerwijze mogelijk is, ten minste eenmaal met de cliëntenraad overleg is gepleegd.
- 6. De zorgaanbieder informeert de cliëntenraad schriftelijk over een besluit dat betrekking heeft op een onderwerp waarover deze advies heeft uitgebracht. Wanneer het besluit afwijkt van het advies gebeurt dat met opgave van redenen.

Artikel 14 Instemming

- 1. De zorgaanbieder behoeft de instemming van de cliëntenraad voor elk door haar voorgenomen besluit inzake:
 - a. de medezeggenschapsregeling, de klachtenregeling zoals bedoeld in artikel 13 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, alsmede andere voor cliënten geldende regelingen;
 - b. de profielschets voor de klachtenfunctionaris zoals bedoeld in artikel 15 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg;
 - c. het algemene beleid ter zake van kwaliteit, veiligheid en hygiëne;
 - d. het algemene beleid ter zake van de toelating van cliënten tot de zorgverlening;
 - e. de selectie en benoeming van personen die de cliëntenraad de onafhankelijke ondersteuning, bedoeld in artikel 11 lid 2 sub f van deze regeling, zullen verlenen.

De zorgaanbieder kan kenbaar maken aan de cliëntenraad dat het landelijke beleid gevolgd wordt en om die reden geen advies of instemming vraagt.

- 2. De zorgaanbieder legt het te nemen besluit schriftelijk voor aan de cliëntenraad op een zodanig tijdstip dat de cliëntenraad redelijkerwijs genoeg tijd heeft om zich een goed oordeel ter zake te vormen.
- 3. De cliëntenraad onthoudt zijn instemming niet dan nadat daarover, voor zover dat redelijkerwijs mogelijk is, ten minste eenmaal met de zorgaanbieder overleg is gepleegd. De cliëntenraad deelt zijn beslissing zo spoedig mogelijk schriftelijk mee aan de zorgaanbieder. In geval van het onthouden van de instemming wordt dit met redenen omkleed.
- 4. Zo spoedig mogelijk na het ontvangen van de beslissing van de cliëntenraad geeft de zorgaanbieder daarop een reactie.

Artikel 15 Ongevraagd advies

- 1. De cliëntenraad is bevoegd de zorgaanbieder ongevraagd te adviseren over onderwerpen die voor de cliënten van belang zijn.
- 2. De zorgaanbieder besluit zo spoedig mogelijk of hij een ongevraagd advies zal volgen. Indien hij voornemens is een besluit te nemen dat afwijkt van het schriftelijk advies dan overlegt hij daarover, voor zover dat redelijkerwijze mogelijk is, ten minste eenmaal met de cliëntenraad.

3. De zorgaanbieder informeert de cliëntenraad schriftelijk over een besluit dat betrekking heeft op een onderwerp waarover deze schriftelijk advies heeft uitgebracht. Wanneer het besluit afwijkt van het schriftelijke advies gebeurt dat met opgave van redenen.
4. Indien de zorgaanbieder zonder dat de cliëntenraad daarmee heeft ingestemd heeft besloten om een ongevraagd schriftelijk advies over een onderwerp als bedoeld in artikel 14, lid 1, niet of niet geheel uit te voeren, kan:
 - a. de cliëntenraad de Commissie van Vertrouwenslieden verzoeken uit te spreken dat het advies toch dient te worden uitgevoerd.
 - b. de zorgaanbieder de Commissie van Vertrouwenslieden verzoeken om het door de zorgaanbieder genomen besluit te bevestigen.
5. De commissie weigert het verzoek, bedoeld in lid 4 a, dan wel wil het verzoek, bedoeld in lid 4 b, in, indien de weigering van de zorgaanbieder om het advies geheel te volgen redelijk is. Tenzij de commissie van mening is dat het advies in het geheel niet gevolgd hoeft te worden, bepaalt zij tevens welk deel van het advies uitgevoerd dient te worden en wanneer daarmee een aanvang moet zijn gemaakt.

Artikel 16 Interne toezichthouder

1. Indien de zorgaanbieder een toezichthoudend orgaan heeft, legt zij (indien zij een rechtspersoon is in haar statuten en indien zij geen rechtspersoon is in haar schriftelijke reglementen) vast dat de cliëntenraad in de gelegenheid wordt gesteld om een bindende voordracht te doen voor de benoeming van tenminste één lid van dit toezichthoudend orgaan.
2. De interne toezichthouder en de cliëntenraad overleggen ten minste één keer per jaar.
3. De interne toezichthouder informeert de cliëntenraad ten minste één keer per jaar over hetgeen hij heeft gedaan met de inbreng van de cliëntenraad in het in lid 2 genoemde overleg.

Artikel 17 Recht van enquête

De cliëntenraad van een zorgaanbieder die een rechtspersoon is, kan een verzoek in het kader van het recht van enquête bij de Ondernemingskamer van het Gerechtshof Amsterdam indienen.

Artikel 18 Geschillen

De zorgaanbieder of de cliëntenraad kan geschillen over de volgende onderwerpen voorleggen aan de (Landelijke) Commissie van Vertrouwenslieden¹:

- de medezeggenschapsregeling;
- de taken van de cliëntenraad;
- het verstrekken van informatie;
- het gebruik van voorzieningen;
- de vergoeding van de kosten van de cliëntenraad;
- advies en instemming;
- het ontbinden van een cliëntenraad
- het instellen van een centrale cliëntenraad en diens bevoegdheden.

Artikel 19 Aanpassen regeling

1. De medezeggenschapsregeling wordt door de zorgaanbieder ter instemming voorgelegd aan de cliëntenraad.

¹ ANT, InEen, KNGF, KNMT en LHV zijn gezamenlijk in gesprek over aansluiting bij de [Landelijke commissie van vertrouwenslieden](#) (LCvV). Hiermee wordt het voor de achterbannen van deze verenigingen mogelijk om tegen gereduceerd tarief geschillen in behandeling te laten nemen.

2. De cliëntenraad en de zorgaanbieder overleggen over de inhoud van het reglement bij de totstandkoming ervan en bij iedere voorgestelde wijziging ervan.
3. De cliëntenraad en de zorgaanbieder kunnen voorstellen de regeling te wijzigen.
4. De regeling wordt periodiek geëvalueerd en indien noodzakelijk aangepast aan de actuele wet- en regelgeving.

Artikel 20 Slotbepalingen

1. Deze regeling kan worden aangehaald als: Medezeggenschapsregeling cliëntenraad 2025.
2. Deze regeling kan worden aangepast/gewijzigd met instemming van de cliëntenraad.

Ondertekend op Tennewoon (datum)



Namens de cliëntenraad,
Mevrouw H. Jansen
Voorzitter



Namens Nucleuszorg B.V.,
Mevrouw K. Smit
Directeur-bestuurder a.i.