

Reglement cliëntenparticipatie Stichting ROGplus

Inleiding

In de statuten van de Stichting ROGplus Nieuwe Waterweg Noord is in artikel 14 lid 1 de mogelijkheid opgenomen om een vorm van cliëntenparticipatie in te stellen. In artikel 14 lid 2 is bepaald dat voor de vorm en inhoud van de cliëntenparticipatie een reglement wordt vastgesteld.

Dit reglement wordt, na goedkeuring door de toezichthouder, vastgesteld door de directeur van Stichting ROGplus NWN.

Artikel 1. Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. de wet: de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) van 3 december 2014, inzake de gemeentelijke ondersteuning op het gebied van zelfredzaamheid, participatie, beschermd wonen en opvang;
- b. cliëntenparticipatie: de gestructureerde wijze waarop de Stichting ROGplus NWN haar cliënten en hun mantelzorgers betreft in beleidsvoorbereiding, uitvoering en evaluatie van de Wmo 2015-uitvoeringspraktijk;
- c. cliënt: een inwoner van Maassluis, Vlaardingen of Schiedam die gebruik maakt van een algemene voorziening of aan wie een maatwerkvoorziening of persoonsgebonden budget is verstrekt door de Stichting ROGplus NWN of door of namens wie een melding is gedaan bij de Stichting ROGplus NWN;
- d. mantelzorger: een persoon die hulp biedt aan een cliënt, die rechtstreeks voortvloeit uit een tussen personen bestaande sociale relatie en die niet wordt verleend in het kader van een hulpverlenend beroep;
- e. 'Meedoen met ROGplus': de overkoepelende benaming voor alle activiteiten in het kader van cliëntenparticipatie;
- f. digitaal panel: een digitale adviesgroep, bestaande uit cliënten en hun mantelzorgers, die in een wisselende samenstelling de doelgroepen waarvoor de Stichting ROGplus haar werkzaamheden uitvoert, vertegenwoordigt;
- g. gesprekspanel: een adviesgroep, bestaande uit cliënten en hun mantelzorgers, die in een wisselende samenstelling de doelgroepen waarvoor de Stichting ROGplus haar werkzaamheden uitvoert, vertegenwoordigt;
- h. focusgroep: een adviesgroep, bestaande uit cliënten en hun mantelzorgers, die in een wisselende samenstelling de doelgroepen waarvoor de Stichting ROGplus haar werkzaamheden uitvoert, vertegenwoordigt en een onderwerp (nader) uitdiept;
- i. bestuur en MT: het bestuur (directeur(en)) en het management van de Stichting ROGplus NWN;
- j. het gemeenschappelijk orgaan: het gemeenschappelijk orgaan ROGplus;
- k. toezichthouder: orgaan dat belast is met het integraal toezicht op het beleid en de uitvoering daarvan door het bestuur en op de algemene gang van zaken van de stichting.

Artikel 2 Doelstelling

'Meedoen met ROGplus' heeft als doel:

1. Het bereiken dat ervaringsdeskundige cliënten en hun mantelzorgers zo optimaal mogelijk betrokken worden bij de voorbereiding, uitvoering en evaluatie van de uitvoeringspraktijk van de Stichting ROGplus NWN.
2. Het bijdragen aan verbetering van de kwaliteit van uitvoering van de door de gemeenten aan het gemeenschappelijk orgaan overgedragen taken en bevoegdheden.

3. Het delen van ervaringen, ideeën en meningen over de producten, diensten, medewerkers en processen van de Stichting ROGplus NWN.

Artikel 3 Vormen cliëntenparticipatie

1. 'Meedoen met ROGplus' vindt plaats in verschillende vormen:
 - a. Het digitale panel geeft desgevraagd digitaal haar mening over of visie op een door de Stichting ROGplus NWN bepaald onderwerp.
 - b. Het gesprekspanel geeft desgevraagd in een groeps gesprek haar mening over of visie op een door de Stichting ROGplus NWN bepaald onderwerp.
 - c. De focusgroep formuleert desgevraagd, al dan niet aan de hand van de uitkomst van een onderzoek in het digitale panel of het gesprekspanel, een (beleids)advies of (beleids)visie over een door de Stichting ROGplus NWN bepaald onderwerp
2. Het bestuur van de Stichting ROGplus NWN bepaalt voor welke vorm van participatie gekozen wordt.

Artikel 4 Samenstelling

1. Het digitale panel wordt per specifiek onderwerp samengesteld en bestaat uit minimaal 30 personen. Selectie van de deelnemers vindt plaats op basis van kennis van, dan wel ervaring met het onderwerp. Hierbij wordt gestreefd naar een evenredige vertegenwoordiging.
2. Het gesprekspanel wordt per specifiek onderwerp samengesteld en bestaat uit minimaal 5 en maximaal 15 personen. Selectie van de deelnemers vindt plaats op basis van kennis van, dan wel ervaring met het onderwerp. Hierbij wordt gestreefd naar een evenredige vertegenwoordiging. Het gesprekspanel wordt aangevuld met de adviseur klantrelaties van de Stichting ROGplus NWN als gespreksleider (of een vervanger).
3. De focusgroep wordt per specifiek onderwerp samengesteld en bestaat uit minimaal 5 en maximaal 15 personen. Selectie van de deelnemers vindt plaats op basis van kennis van, dan wel ervaring met het onderwerp. Hierbij wordt gestreefd naar een evenredige vertegenwoordiging. De focusgroep wordt aangevuld met:
 - a. de adviseur klantrelaties van de Stichting ROGplus NWN als gespreksleider (of een vervanger);
 - b. een bij het onderwerp betrokken bestuurder of MT-lid of specialistisch medewerker van de Stichting ROGplus NWN;
 - c. vertegenwoordigers van de Adviesraad Samenlevingszaken van Maassluis, de Wmo Adviesraad van Vlaardingen en Adviesraad Sociaal Domein van Schiedam; en,
 - d. indien gewenst, een extern deskundige, die informatie, uitleg en waar nodig verduidelijking kan geven over het onderwerp.
4. Deelnemers aan het digitale panel, het gesprekspanel en de focusgroep mogen niet werkzaam zijn bij de Stichting ROGplus NWN, bij de gemeente Maassluis, Vlaardingen of Schiedam of bij een aanbieder van Wmo-maatwerkvoorzieningen.

Artikel 5 Openbaarheid groepsbijeenkomsten

De bijeenkomsten zijn niet openbaar. Aanwezigheid bij bijeenkomsten is alleen mogelijk op uitnodiging van (de bijeenkomst organiserende medewerkers van) Stichting ROGplus NWN .

Artikel 6 Werkwijze

Digitaal panel:

- Deelname aan het digitale panel van 'Meedoen met ROGplus' vindt plaats in de vorm van digitale enquêtes.
- Een enquête gaat over één specifiek onderwerp.

- Vraagstelling gebeurt aan de hand van open, gesloten en meerkeuze vragen.
- De onderwerpen hebben betrekking op de producten, diensten, processen of dienstverlening van Stichting ROGplus NWN.
- Bij het uitzetten van de enquête wordt aan de deelnemers uitgelegd wat het doel van de enquête is.
- Deelnemers wordt deelname aan niet meer dan vier enquêtes per jaar gevraagd.
- De reactietermijn wordt afhankelijk van de urgentie bepaald. Standaard wordt een termijn van twee weken aangehouden.
- De uitkomsten en vervolgacties worden in principe binnen 30 dagen na sluiting van de termijn aan de deelnemers terug gemeld.
- De inbreng van panelleden wordt op een zodanig tijdstip gevraagd dat de toezichthouder, het bestuur en het MT van Stichting ROGplus NWN de uitkomsten kunnen meewegen bij de uitvoeringspraktijk, controle of beleidsvoorbereiding van het betreffende onderwerp.

Gesprekspanel:

- Deelname aan het gesprekspanel van 'Meedoen met ROGplus' vindt plaats in de vorm van een groepsgesprek.
- Een groepsgesprek gaat over één specifiek onderwerp.
- De onderwerpen hebben betrekking op de producten, diensten, processen of dienstverlening van Stichting ROGplus NWN.
- Het groepsgesprek wordt geleid door de adviseur klantrelaties van Stichting ROGplus NWN (of een vervanger).
- Voorafgaand aan en aan het begin van het groepsgesprek wordt aan de deelnemers uitgelegd wat het doel is.
- Een groepsgesprek vindt plaats buiten het kantoor van de Stichting ROGplus NWN.
- Deelnemers wordt deelname aan niet meer dan drie groepsgesprekken per jaar gevraagd.
- Van de bijeenkomst wordt een verslag gemaakt.
- De adviseur klantrelaties van de Stichting ROGplus NWN communiceert de uitkomsten van de bijeenkomst met de gespreksdeelnemers en, afhankelijk van het onderwerp, met de toezichthouder, het bestuur, het MT en/of de medewerkers van de Stichting ROGplus NWN.
- Vanuit bestuur en/of MT van de Stichting ROGplus NWN volgt een terugmelding over de actie die wordt ondernomen naar aanleiding van de uitkomsten van de bijeenkomst.
- Stichting ROGplus NWN draagt zorg voor een adequate organisatie van de groepsgesprekken 'Meedoen met ROGplus'.

Focusgroep:

- Indien de uitkomsten van een onderzoek in het digitale panel of het gesprekspanel daar aanleiding toe geven of indien er een onderwerp dieper verkend moet worden, kan de adviseur klantrelaties voorstellen aan bestuur en MT om de focusgroep van 'Meedoen met ROGplus' het onderwerp verder te laten uitdiepen. Ook door de toezichthouder, het bestuur en het MT aangedragen onderwerpen kunnen aan de focusgroep worden voorgelegd.
- Een bijeenkomst van de focusgroep vindt plaats buiten het kantoor van de Stichting ROGplus NWN.
- Voorafgaand aan en aan het begin van de bijeenkomst worden de deelnemers geïnformeerd over aanleiding, de eventuele uitkomst van het digitaal panel of het gesprekspanel, de vraagstelling en de opdracht voor de bijeenkomst.

- De focusgroep wordt geleid door de adviseur klantrelaties van Stichting ROGplus NWN (of een vervanger).
- Van de bijeenkomst wordt een verslag gemaakt.
- De adviseur klantrelaties of een bij het onderwerp betrokken bestuurder, MT-lid of specialistisch medewerker van de Stichting ROGplus NWN communiceert de uitkomsten van de bijeenkomst met de focusgroepeelnemers en, afhankelijk van het onderwerp, met de toezichthouder, het bestuur, het MT en/of de medewerkers van de Stichting ROGplus NWN.
- Vanuit bestuur en/of MT van de Stichting ROGplus NWN volgt een terugmelding over de actie die wordt ondernomen naar aanleiding van de uitkomsten van de focusgroep.
- Stichting ROGplus NWN draagt zorg voor een adequate organisatie van de focusgroep 'Meedoen met ROGplus'.

Artikel 7 Informatievoorziening

Stichting ROGplus NWN draagt er zorg voor dat aan de deelnemers alle relevante informatie wordt verstrekt die nodig is om naar behoren te reageren of adviseren. De informatie wordt tijdig verstrekt, zodat deelnemers voldoende tijd hebben de informatie te verwerken.

Artikel 8 Faciliteiten

Het bestuur van de Stichting ROGplus NWN zorgt ervoor dat de deelnemers aan het gesprekspanel of de focusgroep beschikken over middelen die noodzakelijk zijn om de in dit reglement geformuleerde taken en werkwijze te kunnen uitvoeren. Dit betreft in ieder geval:

- a. secretariële ondersteuning tijdens de bijeenkomsten (verslaglegging, verzorging koffie/thee);
- b. vergaderfaciliteiten;
- c. een incentive/bedankje voor de deelnemers;
- d. waar nodig voorzieningen in verband met de beperking van een deelnemer;
- e. vervoer naar en van een bijeenkomst, geregeld door de Stichting ROGplus NWN, waarbij gebruik wordt gemaakt van de Regiotaxi Waterweg en waaraan voor deelnemers geen kosten zijn verbonden.

Artikel 9 Publiciteit

1. De uitkomst van een in het kader van cliëntenparticipatie gehouden onderzoek wordt openbaar gemaakt op de website van ROGplus.
2. Mocht de uitkomst van een in het kader van cliëntenparticipatie gehouden onderzoek verdere publicitaire waarde bezitten, dan is het aan de toezichthouder en het bestuur van de Stichting ROGplus NWN om te bepalen wanneer en op welke wijze hierover extern gecommuniceerd wordt.

Aldus goedgekeurd door de toezichthouder van de Stichting ROGplus NWN op 12 juli 2018

Aldus vastgesteld door de directeur van de Stichting ROGplus NWN op 12 juli 2018