



**DE CLIËNTENRAAD
IS ER VOOR U!**

Als bewoner of cliënt van een woonzorgcentrum heeft u belang bij goede zorg. Het is bijvoorbeeld belangrijk dat u comfortabel kunt wonen en dat de voorzieningen en de zorg van goede kwaliteit zijn.

De cliëntenraad komt op voor de wensen en belangen van cliënten in het woonzorgcentrum of van De Wever Thuis . Wij luisteren naar de mening en ideeën van u en uw familie of verzorgende.

De cliëntenraad zorgt er ook voor dat u en uw naasten inspraak hebben in onderwerpen als voeding, veiligheid, kwaliteit van de zorg, recreatiemogelijkheden en ontspanningsactiviteiten, geestelijke verzorging, gezondheid of hygiëne.

In deze folder leest u alles over de rol en de werkwijze van de cliëntenraad

De rol van de cliëntenraad

De cliëntenraad heeft verschillende bevoegdheden. In de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (Wmcz 2018) is vastgelegd dat de cliëntenraad instemmingsrecht heeft in onderwerpen die met de cliënt te maken hebben. Onderwerpen zijn bijvoorbeeld: kwaliteit, veiligheid, hygiëne, voeding, welzijn, inrichting van leefruimtes bij verbouwingen en zorgplannen.

Daarnaast heeft de cliëntenraad adviesrecht op onderwerpen als: fusie, vaststelling begroting, huisvestingsbeleid en de benoeming van leidinggevenden.





De cliëntenraad kan meebeslissen, meedenken, meepraten en adviseren over het beleid en de dagelijkse gang van zaken binnen de woonzorgcentra of De Wever Thuis.

De visie van de cliëntenraad

De cliëntenraad is er voor u. Dat betekent dat wij cliënten van het woonzorgcentrum of De Wever Thuis een stem geven en opkomen voor hun belangen. We hopen zo een bijdrage te leveren aan het geluk van de cliënten van De Wever of De Wever Thuis.

Belangrijke waarden zijn kwalitatieve zorg, plezierig wonen, veiligheid en welbevinden. Deze waarden vormen ons uitgangspunt, zodat cliënten zich gehoord en vertegenwoordigd voelen.

Het doel van de cliëntenraad

De cliëntenraad wil bijdragen aan het mogelijk maken van waardevolle zorg voor cliënten. Zorg, die cliënten nodig hebben en willen in een omgeving die bij hen past. Hun stem moet gehoord worden.

De werkwijze van de cliëntenraad

- **De antenne.** De cliëntenraad hoort klachten en wensen. Dit kunnen signalen zijn, die zij aan de orde kunnen stellen.
- **Adviseur/instemmer.** De cliëntenraad heeft adviesrecht en instemmingsrecht en kan gevraagd en ongevraagd adviseren.
- **Waakhond.** De cliëntenraad let op dat het woonzorgcentrum of de thuiszorg doet wat het moet doen. En dat het woonzorgcentrum of de thuiszorg dat doet op de juiste manier. De raad zorgt dat cliënten de zorg krijgen die is afgesproken.
- **Tolk.** De cliëntenraad vertaalt wensen en behoeften van cliënten die zorg krijgen.

Concrete taken

De cliëntenraad heeft als concrete taken onder andere:

- Adviezen en instemmingen geven aan het management (de Clustermanager en de centrale cliëntenraad) over onderwerpen die in de woonzorgcentra en De Wever Thuis spelen.
- Inventariseren van signalen, suggesties, wensen, vragen, door middel van contact met de cliënten (familie en mantelzorgers) en met zorgmedewerkers en vrijwilligers. De cliëntenraad brengt de bevindingen in bij de Clustermanager. De cliëntenraad kan ook ongevraagde adviezen opstellen en indienen.
- Deelnemen aan werkgroepen en zichzelf scholen. Jaarlijks maakt de cliëntenraad een jaarplan waarin de jaarprioriteiten worden opgenomen.

De cliëntenraad vergadert ongeveer acht keer per jaar en heeft ook periodiek overleg met de Clustermanager.

Thema's/onderwerpen

De cliëntenraad maakt jaarlijks een werkplan, dat de basis vormt om aan de belangen van de cliënten tegemoet te komen.

Thema's/onderwerpen zijn:

- Communicatie en informatie: zoals het locatieblad, familiebijeenkomsten, huiskamergesprekken, cliënten informatiemap, CR-adviezen, flyers.
- Faciliteiten: welzijnsactiviteiten, maaltijdvoorziening, restaurant, terras/tuin, omgeving en veiligheid, schoonmaak, telefonie en TV/internet, hygiëne, inrichting/kamers.
- Instellingsbeleid: kwaliteit van de zorg, medicatiebeleid, cliëntbejegening, beleid op gebied van dementie/Wet zorg en dwang (Wzd), zorgdossiers, cliëntportaal, cliënttevredenheidsonderzoek.

Contact

Er zijn verschillende manieren om met de cliëntenraad in contact te komen:

- U kunt ons schrijven via de postbus op uw locatie
- U kunt een e-mail sturen naar CR.centrale@deweever.nl
- Wij bezoeken de huiskamers om met u in gesprek te gaan
- Wij organiseren familieavonden



Er zijn verschillende manieren waarop wij u informeren:

- In deze folder kunt u alle algemene informatie vinden
- In de locatiefolder vindt u informatie over de huidige cliëntenraad en de mogelijkheden om lid te worden
- In de locatiebladen leest u alle ontwikkelingen vanuit de cliëntenraad
- Via het publicatiebord blijft u op de hoogte van het laatste nieuws
- Op de website deweaver.nl leest u actuele informatie over de cliëntenraad

Centrale cliëntenraad (CCR)

De woonzorgcentra vallen onder ouderenzorgorganisatie De Weaver. Iedere locatie heeft een eigen cliëntenraad en op basis van de medezeggenschapsregeling is er een CCR (Centrale Cliëntenraad) ingesteld. Deze CCR behartigt die zaken die de locaties overstijgen. De CCR vergadert met een vertegenwoordiger van de Raad van Bestuur en vraagt feedback aan de lokale cliëntenraden door middel van de vertegenwoordigers die in de CCR zitting hebben (één per locatie, meestal de voorzitter van de cliëntenraad).

Klachtenregeling. LCvV, inspectie en zorgverzekeraar

De cliëntenraad is er voor het oplossen van generieke kwesties. Als u als cliënt of naaste een individuele klacht heeft, dan kunt u terecht bij de Teammanager, de Clustermanager en/of bij de Klachtenfunctionaris. Deze onafhankelijke Klachtenfunctionaris kan u op weg helpen als u het oneens blijft met het management. Voor individuele vragen kunnen cliënten of vertegenwoordigers ook terecht bij een (gratis) onafhankelijke cliëntondersteuner van het Zorgkantoor of het Adviespunt Zorgbelang. Voor zaken die betrekking hebben op de Wet zorg en dwang kan contact worden opgenomen met een onafhankelijk cliëntenvertrouwenspersoon in de Wet zorg en dwang (Wzd) van Adviespunt Zorgbelang.

LCvV

In de Wmcz 2018 is geregeld dat als de cliëntenraad niet instemt met een cliënt gerelateerd voorstel van het management, de zaak voorgelegd moet worden aan de landelijke commissie van vertrouwenslieden (LCvV). Daarna kan de cliëntenraad nog in beroep bij de ondernemingskamer van het gerechtshof Amsterdam. Ook heeft de cliëntenraad het recht van enquête (een procedure bij dezelfde ondernemingskamer). Als er bijvoorbeeld sprake is van wanbeleid van het bestuur.

Toezicht

De inspecteur van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) is belast met het toezicht op de naleving van de kwaliteit van de zorg, de instelling van een cliëntenraad en de medezeggenschap.

Zorgkantoor

VGZ is verantwoordelijk voor de zorg en of de instelling zich houdt aan de zorgwet.



Heeft u wensen, ideeën of verbeterpunten?

We nodigen u van harte uit om ze met ons te delen. U kunt dit doen door een briefje te posten in de brievenbus van de cliëntenraad bij de receptie, in het restaurant of bij de ingang van de locaties of stuur een e-mail naar:

CR.centrale@dewever.nl

Wilt u lid worden van de cliëntenraad?

Wilt u zelf een bijdrage leveren en opkomen voor de belangen van de cliënten op uw locatie? Dan kunt u lid worden van de cliëntenraad. Heeft u interesse? Stuur een e-mail naar: CR.centrale@dewever.nl. Wij gaan graag met u in gesprek over de mogelijkheden.



De Wever

Centrale cliëntenraad De Wever

Voorzitter: Jan Blonk

E-mailadres: CR.centrale@dewever.nl