



fusies of vergaande samenwerkingen met andere organisaties, verhuizingen, opheffingen of ingrijpende verbouwingen en belangrijke inkrimpingen of uitbreidingen van werkzaamheden. Daarnaast is Vivantes verplicht advies te vragen aan de cliëntenraad bij benoeming van de leden van de Raad van Bestuur of directie, bij het opstellen van de jaarrekening en de begroting en wanneer het gaat om het algemeen toelatingsbeleid of de beëindiging van de zorgverlening.

Sommige onderwerpen zijn zo belangrijk voor de cliënten dat Vivantes over deze onderwerpen in principe alleen een besluit kan nemen waar de cliëntenraad mee heeft ingestemd. Dit heet verzwaaard adviesrecht. De cliëntenraad heeft over de volgende onderwerpen verzwaaard adviesrecht: het kwaliteitsbeleid, de klachtenregeling en het aanwijzen van personen die klachten behandelen, een wijziging in de regeling voor de cliëntenraad en andere voor cliënten geldende regelingen, het algemene beleid van de instelling over voeding, veiligheid, gezondheid, hygiëne, geestelijke verzorging en maatschappelijke bijstand en recreatiemogelijkheden en ontspanningsactiviteiten en tot slot de benoeming van een locatiemanager van een intramurale instelling die 24-uurszorg verleent en waar cliënten in de regel langdurig verblijven. Vivantes kan niet zomaar van een verzwaaard

advies van de raad afwijken, maar de cliëntenraad heeft geen vetorecht. Wanneer de Raad van Bestuur tegen het advies van de cliëntenraad in toch een bepaald besluit wil nemen, moet zij dat voorleggen aan de Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden (LCvV). Deze commissie probeert eerst te bemiddelen; lukt dat niet, dan doet zij een bindende uitspraak.

#### Meedoen?

Om deel te nemen in een cliëntenraad hoeft u niet gestudeerd te hebben. Wel is het handig wanneer u ervaring heeft met medezeggenschap (bijvoorbeeld via school of werk), betrokkenheid hebt met zorg en cliëntenbelang voorop kunt stellen. Verder is het handig om onderscheid te kunnen maken tussen eigenbelang en cliëntenbelang. Het is noodzakelijk dat u gemotiveerd bent, kunt samenwerken, voldoende tijd en inzet hebt en kunt omgaan met vertrouwelijke informatie. Specifieke wetkennis die u nodig hebt leert u in de basiscurcus 'Medezeggenschap voor cliëntenraden' die ieder nieuw lid mag volgen.

Verder heeft een cliëntenraad mensen nodig met specifieke deskundigheid of belangstelling, zoals beleidsmatige interesse, secretariële vaardigheden en financiële kennis. En niet te vergeten mensen die graag contact onderhouden met de cliënten!

Lieke Muyris, lid van lokale cliëntenraad in De Moutheuvel:

“Het feit dat je *van betekenis kunt zijn voor anderen*, maakt het waardevol om lid te zijn van - of betrokken te zijn bij - een cliëntenraad. Je kunt *maatschappelijk en sociaal betrokken* bezig zijn.”

#### KLACHTEN?

Een cliëntenraad is geen klachtencommissie en onderneemt nooit actie op vragen of klachten die betrekking hebben op een individuele persoon, maar vangt wel signalen van cliënten op en probeert de mening van cliënten zo goed mogelijk te verwoorden. In het geval van klachten wil Vivantes deze altijd serieus behandelen, zodat wij leren van onze fouten.

Daarvoor heeft Vivantes een onafhankelijke klachtenfunctionaris: Lianne Fedder. Zij is niet in dienst bij Vivantes, maar wordt gedetacheerd vanuit Quasir Klachtenbemiddeling. Zij werkt vertrouwelijk en is er voor de cliënt én de medewerker. Bij het bemiddelen geeft zij geen oordeel over wie er gelijk heeft, maar zij ondersteunt bij het vinden van oplossingen waar alle betrokkenen (cliënt én medewerker(s) mee verder kunnen. Zij registreert alle meldingen, zodat mogelijke verbeterpunten zichtbaar kunnen worden.

Lianne Fedder is telefonisch te bereiken via 06 - 420 688 69 of via klachtenfunctionaris@vivantes.nl.

Vivantes beschikt naast de klachtenfunctionaris over een cliëntvertrouwenspersoon: Angelique Cörvers. Deze vertrouwenspersoon biedt, voor zover gewenst, ondersteuning aan de cliënt bij het nemen van de stappen die nodig zijn om voor zijn of haar belangen op te komen. Er is dus een duidelijk verschil met de werkzaamheden van de klachtenfunctionaris. De cliëntvertrouwenspersoon is partijdig, wat betekent dat zij de cliënt onvoorwaardelijk steunt bij het zorgvuldig nemen van een besluit in zijn of haar belang.

Angelique Cörvers is werkzaam bij Stichting Daelzicht en bereikbaar via telefoonnummer 0475 - 57 77 77.

Postbus 650 | 6160 AR Geleen  
 T 046 411 35 00 | E info@vivantes.nl

www.vivantes.nl

# De cliëntenraad

## Betrokken bij de cliënten en organisatie



“We doen dit werk met heel veel plezier.”



Voor Vivantes is het belangrijk om te weten wat onze cliënten en hun mantelzorgers van ons verwachten, zodat wij de juiste zorg en ondersteuning kunnen leveren. Niet al onze cliënten kunnen zelf voor hun belangen opkomen. De cliëntenraad behartigt daarom de belangen van al onze cliënten. De verschillende locaties hebben een eigen lokale cliëntenraad gericht op de belangen van onze cliënten van die locatie. Daarnaast is er een centrale cliëntenraad (met vertegenwoordigers uit die lokale cliëntenraden) die op organisatieniveau onze cliënten vertegenwoordigt.



De Cliëntenraad waakt over de kwaliteit van de zorg en dienstverlening en doet voorstellen ter verbetering. Ze geeft u (en uw naasten) als bewoner of cliënt van onze locaties en de aanleunwoningen een stem die gehoord wordt door de locatiemanager.

Een stem die meeweegt in de besluitvorming. De cliëntenraad adviseert de locatiemanager gevraagd én ongevraagd, als onafhankelijk en zelfstandig medezeggenschapsorgaan.

De voorstellen en adviezen gaan over alles wat u als bewoner of cliënt aangaat. Over de zorg, maar ook over uw veiligheid, het welbevinden en de huisvesting.

#### Wat is een cliëntenraad?

De cliëntenraad is het bij wet geregeld medezeggenschapsorgaan voor de cliënten van Vivantes. Cliënten hebben het recht mee te praten over het beleid van de instelling waar zij zorg van ontvangen (zoals de werknemers van een instelling dat mogen via de ondernemingsraad). Elke zorginstelling in Nederland is verplicht om een cliëntenraad in te stellen en te faciliteren.

Een cliëntenraad moet representatief zijn voor de cliënten van de zorginstelling. Daarom bestaat de cliëntenraad bij voorkeur uit cliënten van de instelling. Zeker in het geval van onze verpleeghuiscliënten gaat het helaas vaak om mensen die hun belangen niet meer zelf kunnen behartigen; zij kunnen iemand uit hun kring van naasten vragen om namens hen in de raad zitting te nemen.

#### Waarom een cliëntenraad?

Het is voor Vivantes heel belangrijk te weten wat er leeft onder cliënten. Niet alle bewoners en cliënten of hun vertegenwoordigers vinden het makkelijk rechtstreeks aan te geven bij ons personeel wat zij vinden van de zorg die zij krijgen bij Vivantes. Terwijl juist de ervaringen en ideeën van hen ervoor kunnen zorgen dat Vivantes haar zaken nog beter op orde krijgt. Hierin heeft de cliëntenraad dan ook een heel belangrijke rol. De leden staan dichtbij de cliënten en zijn er om hun ideeën en ervaringen te delen met Vivantes.

#### Wat doe je als lid van de cliëntenraad?

Om te kunnen spreken namens de cliënten van Vivantes is het allereerst van belang dat er een duidelijk link is tussen de leden van cliëntenraad en de cliënten. Hoe dichter je staat bij een cliënt, hoe makkelijker het is om zijn of haar ervaringen mee te nemen. Het gaat echter niet om individuele vragen of ervaringen, maar om het leveren van algemeen advies en ideeën. Contact leggen en onderhouden met onze cliënten is daarom een belangrijke taak van alle leden van de cliëntenraad. Leden van de cliëntenraad moeten individuele ervaringen en vragen vervolgens ook kunnen vertalen naar een algemene context en om processen op locatie- en organisatieniveau te overzien.

#### Welke rol heeft Vivantes ten opzichte van de cliëntenraad?

De cliëntenraad moet natuurlijk ook goed weten wat er speelt binnen de organisatie. Het is de taak van de Raad van Bestuur (deze bestaat uit één persoon; de bestuurder) om de centrale cliëntenraad te informeren over nieuwe ontwikkelingen en veranderingen. Bij de afzonderlijke



De cliëntenraad is voortdurend op zoek naar nieuwe leden of mensen die hen willen ondersteunen door in een commissie mee te denken en te praten over een bepaald onderwerp.

Lijkt het u leuk om een actieve bijdrage te leveren en daarmee de stem van een cliënt te laten horen, neem dan contact op met Natascha Moonen van het directiesecretariaat van Vivantes.

U kunt mailen naar [n.moonen@vivantes.nl](mailto:n.moonen@vivantes.nl) o.v.v. LCR. Geef dan aan om welke lokale cliëntenraad het gaat. Dan zorgt zij ervoor dat de betreffende lokale cliëntenraad contact met u opneemt.



locaties is dat de verantwoordelijkheid van de locatiemanagers. Dit gebeurt door regelmatig samen te vergaderen.

#### Welke rechten heeft de cliëntenraad?

Om de belangen van de cliënten te kunnen behartigen, heeft een cliëntenraad informatie van de zorginstelling nodig en moet zij in de gelegenheid worden gesteld het eigen standpunt aan het bestuur of de directie kenbaar te maken. Deze voorwaarden om effectief te kunnen functioneren zijn in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) vastgelegd in een aantal rechten:

- Recht op informatie;
- Recht op overleg;
- Recht om te adviseren.

Daarmee heeft de cliëntenraad de adviesbevoegdheid om gevraagd en ongevraagd advies te geven aan Vivantes. Zij kan voorstellen doen over alle onderwerpen die zij voor de cliënten van belang acht.

#### Adviesrecht

Het adviesrecht bevat twee elementen: gewoon adviesrecht en verzwamd adviesrecht. De cliëntenraad heeft het recht, maar niet de verplichting tot advies geven. Wanneer Vivantes het niet eens is met het advies van de cliëntenraad moet zij in gesprek met deze raad. Wanneer de beide partijen dan niet tot overeenstemming komen, mag Vivantes afwijken van het advies, maar dan dient zij dit schriftelijk omkleedt met argumenten, mede te delen aan de raad.

Vivantes moet de cliëntenraad om advies vragen bij belangrijke beslissingen rondom de wijzigingen van de organisatiedoelstellingen,