

# Clëntenraad ZorgAccent

*Doe en denk  
mee in de  
clëntenraad*



**ZorgAccent**

Denkt in mogelijkheden



Goede zorg en zich thuis voelen, zijn belangrijke basisbehoeftes van mensen die afhankelijk zijn van zorg. ZorgAccent heeft haar zorgverlening en begeleiding daarop ingericht. Om cliënten en bewoners zo goed als mogelijk zowel kwalitatieve als persoonlijke zorg en begeleiding te bieden, wordt er gewerkt met zelfsturende teams.

Deze teams maken dagelijks de professionele keuzes en afwegingen om in afstemming te doen wat nodig is en wat het beste bij de cliënt of bewoner past. Daarbij zijn de eigen regie, zelfredzaamheid en het welzijn van cliënten en bewoners belangrijke elementen in de zorgverlening.

De cliëntenraad komt op voor de belangen van cliënten en bewoners en ziet erop toe dat de visie van de organisatie nageleefd wordt in de dagelijkse praktijk.

### WAT IS EEN CLIËNTENRAAD

In ons land vinden we het heel belangrijk dat mensen worden gehoord. Vandaar dat hiervoor de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz 2018) is ingevoerd. Deze wordt uitgevoerd door cliëntenraden. De cliëntenraden vormen zoveel mogelijk een afspiegeling van de diverse soorten 'zorggebruikers' en hebben een onafhankelijke rol naar de organisatie toe. Om die reden kunnen medewerkers van ZorgAccent geen vertegenwoordigers zijn in de cliëntenraad.

Een cliëntenraad kijkt mee naar de kwaliteit van de geleverde zorg met als doel hieraan een waardevolle bijdrage te leveren. De cliëntenraad komt op voor de belangen van cliënten en bewoners. Ook ziet een cliëntenraad erop toe dat de visie van de organisatie nageleefd wordt in de dagelijkse praktijk. Dat betekent dus dat bewoners van de zorginstellingen of cliënten van de wijkverpleging de visie van de organisatie moeten 'voelen en ervaren' in de zorg die zij ontvangen.

### HOE ZIET ONZE CLIËNTENRAAD ERUIT?

Bij ZorgAccent bestaat de cliëntenraad uit tien leden. Hiervan zijn vijf van hen vertegenwoordigers vanuit de wijkverpleging en zijn de overige vijf vertegenwoordigers vanuit de woonzorg. De cliëntenraad heeft daarbij een onafhankelijke voorzitter en een ondersteuner cliëntenraad. De cliëntenraadleden zijn mensen die zich betrokken voelen bij de zorg; zij hebben gevoel voor de zorg die de cliënten en bewoners nodig hebben en zetten zich hier graag voor in!

ZorgAccent faciliteert de cliëntenraad volledig om haar taken te kunnen uitvoeren.

### WELKE TAKEN EN WERKWIJZE HEEFT DE CLIËNTENRAAD?

Bij de zorg- en dienstverlening van ZorgAccent zijn veel partijen betrokken. Door de cliëntenraad krijgen cliënten en bewoners een stem, zodat zij invloed kunnen uitoefenen op het beleid. Dit gebeurt op verschillende manieren:

- **SIGNALEREN:** we kijken om ons heen en voelen, proeven en ervaren wat er in de praktijk gebeurt. We brengen signalen onder de aandacht van de bestuurder of de verantwoordelijke directeur.
- **VERTALEN:** we vertalen specifieke vragen of wensen naar gemeenschappelijke belangen en delen die in ons overleg met de bestuurder of de verantwoordelijke directeur.
- **BETREKKEN:** we dragen, samen met familie, mantelzorgers, vrijwilligers, netwerk en medewerkers, bij aan goede zorg en het welzijn van cliënten en bewoners.
- **ADVISEREN:** we adviseren de bestuurder en directeuren, gevraagd en ongevraagd, om de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening zo optimaal mogelijk te houden.
- **SPECIALISATIE:** we hebben aandachtsgebieden zoals palliatieve zorg, geestelijke verzorging, financiën en robotica verdeeld onder de leden van de cliëntenraad.

De cliëntenraad ontvangt informatie over de zorg door te overleggen met de bestuurder, verantwoordelijke directeuren en andere medewerkers van ZorgAccent. Of vanuit het contact met cliënten of met de contactpersonen vanuit de wijkverpleging teams. Vanuit de woonzorg is er contact met bewoners, via familie, mantelzorgers, vrijwilligers en bijvoorbeeld bewonersvertegenwoordigers die een huiskamer vertegenwoordigen.

### CLIËNTENRAADLID WORDEN; HOEVEEL TIJD IS DAARMEE GEMOEID?

Als cliëntenraadlid is uw actieve betrokkenheid essentieel. Er zijn ongeveer zeven reguliere cliëntenraad vergaderingen per jaar. Daarbij zijn er ook 1 of 2 centrale bijeenkomsten per jaar met de bewonersvertegenwoordigers en de reguliere contacten met bewonersvertegenwoordigers of met contactpersonen uit de wijkteams.

Bewonersvertegenwoordigers zijn 'ervaringsdeskundigen' die nauw betrokken zijn bij het reilen en zeilen op de huiskamers en de verpleegafdelingen.

### WILT U ZICH INZETTEN ALS CLIENTENRAADLID?

Het is het wenselijk dat er leden in de raad zitten die binding met de wijkverpleging of met een locatie van ZorgAccent hebben. Dit kan zijn als u zelf zorg ontvangt binnen onze organisatie of als familie, mantelzorger, vrijwilliger en/of als bewonersvertegenwoordiger.

Als cliëntenraadlid is het belangrijk dat u onderscheid kunnen maken tussen individueel belang en het algemene cliënten- en bewonersbelang. Verder kunt u goed samenwerken en levert het omgaan met vertrouwelijke informatie geen problemen op.

### DEEL UW MENING OF ERVARING MET DE CLIËNTENRAAD

Naast de mogelijkheid om u aan te melden als cliëntenraadlid, kunt u vanuit uw betrokkenheid ook uw ervaringen delen met de cliëntenraad. Zo kan de raad beter haar taak vervullen! Heeft u informatie die te maken heeft met het algemeen belang (geen individueel belang), waardoor de zorg voor en begeleiding van onze cliënten en bewoners verbeterd kan worden?

Schroom niet en laat het ons weten via [cliëntenraad@zorgaccent.nl](mailto:cliëntenraad@zorgaccent.nl).

## CLIENTENRAAD VERSUS BEWONERSVERTEGENWOORDIGERS

Naast cliëntenraadsleden die onderdeel uitmaken van de *organisatiebrede* cliëntenraad, is ZorgAccent zo georganiseerd dat er een netwerk aan vertegenwoordigers van mensen die zorg ontvangen bij ZorgAccent (hierna te noemen bewonersvertegenwoordigers) zijn aangesteld. Bij een grote organisatie zoals ZorgAccent met tal van locaties spelen zij een meer *lokale* maar eveneens belangrijke rol!

## WELKE TAKEN EN WERKWIJZE HEEFT EEN BEWONERSVERTEGENWOORDIGER?

De bewonersvertegenwoordiger behartigt de algemene belangen van bewoners, van één of meerdere huiskamers, binnen een woonzorglocatie van ZorgAccent. Daarnaast denken zij mee over het beleid (waaronder ook ten aanzien van Vastgoed en PR van de Cliëntenraad) van ZorgAccent door nauw contact te onderhouden met de cliëntenraad en de raad te voeden met wat er zoal speelt.

Bewonersvertegenwoordigers zijn dus 'ervaringsdeskundigen' die nauw betrokken zijn bij het reilen en zeilen op de huiskamers en de verpleegafdelingen. Dit kunnen familieleden, mantelzorgers en vrijwilligers zijn.

Kunt u zich inleven in de belangen van de cliënten en bewoners?



Als cliëntenraadlid is uw actieve betrokkenheid essentieel.

## Bewonersvertegenwoordigers:

- streven, samen met de medewerkers, naasten en vrijwilligers van de huiskamer, naar passende zorg voor de bewoners en een goede kwaliteit van leven.
- wonen indien mogelijk een huiskamer(s)overleggen/familie-avonden bij.
- zijn de ogen en oren van de bewoners omdat zij regelmatig op de huiskamers komen.
- onderhouden contact met een contactpersoon van het zorgteam over wat er speelt op een afdeling/huiskamer.

## BEWONERSVERTEGENWOORDIGER WORDEN; HOEVEEL TIJD KOST DAT?

Omdat u regelmatig te vinden bent op de locaties en betrokken bent bij het reilen en zeilen op de huiskamers, zal het 'ogen en oren zijn', niet veel extra tijd kosten.

U bent het aanspreekpunt van de huiskamer voor familie en overige bezoekers. Wanneer dit nodig is, heeft u contact met de vertegenwoordiger van de cliëntenraad. Dit kan per mail, telefonisch of tijdens een overleg. U bepaalt samen hoe vaak dit nodig is.

Verder vinden er een of twee bijeenkomsten per jaar plaats, waarbij de bewonersvertegenwoordigers onderling kennis delen en informatie krijgen vanuit ZorgAccent. Deze bijeenkomsten beginnen meestal om 17.00 uur en eindigen rond 20.00 uur. Tijdens deze bijeenkomst wordt er uiteraard ook voor de innerlijke mens gezorgd.

## WILT U ZICH INZETTEN ALS BEWONERSVERTEGENWOORDIGER?

Voor een bewonersvertegenwoordiger is het van belang dat u zich inleeft in de belangen van de cliënten en bewoners. Verder stelt u zich positief kritisch op en kunt u omgaan met vertrouwelijke informatie.

Heeft u binding met de wijkverpleging, met een locatie van ZorgAccent, als cliënt, bewoner, naaste, familielid, mantelzorger of vrijwilliger?

Meldt u zich dan aan als lid van de cliëntenraad of als bewonersvertegenwoordiger.

### **INTERESSE OM U AAN TE MELDEN?**

Wilt u zich aanmelden als lid van de cliëntenraad of als bewonersvertegenwoordiger? Of kent u iemand, die het belangrijk vindt om zich hiervoor in te zetten? Heeft u concrete vragen zoals over de vergaderdata of bijeenkomstdata of anderszins? Laat het ons weten. Neem contact op voor een vrijblijvend gesprek.

Mail of bel naar de ondersteuner van de cliëntenraad via [clienraad@zorgaccent.nl](mailto:clienraad@zorgaccent.nl) of bel 0900 0678.

U kunt ook contact opnemen met een lid van de cliëntenraad via [www.zorgaccent.nl/over-zorgaccent/onze-clienraad/](http://www.zorgaccent.nl/over-zorgaccent/onze-clienraad/)