



# DE CLIËNTENRAAD

*Uw mening horen wij graag!*

## **Uw mening**

Wat vindt u van onze zorg- en dienstverlening? Wat gaat goed, wat kan beter? En hoe kunnen we dat realiseren? Heeft u daar ideeën over en wilt u die met ons delen? Fijn! Wij horen uw mening graag! Als u ons laat weten wat u anders wilt, of hoe wij u nog beter van dienst kunnen zijn, dan zetten wij dit graag op de agenda zetten van het gezamenlijk overleg tussen de cliëntenraad en organisatie.

## **Wat is een cliëntenraad?**

De cliëntenraad is een onafhankelijk en zelfstandig orgaan dat de gemeenschappelijke belangen behartigt van alle mensen die gebruikmaken van de diensten van Pieter Raat. Dat zijn de cliënten van De Raatstede, Hugo-Waard, Thuiszorg Pieter Raat, Thuisondersteuning Pieter Raat en deelnemers van de welzijnsactiviteiten.

De cliëntenraad geeft inhoud aan de inspraak en medezeggenschap van deze cliënten en probeert zo hun positie te versterken. De raad bundelt wensen en klachten van cliënten en hun achterban en adviseert de

Raad van Bestuur. Onze cliëntenraad bestaat uit minimaal 5 en maximaal 7 leden. De leden van de cliëntenraad komen regelmatig bij elkaar voor overleg.

### **Lid worden van de cliëntenraad?**

Nieuwe leden nemen in samenspraak tussen de cliëntenraad en de Raad van Bestuur van Pieter Raat zitting in de cliëntenraad.

### **Wat doet een cliëntenraad?**

Een van de belangrijkste taken van de cliëntenraad is na te gaan wat cliënten vinden van de kwaliteit van zorg- en dienstverlening. De informatie die de cliëntenraad verzamelt komt aan de orde in het overleg dat de cliëntenraad regelmatig heeft met de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur krijgt op deze manier een nog breder beeld van wat er leeft onder de cliënten en wat er eventueel anders kan. De cliëntenraad wordt door de organisatie ook regelmatig om advies gevraagd om de kwaliteit van zorg nog verder te verbeteren.

## Het krijgen en geven van informatie

Pieter Raat behoort de cliëntenraad alle inlichtingen en gegevens te verstrekken die nodig zijn voor de vervulling van haar taak. De cliëntenraad ontvangt onder andere alle verslagen van het managementoverleg.

*praten*  
**mee** *denken*  
*beslissen*

## Rechten en plichten van de cliëntenraad

In de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen 2018 staat wat de rechten en plichten van de raad zijn. Tevens staan in de wet de onderwerpen waarover de raad advies mag uitbrengen of waarvoor instemming is vereist. Daarnaast kan de raad ongevraagd advies uitbrengen over de onderwerpen die voor cliënten van belang zijn. De cliënten zijn dus via de cliëntenraad vertegenwoordigd en belangrijk voor Pieter Raat.

De cliëntenraad kan advies uitbrengen over onderwerpen waarbij het cliëntenbelang in het geding is.

### Adviesrecht

Over sommige onderwerpen mag Pieter Raat geen besluit nemen zonder eerst het advies van de cliëntenraad in te winnen. De cliëntenraad kan ook zelf het initiatief nemen en ongevraagd advies uitbrengen.

### Instemmingsrecht

Een aantal onderwerpen is van zeer direct belang voor de cliënten, dus voor u. Daarover kan Pieter Raat in principe alleen een besluit nemen, wanneer de cliëntenraad daarmee instemt.

## Landelijke Organisatie Cliëntenraden

De cliëntenraad is aangesloten bij de Landelijke organisatie Cliëntenraden (LOC). De LOC biedt ondersteuning en deskundige hulp. De cliëntenraad bezoekt lezingen en bespreekt artikelen uit kranten en tijdschriften over zorgverlening om goed op de hoogte te blijven van de landelijke en regionale politiek. Ook kunnen cliënten en andere betrokkenen bij de cliëntenraad voor informatie terecht.

## Bent u tevreden?

Jaarlijks voert Pieter Raat een cliënttevredenheids-onderzoek uit. Met een vragenlijst en/of door interviews wordt uw mening gehoord over diverse onderwerpen. De antwoorden worden anoniem in een verslag verwerkt en geven een beeld van uw mening over de kwaliteit van zorg bij uw locatie. Het eindverslag wordt aangeboden aan de Raad van Bestuur en de cliëntenraad en er wordt besproken hoe de zorgaanbieder verder kan werken aan kwaliteit.

Daarnaast toetst Pieter Raat ook regelmatig persoonlijk de tevredenheid van cliënten. Dat gebeurt bijvoorbeeld tijdens de zorgleefplan-besprekingen, waarbij de cliënt-coördinator met de cliënt in gesprek gaat over de zorg, wonen en welzijn.

### Contact met de cliëntenraad

U kunt de cliëntenraad per e-mail bereiken via [clienraad@dprs.nl](mailto:clienraad@dprs.nl).

Wilt u een cliëntenraadslid persoonlijk spreken, dan kunt u hem of haar rechtstreeks benaderen of een briefje met uw naam, appartementsnummer/ adres en telefoonnummer bij de receptie afgeven. Een cliëntenraadslid neemt dan contact met u op.

#### *Adres cliëntenraad*

Dolomiet 2

1703 DX Heerhugowaard

Tel. 072 - 576 72 00

[clienraad@dprs.nl](mailto:clienraad@dprs.nl)



De Pieter Raat Stichting  
Dolomiet 2  
1703 DX Heerhugowaard  
Tel. 072 – 57 67 200 / [info@dprs.nl](mailto:info@dprs.nl) / [www.dprs.nl](http://www.dprs.nl)

Samen zorgen wij voor senioren – Nu en in de toekomst!