

Informatie over de cliëntenraad

Uitgangspunten en doel

Een cliëntenraad behartigt de *gemeenschappelijke belangen van cliënten* van een zorginstelling (in een zorgcentrum of in de thuiszorg). De cliëntenraad geeft mensen die zorg en dienstverlening ontvangen een stem en komt op voor hun belangen. De cliëntenraad praat mee over uiteenlopende onderwerpen: van eten en drinken tot een reorganisatie en van een mogelijke verbouwing tot geestelijke verzorging. Zo draagt medezeggenschap en inspraak bij aan een betere kwaliteit van zorg, welzijn en dienstverlening. De cliëntenraad richt zich op de *gemeenschappelijke* belangen van cliënten. De cliëntenraad houdt zich niet met *individuele* klachten bezig. Indien sprake is van een individuele klacht van een cliënt of mantelzorger, kan verwezen worden naar de klachtenfunctionaris van Land van Horne.

De Wmcz 2018 stelt dat de cliëntenraad representatief moet zijn. Dat betekent ook dat alle groepen cliënten vertegenwoordigd moeten zijn. Medewerkers van de zorginstelling, die een arbeidscontract met Land van Horne hebben, kunnen geen lid zijn van een cliëntenraad.

WMCZ 2018 en medezeggenschapsregeling

De Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz 2018, die per 1 juli 2020 in werking trad als opvolger van de Wmcz uit 1996) verplicht de aanbieder, in dit geval Stichting Land van Horne, om een cliëntenraad in te stellen, bij voorkeur zo dicht mogelijk bij de cliënten georganiseerd.

De aanbieder moet er voor zorgen dat er een regeling is waarin o.a. is vastgelegd:

- hoeveel leden de cliëntenraad heeft;

- hoe de leden van de raad worden benoemd;
- wie er deel kunnen uitmaken van de raad;
- wat de zittingsduur is van de leden;
- over welke middelen de cliëntenraad kan beschikken, etc.

Deze info is opgenomen in de medezeggenschapsregeling LCR – Land van Horne.

Functies van de cliëntenraad

De raad heeft de volgende functies:

- **de antenne:** cliëntenraden horen klachten en wensen. En zij zien, voelen, proeven, ervaren mee in de zorgorganisatie. Hier komen (collectieve, algemene) signalen uit voort die zij aan de orde kunnen stellen.
- **de tolk:** cliëntenraden vertalen de wensen en behoeften van mensen die zorg krijgen naar het gemeenschappelijk belang en nemen deze mee naar het overleg met de zorgaanbieder.
- **de waakhond:** cliëntenraden letten erop dat de zorgaanbieder doet, wat hij moet doen en dat hij dit op de juiste doet. Dit houdt in dat mensen de zorg krijgen die is afgesproken en aansluit op wat zij willen.
- **de adviseur:** cliëntenraden adviseren gevraagd en ongevraagd de aanbieder met als doel de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening en het welzijn te verbeteren.

In contact staan met de achterban

Om zijn werk goed te kunnen doen moet de cliëntenraad weten wat mensen die zorg krijgen belangrijk vinden en hoe zij de zorg- en dienstverlening ervaren. Contact leggen en onderhouden met de achterban is daarom een belangrijke taak van de raad. Ook op deze manier voldoet de cliëntenraad aan het element van

representativiteit waar de Wmcz om vraagt.

Bevoegdheden cliëntenraad

De cliëntenraad heeft een aantal rechten en bevoegdheden die in de Wmcz 2018 zijn vastgelegd.

- Recht op (begrijpelijke) **informatie**. De aanbieder heeft de plicht om de cliëntenraad alle inlichtingen en gegevens te verstrekken die voor de raad van belang zijn.
- Recht op **overleg**.

De cliëntenraad en de aanbieder overleggen regelmatig met elkaar over het beleid van de instelling.

- **Adviesrecht**. De Wmcz bepaalt dat de cliëntenraad het recht heeft om voorstellen te doen over alle onderwerpen die voor de cliënten van belang zijn.
- **Instemmingrecht**. De Wmcz bepaalt dat de zorgaanbieder instemming nodig heeft van de cliëntenraad om een besluit te kunnen nemen over belangrijke onderwerpen.
- Recht op **onafhankelijke ondersteuning**. De Wmcz bepaalt dat de cliëntenraad recht heeft op onafhankelijke ondersteuning.

Profiel lid cliëntenraad

Niet iedereen hoeft alles te kunnen. Wel zijn er een paar algemene criteria die voor alle leden gelden zoals:

- directe ervaring en/of betrokkenheid hebben met de zorg- en dienstverlening (of deze aangaan);
- cliëntenbelang voorop stellen;
- onderscheid kunnen maken tussen eigen belang en cliëntenbelang;
- gemotiveerd zijn;
- kunnen samenwerken;
- voldoende tijd en inzet hebben;
- contact kunnen onderhouden met de achterban;
- kunnen omgaan met vertrouwelijke informatie.

Nieuwe medezeggenschapstructuur in Land van Horne

In de loop van mei 2021 zijn nieuwe cliëntenraden voor de zorglocaties en de thuiszorg opgericht en actief bij Land van Horne. De centrale raad wordt ambtelijk ondersteund, de lokale raden worden secretarieel ondersteund. Locatie-overstijgende zaken behandelt de centrale cliëntenraad, locatiezaken behandelen de lokale cliëntenraden. De 13 lokale raden en 1 raad voor de thuiszorg tellen elk tussen de minimaal 3 en maximaal 7 leden. De leden van de centrale cliëntenraad en de leden van de lokale cliëntenraden staan met elkaar in contact. Jaarlijks ontmoeten leden van raden elkaar tijdens bijeenkomsten, workshops of scholing.