



## Uw mening telt!

De cliëntenraad fungeert als de oren, ogen en stem van de cliënten van Viattence. Dit kunnen wij niet zonder u!

De cliëntenraad nodigt u van harte uit om uw mening of ideeën met hen te delen. U mag altijd een lid van de cliëntenraad rechtstreeks aanspreken als u één van hen ziet lopen in één van onze locaties.

Daarnaast kunt u ook altijd contact opnemen met de voorzitter van de lokale cliëntenraad of met de ambtelijk secretaris. De contactgegevens van de ambtelijk secretaris vindt u onder het kopje Contactgegevens op de achterzijde van deze folder.

### Individuele klachten

De cliëntenraad neemt geen individuele klachten in behandeling. Hiervoor kunt u terecht bij de betrokken zorgverlener of zijn of haar leidinggevende.

Heeft het gesprek met de zorgverlener of leidinggevende niet geleid tot een oplossing? Dan kunt u zich wenden tot de onafhankelijk cliëntvertrouwenspersoon via [bemiddeling@quasir.nl](mailto:bemiddeling@quasir.nl)

Mocht u na de gesprekken met Quasir niet tevreden zijn, dan kunt u een schriftelijke klacht indienen bij een externe klachtencommissie Signalis.



**Meer informatie leest u op**  
[www.viattence.nl/over-viattence](http://www.viattence.nl/over-viattence) of scan de QR-code om meteen verder te lezen.

## Clëntenraadslid worden?

Als lid van de lokale cliëntenraad vertegenwoordigt u de cliënten die zorg ontvangen van Viattence in de desbetreffende dorpskern. Daarbij zijn de volgende eigenschappen van belang:

- U kunt goed onderscheid maken tussen eigen belang en cliëntenbelang.
- U volgt de gebeurtenissen binnen de desbetreffende locatie nauw en stelt daarbij het cliëntenbelang voorop.
- Daarnaast ziet u zichzelf als een vertegenwoordiger van de cliënten en als een adviseur voor de organisatie.

Wilt u samen met collega-clëntenraadsleden de belangrijke schakel in de zorg voor cliënten zijn? Of kent u iemand die bij uitstek geschikt is voor deze belangrijke taak? Neem dan gerust contact op met de voorzitter van de lokale cliëntenraad of met de ambtelijk secretaris.

### Contactgegevens

Alle cliëntenraden worden ondersteund door de ambtelijk secretaris, mevrouw Eipie van den Bosch. U kunt contact met haar opnemen door een e-mail te sturen naar [e.vandenbosch@viattence.nl](mailto:e.vandenbosch@viattence.nl) of door te bellen met 06 - 3963 3735.

Contactgegevens van lokale voorzitters, meer informatie over de cliëntenraad en openstaande vacature vindt u op [www.viattence.nl/cliëntenraad](http://www.viattence.nl/cliëntenraad) of scan de QR code.



**Viattence**  
vertrouwd vakkundig



Epe  
Heerde  
Vaassen  
Wezep

De cliëntenraad  
een sterke gesprekspartner

➤ cliëntenraad

## Waarom een cliëntenraad?

Bij Viattence hechten we veel waarde aan de mening van cliënten en hun familieleden. We vinden het belangrijk dat bewoners van woonzorglocaties 'wonen net als thuis'. Daarnaast doen we er alles aan uitstekende zorg te leveren in de vorm van thuiszorg én zorg op de dagbestedingslocaties. Om deze zorg zo goed mogelijk aan te laten sluiten bij de wensen van de cliënt is het erg belangrijk om te weten wat er onder de cliënten leeft.

De leden van de lokale cliëntenraad zijn de ogen, oren en de stem van de cliënten. Vanuit die invalshoek hebben zij een adviserende rol en zijn ze een belangrijke bron van informatie.

Het doel van de lokale én centrale cliëntenraad is het behartigen van de belangen van de cliënten, zoals is vastgelegd in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ2018).

### De cliëntenraad fungeert als:

**De ogen van de cliënt:** de cliëntenraad volgt de ontwikkelingen binnen de organisatie op de voet.

**De stem van de cliënt:** de cliëntenraad behartigt de belangen van de cliënt op basis van wat er onder de cliënten en hun naasten leeft.

**De oren van de cliënt:** de cliëntenraad laat zich goed informeren door de organisatie en eventuele externe partijen.



## De lokale cliëntenraad

Binnen Viattence kennen we vier lokale cliëntenraden, te weten:

- De cliëntenraad dorpskern Vaassen
- De cliëntenraad dorpskern Epe
- De cliëntenraad dorpskern Heerde
- De cliëntenraad dorpskern Wezep

De lokale cliëntenraden bestaan uit naasten van bewoners van de woonzorglocaties, thuiszorg- of dagbestedingscliënten, vertegenwoordigers van cliënten en een aantal leden die binding met de cliënten hebben door bijvoorbeeld vrijwilligerswerk.

De lokale cliëntenraad behandelt onderwerpen die locatiegebonden zijn. Dit zijn uiteenlopende onderwerpen zoals bijvoorbeeld de kwaliteit van de zorg, veiligheid, gezondheid, hygiëne, geestelijke verzorging of de maaltijden, maar ook veranderingen in de organisatie of nieuwbouw.

Bij het behandelen van deze onderwerpen heeft de cliëntenraad drie belangrijke kerntaken, namelijk:

- **Luisteren & vertalen:** de cliëntenraad is de vertegenwoordiger van alle cliënten van de locatie(s) in een desbetreffende dorpskern.
- **Belangen behartigen:** de cliëntenraad beschermt de rechten van de cliënten en behartigt de gemeenschappelijke belangen van de cliënten.
- **Adviseren:** de cliëntenraad adviseert (gevraagd en ongevraagd) de Raad van Bestuur met als doel het verbeteren van de kwaliteit van zorg- en dienstverlening van Viattence.

De lokale cliëntenraad vergadert 10 keer per jaar. Daarbij zijn de regiomanagers de gesprekspartner. Daarnaast nodigt de cliëntenraad ook regelmatig anderen uit om zich te laten informeren over de gang van zaken binnen de locatie.



### Leestip!

Wilt u meer weten over wat de (centrale) cliëntenraad zoal doet? Lees dan eens het jaarverslag van de (centrale) cliëntenraad. Hier staat een korte samenvatting in van het werk van de cliëntenraad in dat betreffende jaar. U vindt deze op: [www.viattence.nl/cliëntenraad](http://www.viattence.nl/cliëntenraad) of scan de QR-code hierboven om meteen verder te lezen.

## De centrale cliëntenraad

Naast de lokale cliëntenraden kent Viattence ook een centrale cliëntenraad. De centrale cliëntenraad bestaat uit een afvaardiging van de lokale cliëntenraden en een onafhankelijk voorzitter.

De centrale cliëntenraad behartigt de belangen van de cliënten als het gaat om locatie-overstijgende beleidszaken. Denk bijvoorbeeld aan het jaarplan, de jaarrekening of de begroting.

De centrale cliëntenraad vergadert 10 keer per jaar en daarbij is de Raad van Bestuur de gesprekspartner. Daarnaast nodigt de centrale cliëntenraad ook regelmatig de regiomanagers uit om zich te laten informeren over specifieke ontwikkelingen binnen de organisatie. Ook volgen de (centrale) cliëntenraadsleden regelmatig cursussen of workshops om up-to-date te blijven van alle wet- en regelgeving binnen de zorg. Zo kunnen zij dit in praktijk brengen bij het werk van de cliëntenraad.