



Wilt u  
*Meedenken*  
*Meepraten*  
*Meedoen*  
?

Dat kan in de cliëntenraad!

  
**KORIAN**  
CLIËNTENRAAD

*Denk mee, praat mee*

# Wat is een cliëntenraad?

Een cliëntenraad bestaat uit een aantal bewoners en contactpersonen van een zorglocatie. Op sommige plaatsen heet de cliëntenraad ook wel 'cliëntvertegenwoordigers' of 'klankbordgroep' of kortweg 'CR'.

De CR houdt zich bezig met alles wat te maken heeft met de kwaliteit van de zorg, het wonen en het welzijn van de bewoners. Van de kwaliteit van het eten tot de temperatuur in het appartement. Van het activiteitenprogramma tot de hygiëne in huis. Van de persoonlijke verzorging van de bewoners tot de communicatie met de contactpersonen. Van het slot op de deur tot de vriendelijkheid van het personeel. Dus eigenlijk met alles wat er in het huis gebeurt.

De CR van het huis bespreekt al die dingen met elkaar. "Gaat het naar onze zin? Hebben we punten van kritiek? Hebben we ideeën voor verbetering?"

De CR bespreekt het ook met de locatiemanager. Dat zijn geen vrijblijvende gesprekken. Een zorglocatie móet een CR hebben. Dat zegt de wet (Wet Medezeggenschap van Cliënten in Zorginstellingen 2018).

Er is ook een centrale cliëntenraad (CCR) op landelijk niveau. Daarin zitten vertegenwoordigers van de cliëntenraden van de verschillende locaties.

De CCR overlegt met de directie van Korian Nederland, waar alle locaties onderdeel van zijn. Het gaat dan over zaken die de aparte zorgvilla's overstijgen, zoals het landelijke kwaliteitsbeleid, een nieuwe klachtenregeling en het toelatingsbeleid van nieuwe bewoners.

Ook landelijk geldt dat er eerst advies van de CCR moet zijn, voordat er veranderingen kunnen worden doorgevoerd.



# Thema's van medezeggenschap?

Om een beeld te geven van de onderwerpen die door de CR besproken kunnen worden en waarover de CR advies of instemming kan geven, volgen hier wat voorbeelden:

- Maatregelen in tijden van Corona
- Activiteitsaanbod voor bewoners;
- Planning en organisatie van ingrijpende technische aanpassingen in huis (bv. vernieuwen van de lift, aanbrengen van zonneschermen c.q. verbeteren klimaatbeheersing);
- Hygiëne in huis;
- Inzage in het digitale cliëntensysteem;
- Financiering van PGB naar VPT;
- Aanstelling van leidinggevenden van zorgmedewerkers.

In de centrale cliëntenraad gaat het o.a. om het geven van advies en instemming over:

- Beleidsplan Kwaliteit van de zorg;
- Beleidsplan Zorg en Dwang;
- Voedingsbeleid.

De leden van de cliëntenraden zijn ervan overtuigd dat de constructieve medezeggenschap in de locatie en landelijk, in samenspel met de locatiemanager en de directie, tot betere zorg en welzijn voor de bewoners leidt.

Hier volgen nog een aantal voorbeelden. Het gaat over zaken in de zorglocaties en over zaken op landelijk niveau. Soms kleine dingetjes, soms wat grootser. Maar, klein of groot, allemaal in het belang van de bewoners.

## Ervaringen van (C)CR-leden

### **Meedenken tijdens de versoepelingen van het coronabeleid**

*"We waren het écht beu alleen maar achter glas of met de telefoon contact te hebben met de bewoners. Blij dat de versoepeling van de coronamaatregelen kwam en we weer op het appartement konden zijn. Maar waarom zonder een kopje koffie of thee? De CR heeft dat opgenomen met de locatiemanager en een nieuwe afspraak gemaakt. In de hal stond voortaan koffie en thee (en een koekje!) dat je mee kon nemen naar het appartement. De CCR heeft er vervolgens voor gezorgd dat het in alle zorglocaties mogelijk werd."*

*"We snappen dat het makkelijk is om een koffieautomaat in onze villa te hebben. Maar we missen het gezellige gepruttel van een koffiemachientje. En de geur. De CR heeft dit aangekaart bij de locatiemanager en er staat nu een koffiezetapparaatje te pruttelen. Rond koffietijd ruikt het weer heerlijk in de huiskamer."*

### **Advies rondom beleid**

*"Korian Nederland heeft de CR om advies gevraagd bij de ontwikkeling van beleid rondom de Wet Zorg en Dwang. Daar zijn we bovenop gaan zitten, om zo goed mogelijk te garanderen dat er geen maatregelen genomen worden die niet echt nodig zijn. Dat heeft geresulteerd in een stappenplan dat het vertrouwen geeft dat bij alles het welzijn van de bewoner om wie het gaat doorslaggevend is en blijft. En daar gaat het ons om."*

# Ik zit in de cliëntenraad omdat...

*"Ik zit in de cliëntenraad omdat de stem van de bewoners de belangrijkste stem is als het gaat om hun welzijn en welbevinden. En als contactpersoon van mijn familielid kan ik die stem hoorbaar maken."*

*"Ik zit als familielid in de cliëntenraad om een stem te geven aan mensen die dat zelf niet meer kunnen."*

*"Ik zit in de cliëntenraad omdat ik klachten heb en wil helpen verbeteren. De cliëntenraad kan invloed uitoefenen op het beleid."*

## Meer weten?

Bent u nieuwsgierig geworden door deze brochure en wilt u meer weten over het werk van de cliëntenraad? Misschien vraagt u zich ook af of het wat voor u is en wat er dan precies van u wordt verwacht. Wellicht vindt u het fijn om een keer een bijeenkomst bij te wonen om eens te ervaren hoe dat gaat. Hieronder vindt u de verschillende mogelijkheden om met ons in contact te komen.

- **Praat er eens over met de locatiemanager**  
Uw locatiemanager kan u meer vertellen over de cliëntenraad in uw locatie. Bijvoorbeeld over er bij uw locatie al een actieve cliëntenraad is en waar zij mee bezig zijn. Uw locatiemanager kan u in contact brengen met andere cliëntenraadsleden.
- **Bel met de cliëntenraad: 06 – 8238 3865**  
Ook de secretaris van de centrale cliëntenraad Jacqueline van Aller kan u meer vertellen en u in contact brengen met mensen die actief zijn in een cliëntenraad. Zij is op dinsdagmiddag, woensdagochtend en vrijdagochtend bereikbaar.
- **Stuur een e-mail naar: [cr@korian.nl](mailto:cr@korian.nl)**  
Natuurlijk kunt u ook een e-mail sturen om uw vragen te stellen aan de secretaris van de centrale cliëntenraad van Korian Nederland. De secretaris kan u in contact brengen met de CR van de locatie.

Wij beantwoorden graag uw vragen!

