

### Lid worden van de cliëntenraad?

Mogelijk heeft u belangstelling om lid te worden van de cliëntenraad. Neemt u dan contact op met de cliëntenraad voor meer informatie. Wij nodigen uit dan uit voor een gesprek. Cliënten maar ook hun familieleden, andere vertegenwoordigers of belangstellenden kunnen lid worden van de cliëntenraad. Voor leden van de cliëntenraad zijn de volgende zaken van belang:

- U bent bij voorkeur cliënt, directe naaste of mantelzorger van een cliënt.
- U heeft voldoende tijd en energie en bent bereid om alle vergaderingen bij te wonen.
- U stelt de belangen van de cliënten voorop.
- U kunt onderscheid maken tussen cliëntenbelang, persoonlijk belang en belang van de organisatie.
- U kunt samenwerken in teamverband.
- U kunt goed luisteren, standpunten verwoorden en respectvol optreden.
- U bent gemotiveerd en heeft doorzettingsvermogen.
- U kunt omgaan met vertrouwelijke informatie.

### Heeft u een vraag voor de cliëntenraad?

Wij stellen het op prijs als u met ons mee wilt denken of tips voor ons heeft. Uw mening is belangrijk! U kunt de centrale cliëntenraad en de lokale cliëntenraden rechtstreeks benaderen door een mail te sturen. U krijgt zo spoedig mogelijk antwoord op uw vraag.

De cliëntenraad behandelt geen individuele klachten van cliënten. Daarvoor heeft SVRZ een aparte klachtenregeling en onafhankelijke klachtenfunctionarissen. Voor meer informatie hierover kunt u terecht bij uw contactpersoon van SVRZ. Of raadpleeg de folder 'Complimenten en Klachten' op [www.svrz.nl](http://www.svrz.nl).

SVRZ is aangesloten bij de Landelijke Organisatie Cliëntenraden (LOC). Het LOC ondersteunt en adviseert de cliëntenraden van SVRZ en brengt een tijdschrift en folders uit over onderwerpen die voor de cliëntenraden belangrijk zijn. Kijk voor meer informatie op [www.loc.nl](http://www.loc.nl).

### Centrale cliëntenraad

[centraleclienraad@svrz.nl](mailto:centraleclienraad@svrz.nl)

### Lokale cliëntenraden

SVRZ De Molenhof, Zaamslag  
[crdemolenhof@svrz.nl](mailto:crdemolenhof@svrz.nl)

SVRZ 't Verlaet en De Redoute,  
Westdorpe en Sas van Gent  
[crverlaetredoute@svrz.nl](mailto:crverlaetredoute@svrz.nl)

SVRZ De Vurssche, Axel  
[crdevurssche@svrz.nl](mailto:crdevurssche@svrz.nl)

SVRZ Borsele  
[crborsele@svrz.nl](mailto:crborsele@svrz.nl)

SVRZ Ter Schorre, Terneuzen  
[crterschorre@svrz.nl](mailto:crterschorre@svrz.nl)

SVRZ 't Gasthuis, Middelburg  
[crghasthuis@svrz.nl](mailto:crghasthuis@svrz.nl)

SVRZ Ter Valcke, Goes  
[crtervalcke@svrz.nl](mailto:crtervalcke@svrz.nl)

SVRZ Tholen  
[crtholen@svrz.nl](mailto:crtholen@svrz.nl)

SVRZ De Blide, Terneuzen  
[crdeblide@svrz.nl](mailto:crdeblide@svrz.nl)

SVRZ Veere  
[crveere@svrz.nl](mailto:crveere@svrz.nl)

### Bent u niet in de gelegenheid om ons te mailen?

U kunt ook bellen naar de ondersteuner van de centrale cliëntenraad: 088-8871000.

Zorglijn SVRZ  
0900-7879777 (lokaal tarief)

[www.svrz.nl](http://www.svrz.nl)



**Praten met en luisteren naar onze cliënten. Dat vinden we bij SVRZ belangrijk. Maar ook stimuleren we dat de cliënt opkomt voor zijn eigen belangen. Zo kan de cliënt de regie over zijn leven behouden. De cliënt is voor SVRZ een partner met wie we afspraken maken over de zorg die we kunnen leveren. De cliëntenraden adviseren ons hierbij als het gaat om zaken die meerdere cliënten aangaan. Ze zijn de spreekbuis naar de leidinggevenden en komen op voor de gemeenschappelijke belangen van de cliënten.**

#### **Waarom een cliëntenraad?**

Elke zorgorganisatie in Nederland heeft de wettelijke plicht om een cliëntenraad te hebben. Dit is vastgelegd in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ). Door deze wet kunnen cliënten meedenken en meepraten over zaken die hen aangaan. Een cliëntenraad overlegt namens alle cliënten. Bij SVRZ zijn dit de cliënten die bij ons wonen en de cliënten die op een andere wijze zorg van SVRZ ontvangen. Maar SVRZ heeft niet alleen een cliëntenraad omdat we daartoe verplicht zijn. De cliëntenraden zijn een belangrijke partner om de zorg te verbeteren en op peil te houden. Zij vertolken de mening van de cliënten.



#### **Waarom lokale cliëntenraden en een centrale cliëntenraad?**

- De lokale cliëntenraden (LCR) overleggen met de locatiemanager over de in- en uitvoering van het zorgbeleid in de locaties. De lokale raad bestaat uit (vertegenwoordigers van) cliënten van de locatie;
- De centrale cliëntenraad (CCR) overlegt met de bestuurder van SVRZ over het voorgenomen en het gerealiseerde beleid. Deze raad is samengesteld uit de voorzitters van de lokale raden, onder leiding van een externe voorzitter.

#### **Hoe krijgt de cliëntenraad informatie?**

- De bestuurder van SVRZ en de locatiemanagers informeren de cliëntenraden tijdens vergaderingen of andere bijeenkomsten.
- De leden praten met cliënten, familieleden, leidinggevenden, medewerkers en vrijwilligers in de locaties.
- De leden houden hun oren en ogen open en zijn alert op signalen die zij opvangen in de locaties.
- De cliëntenraden zijn betrokken bij klanttevredenheidsonderzoeken.

#### **Welke rechten hebben cliëntenraden?**

De lokale cliëntenraad brengt advies uit aan de locatiemanager van een locatie. De centrale cliëntenraad adviseert de bestuurder van SVRZ. Beide raden kunnen gevraagd maar ook ongevraagd advies geven. Zij kunnen ook agendapunten voor de vergaderingen aanleveren.

#### **Gewoon adviesrecht**

De locatiemanager of bestuurder kan afwijken van het advies als het goed onderbouwd is.

Een paar voorbeelden voor de lokale cliëntenraden

- De benoeming van een locatiemanager of teamleider.
- De begroting en jaarrekening.
- Een verhuizing of fusie.

Een paar voorbeelden voor de centrale cliëntenraad

- De benoeming van een bestuurder.
- De benoeming van een lid voor de Raad van Toezicht met als aandachtsgebied kwaliteit.
- Een verhuizing of fusie.

#### **Instemmingsrecht of verzwwaard adviesrecht**

De locatiemanager en bestuurder mogen in principe niet afwijken van het advies.

Een paar voorbeelden voor zowel de lokale cliëntenraden als de centrale cliëntenraad:

- Gezondheid
- Hygiëne
- Ingrijpende verbouwing/nieuwbouw
- Recreatie
- Veiligheid
- Voeding

