

# Interne klachtenprocedure en werkwijze cliëntenraad

Bent u een cliënt of zijn/haar vertegenwoordiger en zit u iets dwars over de zorg of begeleiding? Iets dat u niet wilt of kunt bespreken met de medewerker in kwestie? Dan kunt u een klacht indienen.

Onze procedure werkt dan als volgt:

Allereerst zal er een open gesprek plaatsvinden tussen de cliënt, betrokken zorgverlener en de directeur. De klachtenfunctionaris van Thuiszorg Anahid kan hierbij worden ingeschakeld. Deze klachtenfunctionaris is onpartijdig en kan indien gewenst de klager gratis adviseren, bijstaan bij het formuleren van de klacht en op zoek gaan naar de beste manier om de klacht tot een oplossing te brengen. Het gesprek is informeel, vormvrij en oplossingsgericht.

Uiterlijk binnen twee weken na het indienen van de klacht neemt de directeur een besluit.

Indien de klager het niet eens is met de geboden oplossing, of dit niet met de organisatie wil bespreken, kan er een beroep gedaan worden op de onafhankelijke klachtencommissie.

Indien de klager dit niet wenst kan hij/zij er ook voor kiezen om met de klacht naar de rechter te stappen die een bindende uitspraak doet.

## **Wat is een cliëntenraad?**

De cliëntenraad is een groep mensen die de gemeenschappelijke belangen van cliënten van een zorginstelling behartigt. Elke zorginstelling is verplicht een cliëntenraad aan te stellen volgens de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen ([Wmcz](#)). In de raad kunnen zowel cliënten als niet-clieñten plaatsnemen, de zorginstelling benoemt de leden.

## **Waarom een cliëntenraad?**

Cliënten en cliëntenraden hebben invloed op het beleid van de zorginstelling. Zij zijn de stem van de cliënten. Deze stem is gebaseerd op de ervaringen van cliënten over allerlei zaken zoals bijvoorbeeld de geleverde zorg en de communicatie van de zorginstelling richting de cliënt. De cliëntenraad heeft als doel om de kwaliteit van de zorgverlening te verbeteren.

## **De cliëntenraad van Thuiszorg Anahid b.v.**

Vanzelfsprekend heeft Thuiszorg Anahid een cliëntenraad. Niet alleen omdat het wettelijk verplicht is, maar ook omdat wij de mening van onze cliënten ten opzichte van de geleverde zorg belangrijk vinden en er iets mee willen doen.

**Leden cliëntenraad.**

Voorzitter: Dhr. Ara Simon

Secretaris: Mevr. Ana Marishelian

Lid: Mevr. S. Alshkry, 06-86423690.