

Huishoudelijk reglement cliëntenraad

Inleiding

Thuiszorg Anahid B.V. is een jonge, dynamische instelling die ernaar streeft de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. De cliëntenraad speelt hierin een belangrijke rol.

De volgende begrippen worden in dit beleid behandeld:

- a) Instelling:
 - Is de rechtspersoon die bedrijfsmatig zorg verleent of
 - een organisatorisch verband van natuurlijke personen die bedrijfsmatig zorg verlenen of doen verlenen;

- b) Raad van bestuur: het bestuur van de rechtspersoon die de instelling in stand houdt. Het bestuur neemt uiteindelijk de besluiten, waardoor hij advies of instemming van de cliëntenraad nodig heeft. De raad van bestuur kan vertegenwoordigd worden door één of meerdere personen;

- c) Cliënt: een natuurlijk persoon ten behoeve van wie de instelling werkzaam is

- d) Vertegenwoordiger: een (wettelijk) vertegenwoordiger, mantelzorgers of familielid;

- e) Cliëntenraad: een door de instelling ingesteld orgaan dat de gemeenschappelijke belangen van cliënten behartigt en functioneert op basis van de Wmcz 2018;

- f) Wet: de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018;

Het waarom en het doel van een cliëntenraad?

Conform wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 hebben wij een cliëntenraad ingericht die de belangen van alle klanten van Thuiszorg Anahid B.V. behartigt. Door de cliëntenraad krijgen klanten een grotere inbreng in het beleid en de uitvoering van de zorg. Ze praten mee over het beleid van de instelling. De cliëntenraad bestaat uit drie leden. Leden van de cliëntenraad zijn zelf klant bij Thuiszorg Anahid B.V. of zijn relaties van klanten van Thuiszorg Anahid B.V. en door hun aangewezen. Hierdoor hebben zij ervaring op het gebied van zorg ontvangen en kunnen dus bepalen wat er goed en wat minder goed gaat. De cliëntenraad komt op voor de gemeenschappelijke belangen van alle cliënten.

Leden cliëntenraad.

1. Dhr. S. Kirdnakian
2. Dhr. M. Chalemian
3. Mevr. Dhr. I. Malki

Bevoegdheden cliëntenraad

Een cliëntenraad adviseert gevraagd en ongevraagd aan de directie. De cliëntenraad is een officieel orgaan met wettelijke bevoegdheden conform wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018. Thuiszorg Anahid B.V. luistert altijd naar de leden van de cliëntenraad zolang het in het belang van de cliënten is. In gevallen zoals beschreven in artikel 3 van deze wet, is Thuiszorg Anahid B.V. verplicht advies te vragen aan de cliëntenraad. De cliëntenraad dient hierbij altijd het belang van de groep klanten als geheel en niet het belang van een enkele klant.

Thuiszorg Anahid werkt conform artikel 3 wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen en wel als volgt:

Thuiszorg Anahid B.V. stelt de cliëntenraad in ieder geval in de gelegenheid advies uit te brengen over elk voorgenomen besluit dat de instelling betreft, inzake:

- a. een wijziging van de doelstelling of de grondslag van de instelling;
- b. een fusie of duurzame samenwerking waarbij de instelling is betrokken;
- c. een overdracht van de zeggenschap over de zorg of een onderdeel daarvan;
- d. een ingrijpende verbouwing, nieuwbouw of verhuizing van een instelling die erop is ingericht cliënten langdurig te laten verblijven, en
- e. de selectie en benoeming van personen die leidinggeven aan degenen die zorg verlenen aan cliënten, indien het een instelling betreft die erop is ingericht cliënten langdurig te laten verblijven
- f. het benoemen van personen die rechtstreeks de hoogste zeggenschap zullen uitoefenen bij de leiding van arbeid in de instelling;

Input cliëntenraad

Cliënten van de instelling kunnen te allen tijde suggesties voor verbetering van de zorg doorgeven aan de cliëntenraad. Deze suggesties worden besproken en, indien ondersteund door de raad, voorgelegd aan de directie. Op deze manier krijgt Thuiszorg Anahid B.V. de mogelijkheid om haar dienstverlening te optimaliseren. Voorstellen tot verbetering kunnen bijvoorbeeld betrekking hebben op de informatieverstrekking aan nieuwe en bestaande cliënten, de bereikbaarheid van onze instelling, de communicatie met zorgverleners en de afhandeling van klachten.

Werkwijze cliëntenraad

De cliëntenraad komt minimaal één keer per jaar bijeen, of zo vaak als nodig wordt geacht. Deze vergaderingen vinden plaats op het kantoor van Thuiszorg Anahid B.V. in Almelo, waarbij de directie van de instelling aanwezig is. Deze vertegenwoordiger staat klaar om eventuele vragen te beantwoorden en de werkwijze en principes van Thuiszorg Anahid B.V. toe te lichten. Bovendien biedt de instelling ondersteuning bij het secretariaat.

Wij werken conform wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 en wel als volgt:

De zorgaanbieder verstrekt de cliëntenraad tijdig en, desgevraagd, schriftelijk alle inlichtingen en gegevens die deze voor de vervulling van zijn taak redelijkerwijs nodig heeft.

De zorgaanbieder verstrekt de cliëntenraad voorts ten minste eenmaal per jaar mondeling of schriftelijk algemene gegevens omtrent het beleid dat in het verstreken tijdvak is gevoerd en in het komende jaar zal worden gevoerd.

De zorgaanbieder kan aan de cliëntenraad schriftelijk verder gaande bevoegdheden dan de in deze wet genoemde toekennen. Een zodanig besluit wordt schriftelijk aan de cliëntenraad medegedeeld.

De zorgaanbieder stelt de cliëntenraad in de gelegenheid advies uit te brengen over een voornemen een besluit te nemen als bedoeld in het eerste lid en over het voornemen een zodanig besluit te wijzigen.

Indien de zorgaanbieder een rechtspersoon is als bedoeld in artikel 3 van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek, voorzien de statuten in een regeling die waarborgt dat de cliënten invloed kunnen uitoefenen op de samenstelling van het bestuur. De bedoelde regeling houdt ten minste in dat één bestuurslid wordt benoemd op bindende voordracht van de cliëntenraad of cliëntenraden, tenzij deze van de mogelijkheid een voordracht te doen, geen gebruik heeft onderscheidenlijk hebben gemaakt.

Het eerste lid is niet van toepassing indien het bestuur van een zorgaanbieder bestaat uit één of meer personen die deze functie uitoefent of uitoefenen op grond van een arbeidsrelatie waaraan een geldelijke beloning is verbonden. In dat geval is het eerste lid van overeenkomstige toepassing op de samenstelling van het orgaan dat is belast met het toezicht op of goedkeuring van besluiten van het bestuur. De zorgaanbieder stelt jaarlijks een schriftelijk verslag op over de wijze waarop ten aanzien van de instelling deze wet is toegepast.

Indien een cliënt of zijn/haar vertegenwoordiger iets dwars zit over de zorg of begeleiding of iets dat niet besproken kan worden met de medewerker in kwestie, dan is er de mogelijkheid om een klacht in te dienen.

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.