



Vivian Broex
Raad van Bestuur

“ Voor mij als bestuurder is de cliëntenraad een waardevolle gesprekspartner. De cliëntenraad ervaart dagelijks in de praktijk (als cliënt of als mantelzorger) hoe het is om zorg en ondersteuning van ZorgSpectrum ontvangen. Zij zijn voor mij een belangrijke raadgever. ”

→ Informatieve websites over medezeggenschap

Er is veel informatie te vinden op internet over medezeggenschap en cliëntenraden, maar ook over bijvoorbeeld belangenbehartiging, cliëntwaardering, mantelzorg en financieringsstromen. Heeft u hier belangstelling voor, dan geven wij u de tip deze websites eens te bezoeken:

- www.loc.nl (LOC belangenorganisatie cliëntenzorg)
- www.zorgkaartnederland.nl (cliënten beoordelen zorgorganisaties en zorgverleners)
- www.wetten.overheid.nl (Wetgeving Medezeggenschap in de Zorg, zoek op 'WMCZ')
- www.zorgspectrum.nl/kosten-top/regelgeving (regelgeving in de zorg)
- www.mezzo.nl (mantelzorg-organisatie)

→ Contact opnemen?

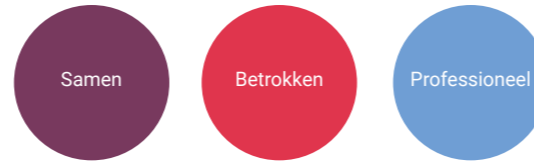
Wilt u contact, heeft u een vraag, verbeter suggestie of tip voor de cliëntenraad? De contactgegevens vindt u als aparte bijlage in deze folder.

- **Cliëntenraad Bij u thuis**
(voor cliënten die thuis wonen en zorg thuis ontvangen, inclusief de bezoekers van de dagactiviteiten)
- **Cliëntenraad Tijdelijk bij ons**
(voor cliënten die tijdelijk bij ons verblijven, bijvoorbeeld vanwege logeren, herstellen of revalideren)
- **Cliëntenraad Nieuw thuis – individueel wonen**
(voor cliënten die in een beschutte omgeving wonen en zorg ontvangen)
- **Cliëntenraad Nieuw thuis – kleinschalig wonen**
(voor cliënten die in een groeps-woning voor dementie wonen)

→ **T: 030-6575045**
 → **M: klantadvies@zorgspectrum.nl**
 → **www.zorgspectrum.nl**

Kernwaarden

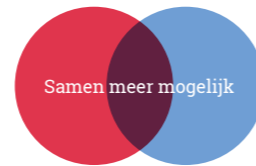
Onze drijfveren



Zo werkt ZorgSpectrum

Missie

Hier staan we voor



Wij willen samen invulling geven aan de verbinding met onze klanten, mantelzorgers, collega's, vrijwilligers, samenwerkingspartners en samenleving. Met elkaar ondersteunen wij mensen om het heft in eigen hand te nemen voor een betekenisvol leven. Samen sta je sterk. Samen kun je meer bereiken, meer delen en nog sterker verder. Dit samenspel maken we waar vanuit een organisatiecultuur waarin onze drie kernwaarden Samen, Betrokken en Professioneel op elk niveau tot bloei komen.

Visie

Hier gaan we voor



Onze ambitie is het bieden van de beste ondersteuning dicht bij de klant. Dat doen we met oog voor wat iemand zelf nog wil en kan.

Onze klanten zijn mensen die te maken krijgen met verlies aan vaardigheden en lichamelijk functioneren. Met aandacht voor hun eigen leefstijl sluiten wij aan bij persoonlijke ondersteuningswensen. Dat doen we vanuit respect voor eigenheid en persoonlijke kracht. Met waarde voor elkaar en interesse in ieders cultuur.

Het vakmanschap dat wij inzetten, komt voort uit wetenschappelijke onderbouwing én samen leren. Als lerende organisatie willen wij onze professionals inspireren om zich permanent te ontwikkelen. Daarbij geloven wij in een krachtenbundeling van vrijwilligers en collega's uit verschillende generaties. Deze krachten versterken we niet alleen binnen onze teams. Ook daarbuiten werken we nauw samen met anderen. Zo bouwen we samen aan een gezonde organisatie en continuïteit van ondersteuning en behandeling voor onze klanten.

Zo doen we dat

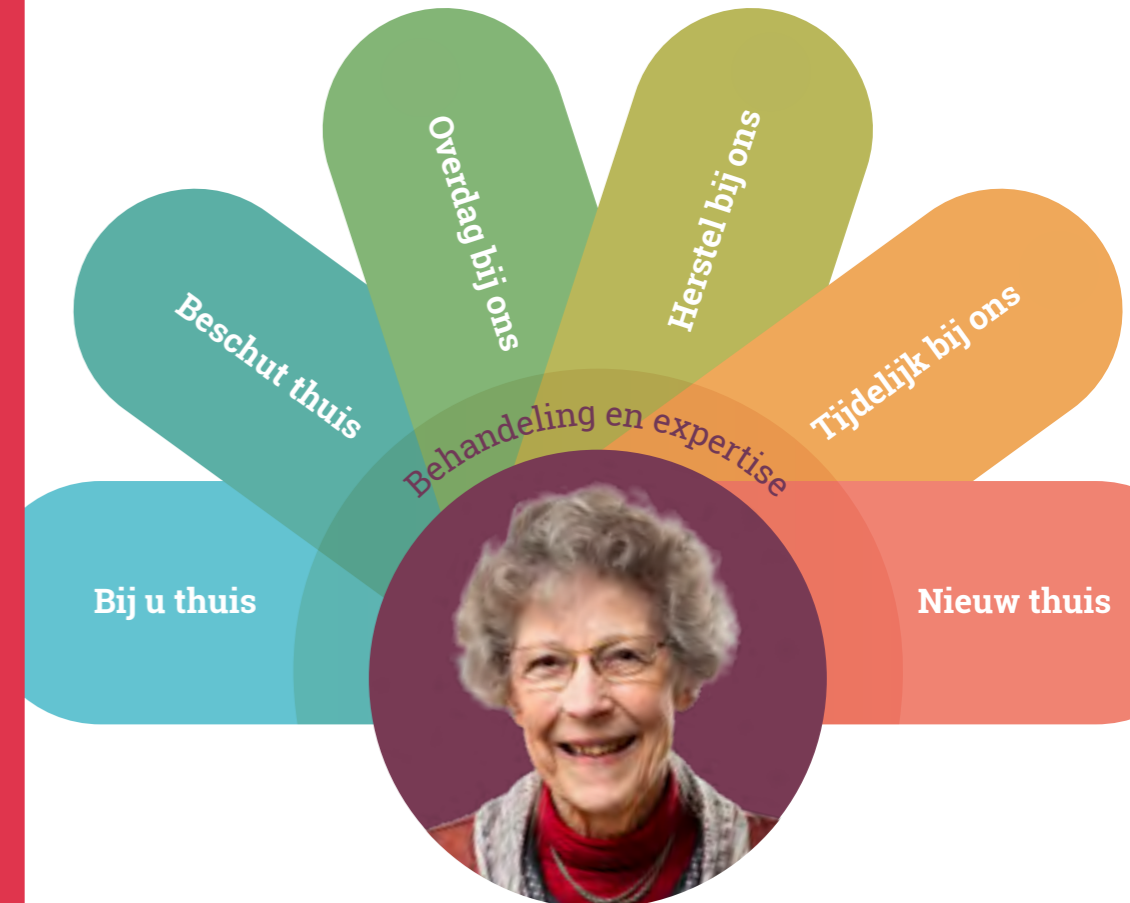


Ieder mens is anders, iedere vraag is anders. Daarom bieden wij een breed spectrum aan passende ondersteuning en behandeling: op het juiste moment én op de juiste plek. De vele mogelijkheden variëren van lichte ondersteuning thuis tot intensieve zorg in een beschermde woonomgeving.



Cliëntenraad

Vertegenwoordigt uw belangen



- Denkt mee en adviseert
- Inspraak op uw woongenot, zorg en veiligheid
- Een scherp oog voor het welbevinden van cliënten
- Voor cliënten en hun mantelzorgers



Uw belangen, onze zorg

De cliëntenraad is het medezeggenschapsorgaan voor alle cliënten. Ook voor u dus! Omdat de accenten van uw ondersteuningsbehoefte verschillend zijn op basis van de plek waar u woont (bijvoorbeeld of u nog thuis woont, bij ons revalideert of een 'nieuw thuis' heeft in een van onze zorglocaties) hebben we vier verschillende medezeggenschapsorganen, ofwel cliëntenraden. Een overzicht hiervan vindt u verderop in deze folder.

→ Met elkaar maken we de zorg beter

We zijn van mening dat er altijd verbeteringen mogelijk zijn als het gaat om de kwaliteit van uw zorg. Ook als mantelzorger bent u voor ons een belangrijke informatiebron. Doordat de raad uit zowel cliënten als familieleden bestaat, horen en zien wij wat er in de dagelijkse zorg gebeurt. Door goed te luisteren naar de mening van u of uw mantelzorgers, weten we wat er leeft. Wat er goed gaat, maar ook wat er misschien anders of beter kan. Misschien ziet u verbetermogelijkheden in de woonvoorzieningen, in de zorg, voeding, de informatievoorziening, veiligheid of welzijnsactiviteiten. Of door uw mening te vragen als er sprake is van een fusie, verbouwing of een wijziging op een woongroep. Een cliëntenraad is belangrijk, want u als cliënt (of uw mantelzorger of familielid) kijkt anders tegen allerlei onderwerpen aan dan medewerkers. U ervaart dagelijks hoe het is om zorg en ondersteuning van ZorgSpectrum te ontvangen. Daarom is uw mening voor ons belangrijk om ons werk goed te kunnen doen.

→ Wat dóen we met uw mening en advies?

De cliëntenraad bespreekt deze met de managers van de bedrijfseenheid waar u zorg van ontvangt (Bij u thuis, Tijdelijk

bij ons of Nieuw thuis). Dat doen we door het bespreken van onderwerpen die de manager inbrengt, maar ook over onderwerpen die wij namens u inbrengen. De adviezen die wij geven aan de managers en het bestuur, worden dus door ú en de overige cliënten bepaald.

→ De belangen van alle cliënten

Elke bedrijfseenheid heeft een eigen cliëntenraad. Daarnaast worden uit elke cliëntenraad twee vertegenwoordigers gekozen die eveneens zitting hebben in de Centrale Cliëntenraad (CCR). De CCR heeft tot taak om de gemeenschappelijke belangen van alle cliënten te behartigen, voor zover deze zijn overgedragen door de cliëntenraden. Er vindt uitwisseling plaats van informatie tussen de leden van elke cliëntenraad naar de CCR en andersom. Elke raad is aangesloten bij het LOC, de Landelijke Organisatie Cliëntenraden. De vier cliëntenraden hebben overleg met manager, de CCR overlegt met de Raad van Bestuur.

De cliëntenraad heeft een wettelijke positie. De Wet Medezeggenschap Cliëntenraden Zorginstellingen (WMCZ) regelt rechten en verplichtingen van de cliëntenraden en de zorgorganisaties. Op die manier kunnen we uw belangen goed vertegenwoordigen.

→ Wij betrekken u graag bij ons werk

De cliëntenraad is uw vertegenwoordiger. Graag informeren wij u geregeld over de onderwerpen die wij bespreken in uw belang. Hoe dat gebeurt, is per cliëntenraad verschillend. Dat kan zijn via berichten op Familienet, via brieven, via het informatiebord op locatie of via een nieuwsbulletin. Heeft u een onderwerp aangedragen ter bespreking? Dan kunt u er zeker van zijn dat wij u de voortgang persoonlijk terugkoppelen. Zo weet u zeker dat wij met uw inbreng actief aan de slag gaan.

→ U bent welkom!

Wilt u uw mening met ons delen? Heeft u suggesties voor onderwerpen die u wilt bespreken, of heeft u vragen? U kunt altijd bij de vertegenwoordigers in de cliëntenraad terecht. Hoe u ons kunt bereiken, leest u op het inlegvel van deze folder.

Ook zoeken wij regelmatig nieuwe leden voor de cliëntenraad. Heeft u, of een familielid of mantelzorger interesse, dan kunt u dit doorgeven. Wij maken dan graag een afspraak met u om de werkzaamheden van de cliëntenraad toe te lichten. Belangrijk is dat u goed op de hoogte bent van de zorg die ZorgSpectrum biedt.

Waarvoor kunt bij de cliëntenraad terecht?

Voor al uw verbeter suggesties op het gebied van bijvoorbeeld:

- zorg en welzijn
- hygiëne
- veiligheid
- woongenot
- het eten
- bejegening
- gastvrijheid
- dagactiviteiten
- facilitaire dienstverlening

We zijn van mening dat er altijd verbeteringen mogelijk zijn als het gaat om de kwaliteit van uw zorg. Ook als mantelzorger bent u voor ons een belangrijke informatiebron.

Goed om te weten:

Indien uw klacht van persoonlijke aard is, bijvoorbeeld als u een technische storing wilt melden, of u heeft een individuele klacht over de zorg of de behandeling, dan kunt u hierover contact opnemen met één van de medewerkers of het hoofd zorg en welzijn. Indien uw klacht niet naar tevredenheid is behandeld, of als u contact wilt met de klachtenfunctionaris, dan kan dat via Klachtenfunctionaris Karin Somhorst (Postbus 1175, 3430 BD Nieuwegein, mail: k.somhorst@zorgspectrum.nl).