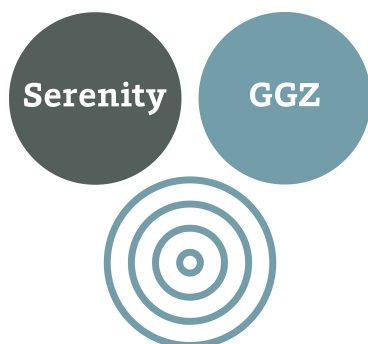


## Cliëntenraad



Medezeggenschap om de zorg te optimaliseren

### Inleiding

Serenity hecht veel waarde aan de mening en ervaringen van cliënten en naasten die onze behandellocatie bezoeken. Daarom beschikt Serenity over een cliëntenraad die tot taak heeft de belangen van cliënten te behartigen.

De rechten en plichten van cliëntenraden zijn geregeld in de 'Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen' uit 2016. Deze wet schrijft voor dat zorginstellingen verplicht zijn een cliëntenraad in te stellen. De vertegenwoordiging van cliënten en hun naasten zorgt ervoor dat hun wensen en ideeën gehoord worden.

Middels deze brochure willen wij u informeren over de cliëntenraad van Serenity en aangeven hoe u een bijdrage kunt leveren.

### Cliënten

Onder 'cliënten' verstaan we iedereen die een behandelrelatie aangaat met Serenity. Naast onze cliënten zullen ook familie, vrienden, werkgevers en overige naasten in contact komen met Serenity.

### Cliëntenraad

De cliëntenraad behartigt de belangen van alle mensen die in aanraking komen met de zorg van Serenity. De cliëntenraad overlegt daarover met regelmaat met de directie en het management.

De onderwerpen waarover de cliëntenraad spreekt met directie en management zijn uiteenlopend. Dit kan variëren van het behandel aanbod tot de maaltijdvoorziening. Doel is om zaken voor cliënten te verbeteren. Het overleg gaat echter wel altijd om algemene onderwerpen en niet over de persoonlijke situatie van één cliënt.

### Klachtencommissie

De cliëntenraad behandelt géén individuele klachten. Hiervoor kent Serenity een klachtenregeling. Wel krijgt de cliëntenraad via de klachtencommissie inzicht in de aard van klachten. Klachten die vaker voorkomen, worden besproken in het overleg met de directie en het management. In overleg kan er dan actie worden ondernomen.

### Samenstelling en werkwijze

De cliëntenraad bestaat uit vijf leden. Iedereen die een behandelovereenkomst heeft (gehad) kan lid worden van de cliëntenraad. Ook ouders, partners of andere naasten van (voormalige) cliënten kunnen lid worden. De meerderheid van de leden moet echter bestaan uit cliënten. De cliëntenraad vergadert elke maand en heeft ieder kwartaal uitgebreid overleg met de directie en het management. De leden worden voor een zittingsduur van vier jaar benoemd. Verlenging met maximaal één periode van twee jaar is mogelijk. Als er vacatures zijn, worden er nieuwe leden geworven via advertenties richting cliënten en naasten. Hierin wordt geïnteresseerden gevraagd zich kandidaat te stellen.

### Bevoegdheden van de cliëntenraad

Op grond van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen heeft de cliëntenraad (verzwaard) adviesrecht, informatierecht en recht van voordracht. De cliëntenraad kan zowel gevraagd als ongevraagd advies geven. Adviesrecht houdt in dat de zorgaanbieder een advies naast zich neer mag leggen. Er moet dan wel een schriftelijke motivering volgen. Naast het adviesrecht is er ook 'verzwaard' adviesrecht. Als de zorgaanbieder een 'verzwaard' advies niet wil opvolgen, wordt het advies voorgelegd

aan een commissie van vertrouwenslieden. De uitspraak van deze commissie is bindend.

De cliëntenraad heeft adviesrecht over zaken als:

- Het algemene toelatingsbeleid van cliënten, zo mag behandeling niet afhankelijk zijn van leeftijd, godsdienst, geslacht of nationaliteit.
- Beëindiging van de zorgverlening, zoals bijvoorbeeld de procedure rond ontslag.
- De wijziging van de doelstelling zoals bijvoorbeeld uitbreiding van het behandelaanbod.
- Het overdragen van de zeggenschap of een fusie.
- Het verbreken of juist aangaan van duurzame samenwerking met een andere instelling.
- Het (gedeeltelijk) opheffen van de instelling.
- Een verhuizing of ingrijpende verbouwing.
- Een inkrimping, uitbreiding of andere wijziging zoals bijvoorbeeld een inkrimping van het aantal behandelplaatsen.
- De begroting en de jaarrekening.

De cliëntenraad heeft verzwaard adviesrecht over:

- Voedingsaangelegenheden van algemene aard.
- Het algemene beleid op het gebied van veiligheid, gezondheid of hygiëne.
- Het kwaliteitsbeleid, het kwaliteitssysteem en kwaliteitsinstrumenten, zoals zaken die betrekking hebben op de begeleiding en de bejegening van de cliënt.
- De klachtenregeling.
- Het aanwijzen van leden van de klachtencommissie.
- Vaststelling of wijziging van voor cliënten geldende regelingen zoals bijvoorbeeld de verlofregeling.
- Informatierecht en recht van voordracht.

De cliëntenraad heeft verder recht op:

- Tijdige, duidelijke en volledige informatie.

Wilt u meer informatie of uw mening geven?

De cliëntenraad is zeer geïnteresseerd in uw mening. Hebt u een advies of opmerking over mogelijke verbeteringen binnen Serenity, laat het ons dan weten. U kunt de cliëntenraad bereiken per post of per e-mail. Als u iets vertrouwelijk wilt melden, hoeft u uw naam niet te noemen. Als u echter anoniem schrijft, is het onmogelijk om u een antwoord te sturen. Er wordt altijd, mondeling of schriftelijk, contact met u opgenomen. Wij zien uw reactie graag tegemoet.

Cliëntenraad Serenity

Postadres:  
Serenity GGZ  
T.a.v. Cliëntenraad  
6286 BA Wahlwiller

E-mail: [clienraad@serenity-ggz.nl](mailto:clienraad@serenity-ggz.nl)

Kijk ook op de website voor informatie:  
[www.serenity-ggz.nl](http://www.serenity-ggz.nl)

