



*De cliëntenraad van TMZ werkt. Ook voor U!*

### Tevreden of heeft u kritiek?

Velen zijn tevreden over de zorg die men ontvangt, maar wat als u dat niet bent?

De cliëntenraad behandelt geen individuele klachten. Daarmee kunt u terecht bij de leiding van de afdeling of bij de regiomanager. Biedt een gesprek geen oplossing, dan kunt u uw klacht indienen bij de klachtencommissie. Over dit onderwerp is een aparte brochure beschikbaar.

Als cliëntenraad zijn wij hierbij uw klankbord, maken u wegwijs en bieden daarbij steun.

Kritische opmerkingen zijn een gratis advies aan de zorgorganisatie.

**Kortom: laat uw kritische stem horen.**

### Bereikbaarheid van de cliëntenraad

Wij zijn op de volgende manieren bereikbaar:

- per e-mail: [cliëntenraad@triviummeulenbeltzorg.nl](mailto:cliëntenraad@triviummeulenbeltzorg.nl)
- per brief: Secretaris Cliëntenraad, Postbus 5019, 7600 GA, Almelo
- per telefoon: 0900 2 453 453



### TriviumMeulenbeltZorg (TMZ)

2000 medewerkers en 1000 vrijwilligers zorgen dagelijks voor meer dan 2300 cliënten/bewoners in Almelo, Borne, Hengelo, Tubbergen en Twenterand.

TMZ levert de volgende diensten:

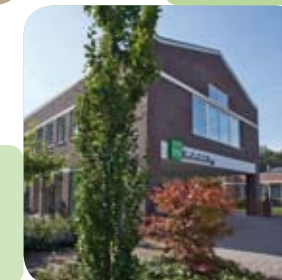
- Zorgbemiddeling
- Zorgsteunpunten in de wijk
- Personenalarmering
- Huishoudelijke hulp WMO
- Thuiszorg AWBZ
- Dagvoorzieningen
- Verzorgingshuiszorg
- Revalidatie
- Verzorgingshuiszorg
- Verpleeghuiszorg
- Overbruggingszorg in het ziekenhuis
- Terminale zorg

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

Aan deze folder kunnen geen rechten worden ontleend.



De cliëntenraad van TMZ



**‘De cliëntenraad, een klankbord voor alle cliënten en bewoners.’**



## Wat is de cliëntenraad?

De cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van de cliënten/bewoners van TMZ. Elke regio heeft zijn eigen cliëntenraad: Almelo, Borne, Hengelo, Twenterand en Tubbergen. Het is een onafhankelijk orgaan dat bestaat uit cliënten/bewoners en familieleden. Uit elke cliëntenraad worden twee leden afgevaardigd in de centrale cliëntenraad. Deze heeft regelmatig overleg met de raad van bestuur van TMZ.

De cliëntenraad wil een **klankbord** zijn voor alle cliënten/bewoners

De cliëntenraad komt op voor **de belangen van alle cliënten/bewoners** van TriviumMeulenbeltZorg

Elke cliëntenraad bestaat uit 7 – 12 leden. Er wordt gestreefd naar een zo evenwichtig mogelijke verdeling over de afdelingen en locaties. Indien er meer kandidaten zijn dan vacatures, vinden er verkiezingen plaats.

### Taken

- de raad weet wat er leeft onder de cliënten/bewoners en spreekt dat uit naar de regiomanager en de raad van bestuur.
- de raad is adviseur: zij adviseert gevraagd en ongevraagd de directie met als doel de kwaliteit van de dienstverlening en zorg te verbeteren.
- de raad en het management trekken samen op als het gaat om betere zorg, een veilige leefomgeving en een gezonde organisatie.
- de raad wordt in een vroeg stadium betrokken bij het ontwikkelen van nieuw beleid en krijgt de gelegenheid haar mening te geven. Bestuur en management houden rekening met deze mening.

De cliëntenraad heeft elke 4 - 6 weken overleg met de regiomanager. Regelmatig neemt ook een afdelingshoofd of een deskundige uit een ander vakgebied deel aan het overleg om iets toe te lichten.

Bij dit overleg krijgt de cliëntenraad schriftelijke en mondelinge informatie over allerlei onderwerpen die van belang zijn voor cliënten/bewoners.



De cliëntenraad geeft gevraagd en ongevraagd advies over voor de cliënten/bewoners belangrijke onderwerpen: o.a. voeding, leefklimaat, veiligheid, hygiëne, activiteiten en bouwplannen. De cliëntenraad heeft instemmings- en adviesrecht bij deze onderwerpen.

### De wet

De Wet geeft de cliëntenraad een aantal rechten, b.v. het recht op informatie over het functioneren van de zorgorganisatie.

De cliëntenraad is een vaste gesprekspartner van de regiomanager en de raad van bestuur. Vele onderwerpen zijn bespreekbaar; verbouwing, reorganisatie, verhuizing, de kwaliteit van zorg en de kwaliteit van het leefklimaat.

**Kortom: de cliëntenraad heeft dus invloed op de gang van zaken bij TMZ.**

### De praktijk

Nog belangrijker dan de wet is hoe de zorg- en dienstverlening in de praktijk te werk gaat en zich ontwikkelt. Meer dan 2000 cliënten maken jaarlijks gebruik van de hulp- en dienstverlening van TMZ. Dat is heel wat. Daarom wil de cliëntenraad weten wat uw ervaringen zijn (geweest). De cliëntenraad werkt met signalen



uit de praktijk. Wij praten niet over personen (privacy), maar altijd over zaken (signalen) die alle bewoners betreffen, zoals:

- inspraak in zorgleefplan,
- voldoende aandacht en bereikbaarheid van de hulpverlening,
- continuïteit in de zorg,
- afspraken nakomen,
- veiligheid

### De cliëntenraad heeft u (bewoners en familie) nodig om goed te kunnen functioneren.

U ervaart de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening aan den lijve. Daarom is het belangrijk om de cliëntenraad te laten weten hoe u de zorg- en dienstverlening beleeft. Waar verbetermogelijkheden gewenst en mogelijk zijn, maken wij deze bespreekbaar bij de regiomanager en de raad van bestuur, en adviseren daarover.

**Kortom: laat van u horen.**