

"Ik wil graag van betekenis zijn"



Alexia Bakker

Cliëntenraad Wittesteijn,
De Zaaier en De Meentehof

"Wij krijgen vaak te horen van bezoekers dat het zo mooi wonen is in Wittesteijn. Kleinschalig, knus, met zachte kleuren en een mooie entree. Dan ben ik wel een beetje trots hoor, want daar hebben we ons als cliëntenraad voor ingezet", zegt Alexia Bakker. Zij is nu bezig om ook voor De Zaaier en De Meentehof een cliëntenraad op te zetten.

"Ik ben er om de belangen van onze bewoners te behartigen. Dat kunnen ze vaak niet meer goed zelf. Wat ik hoor en zie neem ik mee in onze vergaderingen. Voor de coronacrisis schoof ik regelmatig bij het borreluurtje aan om even een praatje met de bewoners te maken. Ik hoop dat dit binnenkort weer gewoon kan."

"De cliëntenraad is een zelfstandig orgaan en geeft (on)gevraagd advies. Dan is het belangrijk om te weten wat er speelt. Toen mijn oma een paar jaar geleden in Wittesteijn woonde, merkte ik dat sommige dingen niet helemaal lekker liepen. Zo ben ik erin gerold."

"Wittesteijn is een oud gebouw en was een tijd minder in trek als woonzorgcentrum. Als cliëntenraad dachten we mee over een aantrekkelijke entree met een koffiëcorner. Er was geen receptioniste meer, maar een aanspreekpunt is natuurlijk wel belangrijk. Doordat de entree een metamorfose heeft ondergaan, kom je al gezellig binnen en is er overdag altijd iemand van de catering (gastvrouw/gastheer) aanwezig. Dit was een prachtige oplossing en het resultaat mag er zijn. De ruimte is alweer te klein aan het worden!"

Heeft u een klacht?

Het kan gebeuren dat u om een bepaalde reden niet tevreden bent met de gang van zaken. U kunt dan een klacht indienen. Meer informatie over de klachtenregeling van Zorggroep Oude en Nieuwe Land kunt u vinden op de website www.zorggroep-onl.nl/klachten Indien uw klacht niet naar tevredenheid opgelost wordt, dan horen we dat graag.

Contact of aanmelden?

Wilt u ook deel uitmaken van de cliëntenraad? Neem dan contact met ons op om u aan te melden of om meer informatie op te vragen.

Op de website www.zorggroep-onl.nl vindt u meer informatie over de cliëntenraden van Zorggroep Oude en Nieuwe Land. Hier staan ook de actuele contactgegevens per lokale cliëntenraad.

Zorggroep Oude en Nieuwe Land, de vertrouwde lokale zorgaanbieder in de gemeenten Steenwijkerland, Noordoostpolder en Urk, biedt een breed aanbod op het gebied van behandeling, verpleging en zorg-, hulp- en dienstenverlening, in combinatie met allerlei vormen van zelfstandig en beschermd wonen.



Klant Contact Team

T 0521 53 99 99

info@zorggroep-onl.nl | www.zorggroep-onl.nl



Belangen van cliënten

Cliëntenraden bij Zorggroep Oude en Nieuwe Land

"Fijn dat ik mag meedenken"

Janny Dijkstra
Cliëntenraad Zonnewiede



"Ik vind het fijn dat ik mag meedenken over allerlei onderwerpen die in de zorg spelen. We zorgen er met elkaar voor dat onze cliënten nog een aantal heel fijne jaren hebben", zegt Janny Dijkstra van de cliëntenraad Zonnewiede in Giethoorn.

Zo werd de cliëntenraad betrokken bij het uitzoeken van een nieuwe cateraar. "Daarnaast vind ik het heel belangrijk dat er voldoende fruit aan de bewoners wordt aangeboden. Iedere donderdag ben ik in Zonnewiede te vinden. Ik ondersteun bij diverse activiteiten, zoals een bingo, wandelen of knutselen. Ik merk aan de reacties dat het wordt gewaardeerd."

Janny was al vrijwilliger toen ze werd gevraagd voor de cliëntenraad. Ze is blij dat ze ja zei. "Je wordt bewuster van wat er speelt achter de schermen. Het is mooi om allemaal hetzelfde streven te hebben: dat mensen hier zo plezierig mogelijk wonen. Daar zet ik mij graag voor in. Het is hier klein en er hangt een gemoedelijke sfeer. Ik voel mij thuis."

Cliëntenraden behartigen de belangen van de cliënten van Zorggroep Oude en Nieuwe Land (ZONL). U kunt, als cliënt, familielid of mantelzorger, via de cliëntenraad (CR) invloed hebben op de kwaliteit van de zorg die u - of uw naaste - ontvangt. Dat kan door u aan te melden als lid van de CR, maar ook door ideeën, tips of uw mening door te geven aan de Cliëntenraad

Iedere woonzorglocatie heeft een eigen cliëntenraad. Deze geeft gevraagd en ongevraagd advies aan teammanagers en via de Centrale Cliëntenraad aan de bestuurder van Zorggroep Oude en Nieuwe Land, over onderwerpen die voor de cliënten, hun familie en mantelzorgers van belang zijn.

Centrale Cliëntenraad (CCR)
De Centrale Cliëntenraad (CCR) van Zorggroep Oude en Nieuwe Land bestaat uit een afvaardiging van leden van de cliëntenraden. In de CCR zijn naast de woonzorglocaties ook wijkverpleging, jeugdgezondheidszorg en maatschappelijke ondersteuning van ZONL vertegenwoordigd.

De CCR heeft advies- en instemmingsrecht op het algemene beleid en op wijzigingen daarin. Advies en instemming wordt uitgebracht aan de bestuurder. Dan gaat het over het beleid op het gebied van zorg, welzijn en wonen: bijvoorbeeld over de voeding, de huisvesting, geestelijke verzorging, welzijn, kwaliteit en financiën. Deze onderwerpen worden ook in de cliëntenraden en besproken, maar in de CCR wordt uiteindelijk het advies of de instemming bepaald. Is het beleid alleen van toepassing op één of enkele woonzorglocaties, dan heeft de CR van deze locatie/-s adviesrecht.

Bereikbaarheid van zorg
Uiteindelijk gaat het er om dat iedere cliënt de zorg krijgt die hij of zij nodig heeft. Wij zien er onder andere op toe dat dit gebeurt

en dat de kwaliteit van zorg verantwoord is en aan kwaliteitseisen voldoet. De cliëntenraad draagt daaraan bij door systematisch na te gaan op welke punten de zorg verbeterd kan worden en door zich daarvoor in te zetten.

Goed geïnformeerd
We zorgen ervoor dat we goed geïnformeerd zijn over de diverse ontwikkelingen die spelen binnen de organisatie en natuurlijk daarbuiten. De zorgsector is voortdurend in beweging. Juist daarom is het belangrijk goed geïnformeerd te zijn over wat er leeft bij mensen die zorg nodig hebben en wat mensen ondervinden als het gaat om de zorg- en dienstverlening die zij ontvangen

Uw mening is belangrijk!
Zorggroep Oude en Nieuwe Land hecht veel waarde aan de adviezen van de cliëntenraden. Het is een taak van de diverse cliëntenraden om positieve en minder positieve ervaringen van cliënten te vertalen in beleidsadviezen. Het is dus erg belangrijk dat u uw mening laat horen! Zonder uw ervaringen kan de cliëntenraad zijn werk niet goed doen. Minder positieve ervaringen worden gebruikt om de kwaliteit te verbeteren en positieve ervaringen worden gebruikt als stimulans voor de toekomst.

Samenstelling cliëntenraad
In de cliëntenraad hebben bewoners, mantelzorgers en/of andere betrokkenen zitting.

"Uiteindelijk werk ik ook aan mijn eigen toekomst"

Klarie Stoter
Cliëntenraad Markehof



"Het mooie van de cliëntenraad vind ik, dat we vanuit verschillende invalshoeken voor de belangen van onze bewoners opkomen. De cliëntenraad bestaat uit twee vrijwilligers, drie familieleden van de bewoners, een voorzitter en de teammanager woont een deel van de vergadering bij. Zij bespreekt de vergadering vooraf door met een bewoner", legt Klarie Stoter enthousiast uit.

"Markehof is een prachtig woonzorgcentrum en draait goed, maar er zijn nu eenmaal altijd verbeterpunten. Ik luister naar wat ik van bewoners hoor in de wandelgangen en ik denk mee. Is het in hun belang? Dat vraag ik me altijd af. Als cliëntenraad dachten we bijvoorbeeld mee over het invoeren van de strippenkaart voor bepaalde activiteiten. We wilden namelijk niet dat het voor onze bewoners moeilijker en ingewikkelder zou worden. We hebben hierover met de teammanager gesproken en besloten om dezelfde werkwijze te hanteren als de andere woonzorglocaties van ZONL".

"Je doet het ook voor je dorp, vind ik. Onze ouderen hebben hun hele leven hard gewerkt. Ik zet mij er graag voor in dat ze het nu zo goed mogelijk hebben. Dat geeft mij een goed gevoel. Uiteindelijk werken we aan onze eigen toekomst, dat vind ik toch ergens wel een prettig idee. Al hoop ik vooral nog lang vrijwilliger te zijn."