

> Klanten hebben inspraak



Korte kennismaking met de
cliëntenraden binnen
MeanderGroep Zuid-Limburg

Mensen
met
aandacht

› Klanten hebben inspraak



De belangrijkste taak van onze cliëntenraden is het behartigen van de gemeenschappelijke belangen van mensen die op de zorg van MeanderGroep zijn aangewezen. De cliëntenraad adviseert gevraagd en ongevraagd over allerlei zaken die met de dienstverlening te maken hebben. Dit advies is veelomvattend en loopt uiteen van de kwaliteit van de dagelijkse verzorging tot zaken als privacy, veiligheid en een klachtenregeling.

Lokale, cluster- en centrale cliëntenraad

Een lokale cliëntenraad behartigt de belangen van cliënten van één locatie voor zover daarover uitsluitend per locatie kan worden beslist. Daaronder valt in ieder geval de zeggenschap over het woon- en leefklimaat van het betreffende wijkzorgcentrum / verpleeghuis.

In de clustercliëntenraden zitten afgevaardigden van de bijbehorende lokale cliëntenraden. Zij behartigen de gemeenschappelijke belangen van de cliënten binnen een van de clusters in de MeanderGroep (verpleeghuizen, wijkzorgcentra, thuiszorg en Wmo en bijzondere dienstverlening). Aan de orde kopmen onder andere clusterplannen en evaluatie van zelfsturende teams.

De centrale cliëntenraad adviseert de raad van bestuur van MeanderGroep over het organisatiebrede beleid, kwaliteit en service van de zorg (b.v. jaarplan, begroting en eventuele reorganisaties). Van elke clustercliëntenraad zit één afgevaardigde in de centrale cliëntenraad. Daarnaast wordt deze raad aangevuld met 2 tot 4 leden, inclusief een onafhankelijke voorzitter.

Gevraagd en ongevraagd

Cliëntenraden (zowel op centraal als op cluster- en lokaal niveau) brengen gevraagd en ongevraagd advies uit.

Altijd algemene onderwerpen

De cliëntenraad behandelt altijd algemene onderwerpen en geen individuele klantsituaties. Individuele klachten kunnen meestal in goed overleg tussen klant en de betrokken medewerker worden opgelost. Als dit gesprek niets oplost, kan de klant het probleem bespreken met de manager of directeur. Blijft de klacht bestaan, dan kan de klant deze voorleggen aan de klachtencommissie of de raad van bestuur.

In de folder 'Ontevreden of klachten?' leest u meer over de klachtenregeling voor klanten, familie of vertegenwoordigers.



Bereikbaarheid cliëntenraad

Voor meer informatie over de cliëntenraden kunt u contact opnemen met Saskia Keibek, ondersteuner centrale cliëntenraad. U kunt haar bereiken via tel. 045 561 6103 / 06 24219635 of via e-mail: clientenraad@mgzl.nl.

MeanderGroep Zuid-Limburg bestaat uit:

- Meander Wonen met Zorg
- Meander Thuiszorg
- Meander Kraamzorg
- Meander Jeugdgezondheidszorg
- Meander Paramedische Dienst
- Meander Maatschappelijke Dienstverlening
- Meander eXtra
- Meander Homeservice
- Meander Wonen
- Meander Werk
- Ondersteuning informele zorg

Klantenservice

T 0900 699 0 699

Werkdagen van 8.00 - 18.00 uur



Correspondentieadres

Postbus 2690, 6401 DD Heerlen

info@meandergroep.com

www.meandergroep.com