

# **Cliënten hebben inspraak**

Medezeggenschap bij Koninklijke Visio:

Samen aan de slag

# Iets bespreken met de cliëntenraad?

Misschien heeft u een vraag of wilt u bepaalde verbeterpunten aandragen bij de cliëntenraad in uw regio. De vertegenwoordigers van de verschillende raden komen graag met u in contact om uw ervaringen te horen. Achterop deze folder staan de adressen. Aarzelt u alstublieft niet om contact te zoeken; ook uw inbreng doet ertoe!

## Visio luistert naar cliënten

Koninklijke Visio hecht veel waarde aan de inbreng van cliënten en hun vertegenwoordigers. Cliënten krijgen daarom volop ruimte om hun stem te laten horen en mee te denken over de kwaliteit van zorg en dienstverlening. De cliënten ervaren immers de omgang en de dienstverlening dagelijks aan den lijve. Zij weten als geen ander wat er goed gaat en welke dingen nog beter kunnen. Visio hoort graag de bevindingen en ideeën van cliënten en hun vertegenwoordigers en houdt hier terdege rekening mee. Deze inspraak van cliënten wordt medezeggenschap genoemd.

## Medezeggenschap dichtbij

De medezeggenschap vindt in het hele land dichtbij de daadwerkelijke dienstverlening plaats. Elk organisatie-onderdeel heeft daarom een eigen cliëntenraad. Koninklijke Visio kent verschillende aandachtsgebieden, die "domeinen" worden genoemd. Het gaat hierbij om de domeinen Revalidatie & Advies en Wonen & Dagbesteding. Beide domeinen kennen vijf lokale of regionale cliëntenraden. Deze raden komen op voor de collectieve belangen van de cliënten die zij vertegenwoordigen. Elke raad overlegt regelmatig met de directeur en managers en geeft gevraagd maar soms ook ongevraagd advies.

De raden adviseren bijvoorbeeld over:

- zorgovereenkomsten
- regelingen klachtenopvang cliënten en leerlingen
- functioneren van de "voordeur", het Cliëntservicebureau.

Bovendien functioneert de Centrale Cliëntenraad (CCR) op landelijk niveau. De leden van deze raad zijn afgevaardigd door de lokale raden. De CCR is een belangrijke gesprekspartner voor de Raad van Bestuur en geeft gevraagd, maar ook ongevraagd advies. Deze adviezen gaan over:

- het gevoerde beleid en de richting voor de toekomst
- verbeterpunten, bijvoorbeeld na een cliënttevredenheids-onderzoek
- reglementen
- zaken die direct de cliëntbelangen betreffen.

## Lid worden

De leden van een Cliëntenraad zetten zich in principe in voor een periode van drie jaar. Wie kan er lid worden?

Dat is een ieder die:

- cliënt of oud-client is van Koninklijke Visio (niet langer dan vijf jaar geleden) of als cliëntvertegenwoordiger betrokken is bij de organisatie. Het gaat hierbij om mensen die zelf slechtziend of blind zijn, al dan niet in combinatie met een verstandelijke en/of meervoudige beperking. Of om mensen die een cliënt vertegenwoordigen, bijvoorbeeld ouders, broers of zussen.
- kennis heeft van de problemen die mensen met een visuele beperking tegenkomen
- constructief mee wil denken over de kwaliteit van de zorg
- beschikt over goede communicatieve vaardigheden.

# Contact

Wilt u meedenken over het beleid en de dienstverlening van Visio en herkent u zich in eerdergenoemde punten? Dan komen wij graag met u in contact. Via de website **[www.visio.org](http://www.visio.org)** kunt u contact opnemen met de raad in uw regio (rubriek Over Visio, onderdeel Cliëntenraad). Ook zijn de ondersteuners van de cliëntenraden telefonisch bereikbaar.

## **Revalidatie & Advies**

Noord-Nederland, T 088 585 71 61 / 088 586 10 00

Noordwest-Nederland, T 088 585 57 92

Zuidwest-Nederland, T 088 585 98 61

Zuid-Nederland, T 088 585 85 75

Intensieve Revalidatie, T 088 585 62 58 / 088 585 62 57

## **Wonen & Dagbesteding**

Noord-Nederland, T 088 586 13 67

Noordoost-Nederland, T 088 585 77 00

Noordwest-Nederland, T 088 585 54 00

Zuidwest-Nederland, T 088 585 80 06

Zuidoost-Nederland, T 088 586 16 64

## **Landelijk**

Centrale Cliëntenraad, T 088 585 53 86 / 088 585 53 15