

**Doras**

---

# De cliëntenraad

**d ras**

Maatschappelijke dienstverlening AMSTERDAM-NOORD

## **Stichting Doras**

---

# **De cliëntenraad**

### **Waarom een cliëntenraad?**

Op basis van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen zijn instellingen in de ouderen- gezondheids- en welzijnszorg sinds 1996 verplicht een cliëntenraad in te stellen. Door middel van zo'n raad kunnen cliënten invloed uitoefenen op het beleid van de instelling. Sinds 2002 heeft stichting Doras een cliëntenraad. Hiermee is de medezeggenschap van cliënten geregeld.

### **Wie hebben zitting in de cliëntenraad?**

Onder cliënten wordt verstaan degene die gebruik maakt of gebruik gemaakt heeft van de hulp- en dienstverlening van stichting Doras.

De cliëntenraad bestaat uit personen die redelijkerwijs representatief zijn voor de cliënten. Zij hebben zitting op persoonlijke titel of vertegenwoordigen een belangen- of cliëntgroep. Op dit moment bestaat de cliëntenraad uit: mevr. R. Heemsker, mevr. M. Booyen en mevr. H. Duindam.

*"Als cliëntenraad staan we aan het begin en moeten ook onze eigen organisatie nog opbouwen. Wij willen eens gaan praten met andere cliëntenraden, hoe zij hun werk doen. Verder zijn we lid geworden van het Amsterdamse Patiënten en Cliënten Platform. Hopelijk kunnen we daar ook van leren en ervaringen opdoen."*

## **Wat is de taak van de cliëntenraad?**

De cliëntenraad heeft als taak de gemeenschappelijke belangen van cliënten te behartigen binnen het kader van de doelstellingen van stichting Doras. De cliëntenraad overlegt daarover met de directie en denkt mee over onderwerpen die voor de cliënten van belang zijn of neemt zelf het initiatief onderwerpen aan de orde te stellen.

## **Wat zijn de bevoegdheden van de cliëntenraad?**

De cliëntenraad heeft adviesrecht en verzaamd adviesrecht.

### *1. Adviesrecht*

De instelling moet de mening vragen over bijvoorbeeld: een wijziging van de doelstelling, samenwerking of fusie met een andere instelling, een belangrijke wijziging in de organisatie, inkrimping of uitbreiding van de werkzaamheden, begroting en jaarrekening, algemeen toelatingsbeleid voor en beëindiging van de hulpverlening aan cliënten.

*De cliëntenraad heeft het recht maar niet de verplichting tot advies.*

### *2. Verzaamd adviesrecht*

Sommige onderwerpen zijn van zeer direct belang voor de cliënten. Over deze onderwerpen kan de instelling alleen besluiten nemen als de cliëntenraad ermee instemt. Dit heet verzaamd adviesrecht. Voorbeelden hiervan zijn: wijzigingen in spreekuren of bereikbaarheid, het opstellen van een klachtenreglement en instellen van een klachtencommissie, regelingen die gelden voor de cliënten (gedragscode).

### *3. Recht op informatie*

Om goed te kunnen functioneren heeft de cliëntenraad tijdig goede informatie nodig. Hierover worden met de directie afspraken gemaakt.

### *4. Recht van voordracht van een bestuurslid*

De cliëntenraad heeft het recht om minstens één persoon bindend voor te dragen voor benoeming in het bestuur van stichting Doras.

*"We denken mee over een klachtenprocedure en vanuit consumentenbelang dragen wij een vertegenwoordiger voor in de klachtencommissie. Verder is het onze taak de instelling te adviseren over zaken die de dienstverlening aangaan. Daarbij denk ik niet alleen aan praktische zaken zoals bereikbaarheid, wachttijden en dergelijke. Er spelen ook zaken zoals toelating tot en beëindiging van de hulpverlening aan klanten. Bijvoorbeeld als verwacht wordt dat een klant meewerkt aan het oplossen van zijn of haar probleem en dat vervolgens niet doet, dan moet je daar als instelling ook sancties op durven zetten."*

### **Welke faciliteiten heeft de cliëntenraad?**

De cliëntenraad moet in staat zijn om de belangen van de cliënten te behartigen. Daarvoor stelt Doras materiële middelen beschikbaar zoals vergaderruimte, kopieerfaciliteiten en een budget.

### **Hoe gaat de cliëntenraad te werk?**

De cliëntenraad bepaalt zijn eigen werkwijze. Zo regelt hij zelf het aantal vergaderingen, de wijze van besluitvorming, taakverdeling, beheer financiën, vertegenwoordiging van de raad en het contact met de cliënten. Dit alles legt de raad vast in een huishoudelijk reglement.

### **Hoe houdt de cliëntenraad contact met haar achterban?**

De cliëntenraad onderhoudt contacten met diverse belangengroepen zoals bijvoorbeeld de Ouderen Advies Raad, bewoners- en buurtbeheergroepen.

*"Wij zitten op persoonlijke titel in de cliëntenraad. Ikzelf ervaar nog een grote afstand tussen ons en de doelgroep, de cliënten van Doras. We zijn nu bezig met onze eigen publiciteit. Ik denk dat het belangrijk is om ons te presenteren bij diverse belangengroepen in Amsterdam-Noord. Hoe meer bekendheid de cliëntenraad krijgt, hoe meer belangstelling er zal ontstaan. Bij deze wil ik dan ook graag mensen oproepen om onze club te versterken."*

Wilt u praten met of informatie over de cliëntenraad of heeft u belangstelling om lid te worden dan kunt u contact opnemen met:

Mevrouw R. Heemskerk, telefoon: 020 - 636 49 34.

Mevrouw M. Booyen, telefoon: 020 - 632 57 54.

De tekst in de kaders zijn citaten uit een interview met de leden van de cliëntenraad.



### **Bescherming persoonsgegevens**

DORAS legt persoonsgegevens van cliënten vast in dossiers. Hierop is de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) van toepassing. Doras heeft een privacyreglement waarin de toepassing van de WBP is geregeld (waaronder inzage en correctierecht). Het reglement is in te zien op het centraal bureau van Doras. Tevens is er een aparte folder beschikbaar. De folder is verkrijgbaar op elk kantoor van Doras.

## Stichting Doras

Telefonisch bereikbaar van 9.00-17.00 uur

**T 020 – 435 45 55**



### Waar kan ik met vragen terecht?

Voor algemene vragen over welzijn, wonen, zorg en financiën kunt u terecht bij het Loket Zorg en Samenleven.

**T 020 – 7510 610** E [loket@doras.nl](mailto:loket@doras.nl)

Telefonisch bereikbaar voor informatie en advies van 9.00-15.00 uur

### Locaties en bereikbaarheid

- **Nieuwendam** Volendammerweg 51B  
inloopspreekuur: ma. di. do. en vr. van 9.00-12.00 uur
- **Tuindorp Oostzaan** Aldebaranplein 2C  
inloopspreekuur: ma. di. do. en vr. van 9.00-12.00 uur
- **Midden Noord** Hagedoornplein 1B  
inloopspreekuren: ma. di. do. en vr. van 13.30-16.30 uur
- **Banne Buiksloot** Botterstraat 185B  
inloopspreekuren: ma. di. do. en vr. van 13.30-16.30 uur