



## Klankbordgroep en cliëntenraad

Mevrouw De Jong en wijkverpleegkundige  
Christa van Wijk.

# Klankbordgroep zorg thuis

**Wilt u met het wijkzorgteam in gesprek gaan over de bereikbaarheid? Wilt u meedenken over de planning? Of wilt u graag in gesprek over het aantal medewerkers dat bij u over de vloer komt? Zomaar drie voorbeelden waarover het wijkzorgteam graag met u in gesprek gaat. De klankbordgroep in uw gemeente ondersteunt daarbij.**

## **Wat is de klankbordgroep?**

Een klankbordgroep bestaat uit een aantal betrokken klanten en/of mantelzorgers. Om gemakkelijker het gesprek aan te gaan, zoeken wij met elkaar naar informele manieren van ontmoeten. Met soms een spel. Of onder het genot van iets te eten en te drinken.

Sensire neemt het initiatief en de klankbordgroep ondersteunt bij de organisatie van deze informele ‘Sensire Luistert’ bijeenkomsten en denkt mee over de invulling. Voorbeelden van die informele bijeenkomsten zijn:

- informatiemiddag over valpreventie of gezond eten
- koffieochtend met vrije inloop in een dorpshuis
- een themabijeenkomst (diabetes, dementie) voor een bepaalde groep klanten en hun familie / mantelzorgers
- een spellenmiddag
- een lunchbijeenkomst

 In het gesprek met de klankbordgroep gaat het over zorgonderwerpen die breder spelen. Niet over uw persoonlijke situatie of klacht. Wilt u een persoonlijk onderwerp bespreken? Dan kunt u contact opnemen met uw eigen zorgmedewerker. In de folder ‘Privacy en klachten’ leest u alles over wat u kunt doen als u een persoonlijke klacht heeft.

### **De zorg verbeteren**

Van elke bijeenkomst brengt de klankbordgroep verslag uit aan de cliëntenraad. Die adviseert - gevraagd en ongevraagd - Sensire. Via de klankbordgroep heeft u dus invloed op de organisatie en helpt u mee om de kwaliteit van de zorg te verbeteren. Sensire vindt de mening van klanten heel belangrijk en hecht dan ook veel waarde aan het advies van de cliëntenraad.

### **Belangstelling voor de klankbordgroep**

Regelmatig zoeken wij voor onze klankbordgroepen binnen elke gemeente enthousiaste klanten (of mantelzorgers) die met ons mee willen denken over onderwerpen die van belang zijn op het gebied van de kwaliteit van zorg en te maken hebben met (de organisatie van) het team.

## **Clëntenraad zorg thuis**

De cliëntenraad zorg thuis bestaat uit afgevaardigden vanuit de klankbordgroepen in de gemeenten in het werkgebied van Sensire. De leden van de cliëntenraad wonen in het werkgebied van Sensire. Zij worden benoemd voor een periode van drie jaar met een mogelijkheid tot verlenging. Regelmatig zijn er vacatures binnen de cliëntenraad.

### **Uw mening telt**

De leden van de cliëntenraad hebben hun eigen ervaringen met de dienstverlening van Sensire. Maar zij hebben wij ook uw ervaring en mening nodig. Juist uw beleving of de beleving van naasten kan een belangrijke bijdrage zijn aan het verbeteren van het werk.

Daarom organiseert de cliëntenraad samen met Sensire regelmatig informele klantbijeenkomsten. Het doel van die klantbijeenkomsten is om met elkaar in gesprek te gaan over ervaringen en deze ervaringen te verzamelen.

## **Samen in gesprek tijdens klantcontacten**

Sensire ziet communicatie met klanten als gratis advies. Niets is waardevoller dan een betrokken klant die meedenkt. Sensire wil steeds met klanten in gesprek zijn en nodigt hen dan ook regelmatig uit om van hen te horen hoe zij de zorg- en dienstverlening van Sensire ervaren. De cliëntenraad ondersteunt daarbij en is dan ook aanwezig. Onder het genot van een kopje koffie of thee gaan we graag met u in gesprek over uw ervaringen. Ook zijn we benieuwd naar tips of suggesties om het werk van Sensire te verbeteren.

Die tips en ervaringen, en ook andere gegevens zoals die van het klanttevredenheid onderzoek, worden gebruikt om de kwaliteit van de zorg te verbeteren. In het overleg van de cliëntenraad gaat het dan ook over onderwerpen die te maken hebben met de zorg, zoals:

- de kwaliteit van zorg
- hoe het geld wordt uitgegeven
- informatieverstrekking aan klanten
- belangrijke wijzigingen in de organisatie
- de bejegening van klanten en het nakomen van afspraken
- het omgaan met de privacy
- het klanttevredenheidsonderzoek en het klantdossier

# Contact

Heeft u vragen of tips? Of wilt u zich aanmelden voor de klankbordgroep? Dan kunt u contact opnemen met de medewerker van Sensire waar u zorg van ontvangt. Of met de ambtelijk secretaris van de cliëntenraad. Per e-mail [cr@sensire.nl](mailto:cr@sensire.nl) of via telefoonnummer [0900-8856](tel:0900-8856).

Uw eigen wensen, gewoonten en omgeving:  
ze geven uw leven kleur, brengen geluk.  
Juist als gezondheid minder vanzelfsprekend wordt.

Uw geluk, dat motiveert ons:  
in wijkverpleging, onze huizen en revalidatie.  
samen met u zoeken hoe het kan: leven zoals u wilt.

01-5095/1022 • Sensire; Fotografie: Wiebke Wiltling, Utrecht; Vormgeving: Frontis, Vasseveld; Druk: Drukmotief, Apeldoorn

[www.sensire.nl](http://www.sensire.nl) 24 uur per dag:  
[info@sensire.nl](mailto:info@sensire.nl) 0900 88 56

**sensire**  
leven zoals u wilt