

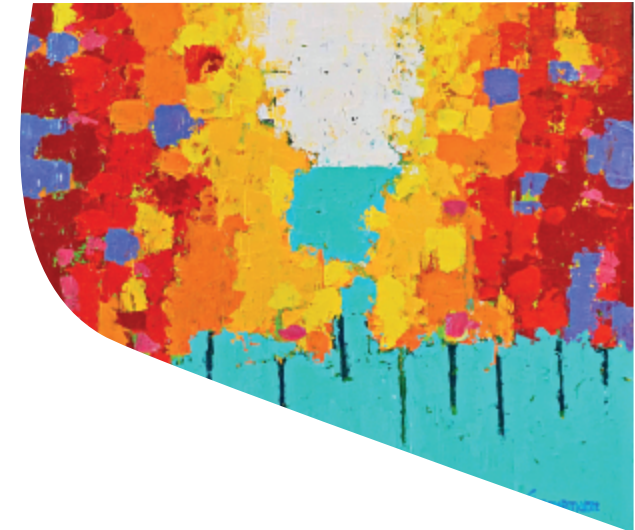
## **Bereikbaarheid**

De Cliëntenraad is er voor u, maar kan zijn werk vooral goed doen als u uw opmerkingen of suggesties uitspreekt. U kunt deze telefonisch, schriftelijk of per mail kenbaar maken (niet voor individuele klachten).

**Cliëntenraad Maastrou  
Postbus 3035  
6202 NA Maastricht  
Telefoon: 088 – 44 55 666  
Clientenraad@maastro.nl  
[www.maastro.nl/clientenraad](http://www.maastro.nl/clientenraad)**

**De Cliëntenraad is  
er voor elke patiënt**

**Maastrou**  
*in de beste handen*



## Over de Cliëntenraad

Als patiënt van Maastrou wilt u de best mogelijke behandeling. Daarnaast is het belangrijk dat er goed naar u wordt geluisterd, dat u goede informatie ontvangt en dat u samen met de zorgverlener kunt beslissen over de behandeling. Over al deze zaken maar ook over de kwaliteit van zorg, patiëntveiligheid en meer praat de Cliëntenraad met de Raad van Bestuur. Uiteraard vanuit het perspectief van de patiënt en zijn naasten. Dat betekent dat wij 'door de bril van de patiënt' kijken naar alles wat er speelt bij Maastrou. De Cliëntenraad van Maastrou zorgt er mede voor dat ideeën van (ex)-patiënten worden opgepakt en dat het patiëntbelang centraal staat.

## Betrokkenheid

- Via projectgroepen werken wij onder andere aan de kwaliteit van zorg, patiëntveiligheid, patiëntinformatie en het digitale patiënten portaal.
- Het toetsen van de reacties van patiënten die Maastrou bezoeken en een rood, geel of groen kaartje invullen. Deze reacties worden periodiek met de Raad van Bestuur besproken en zo nodig wordt hierop actie ondernomen.
- Het volgen van nieuwe ontwikkelingen bij Maastrou.
- Het geven van advies over de jaarrekening, de begroting en het beleidsplan. Jaarlijks maakt de Cliëntenraad een eigen jaarplan en jaarverslag dat te vinden is op de website: [www.maastrou.nl/clientenraad](http://www.maastrou.nl/clientenraad)

## Medezeggenschap

Wij functioneren als Cliëntenraad onafhankelijk. Wij behartigen de gemeenschappelijke belangen van de cliënten van Maastrou. Met cliënten worden zowel (toekomstige) patiënten bedoeld als hun familie en mantelzorgers.

De Raad van Bestuur is verplicht om het advies van de Cliëntenraad te vragen over een aantal onderwerpen. Dit is geregeld in de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz). Hiervoor hebben wij samen met de Raad van Bestuur een reglement opgesteld.

De Cliëntenraad kan gevraagd en ongevraagd onderwerpen aankaarten die van belang zijn voor u als patiënt. We kunnen ook zelf voorstellen doen om de kwaliteit van zorg te optimaliseren.

Voor individuele klachten over uw zorgverlener adviseren wij u een formele klacht in te dienen. Ook heeft Maastrou een laagdrempelig systeem waarmee patiënten feedback kunnen geven. Kijk voor meer informatie op: [www.maastrou.nl/voor-patienten/klachten](http://www.maastrou.nl/voor-patienten/klachten)

De Cliëntenraad van Maastrou bestaat uit zeven leden en werkt op vrijwillige basis. Sommigen zijn oud-patiënt, anderen zijn als familielid of mantelzorger in aanraking gekomen met Maastrou.

## Werkwijze

Als Cliëntenraad gaan we uit van signalen die we krijgen van patiënten, familieleden, bezoekers en medewerkers. De informatie van onze 'achterban' vinden we heel belangrijk. Patiënten kunnen bij ons niet alleen terecht met vragen over de rechten als patiënt, ook met wensen en suggesties voor het verbeteren van de diensten van Maastrou. De Cliëntenraad is er voor elke patiënt.

Hierover spreken we in eigen geledingen maar ook met de Raad van Bestuur. Regelmatig praten we met afdelingen en medewerkers over actuele onderwerpen en nemen we deel aan bijeenkomsten en discussies om het perspectief vanuit de patiënt in te brengen. We hebben als Cliëntenraad korte lijnen met de Raad van Bestuur, de Raad van Toezicht en de professionals.



Vlnr: Karin Sutherland (ambtelijk secretaris), Jan van Hees, Marlène van Kempen-Vliexs, Wiel Eggen (voorzitter), Anne Mertens, Huib Daniëls, Liesbeth Defesche en Toine Kaas.