



Jaarverslag cliëntenraad 2019

Inhoud

Inleiding.....	2
Missie en visie centrale cliëntenraad.....	2
Centrale cliëntenraad in relatie tot de cliëntenraden van de locaties.....	2
Centrale cliëntenraad in overleg.....	3
Samenstelling centrale cliëntenraad	3
Behandelde onderwerpen, gespreksthema's en agendapunten.....	4
Onderwerpen die aan de orde zijn gekomen of behandeld tijdens de vergaderingen van de lokale raad St. Jozef Lent:	4
Onderwerpen die aan de orde zijn gekomen of behandeld tijdens de vergaderingen van de lokale raad Sancta Maria Huissen:	5
Onderwerpen die aan de orde zijn gekomen of behandeld tijdens de vergaderingen van de lokale raad Liduina Bemmelen:	7
Onderwerpen die aan de orde zijn gekomen of behandeld tijdens de vergaderingen van de lokale raad St. Jozef Gendt:.....	8
Overige bijeenkomsten.....	10
De Speerpunten voor 2020 zijn:	10
Tot slot.....	10

Inleiding

De centrale cliëntenraad van RijnWaal Zorggroep legt in dit jaarverslag verantwoording af over wat zij in 2019 gedaan heeft.

De centrale cliëntenraad heeft maandelijks overleg met de bestuurder. Voordat de bestuurder aansluit bij de vergadering, bespreekt de centrale cliëntenraad de wensen en meningen van leden van de centrale cliëntenraad met elkaar, als voorbereiding op het overleg met de bestuurder. Eén van de uitgangspunten hierbij is de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ). De wet noemt de onderwerpen waarover de cliëntenraad advies mag uitbrengen of waarvoor een verzaamd adviesrecht van de raad geldt. Daarnaast kan de cliëntenraad ongevraagd advies uitbrengen over alle onderwerpen die voor cliënten van belang zijn. De centrale cliëntenraad streeft ernaar zoveel mogelijk de collectieve belangen van de cliënten te behartigen en wil een goede gesprekspartner zijn voor de raad van bestuur, zodat de doelen die met elkaar worden afgesproken ook bereikt worden.

De centrale cliëntenraad wordt intensief betrokken bij de organisatie en volgt de ontwikkelingen en veranderingen binnen RijnWaal Zorggroep kritisch met altijd de vraag voor ogen "wat betekent dit voor cliënten?". Dit en het streven dat iedere cliënt gehoord kan worden, vraagt veel inzet van de leden van de centrale cliëntenraad en de lokale cliëntenraden.

Missie en visie centrale cliëntenraad

De centrale cliëntenraad heeft als missie het behartigen van de gemeenschappelijke belangen van de cliënten die zorg en dienstverlening ontvangen van RijnWaal Zorggroep.

De centrale cliëntenraad wil binnen de mogelijkheden van de organisatie de invloed van de cliënten versterken. Zij wil dit doen door kritisch te luisteren naar de wensen van cliënten, zich te verplaatsen in de cliënten en vanuit die positie in gesprek gaan met de raad van bestuur. De centrale cliëntenraad wil als interne belanghebbende een volwaardige gesprekspartner en een betrouwbaar adviesorgaan zijn voor de raad van bestuur van RijnWaal Zorggroep en een belangenbehartiger voor zijn achterban.

Centrale cliëntenraad in relatie tot de cliëntenraden van de locaties

Binnen alle locaties van RijnWaal Zorggroep is er een cliëntenraad actief. De intenties en uitgangspunten zijn, dat elke cliënt (of diens vertegenwoordiger) gehoord en geïnformeerd wordt over relevante zaken. Voor de cliënten die Thuiszorg ontvangen van RijnWaal Zorggroep en de cliënten die de Dagopvang bezoeken is een cliëntenraad nog in ontwikkeling.

Elke locatie heeft met enige regelmaat bijeenkomsten en geven ieder voor hun locatie hier vorm aan. De voorzitter van de lokale raad is afgevaardigde van die raad in de centrale cliëntenraad.

Daarnaast is er een centrale cliëntenraad voor de gehele organisatie. De centrale cliëntenraad is de gesprekspartner voor de raad van bestuur. De cliëntenraden van de locaties hebben hun overleg met de locatiemanager van de betreffende locatie over zaken die alleen die locatie betreffen. In de centrale cliëntenraad wordt vooral gesproken over beleid en de aansturing van de gehele organisatie,

maar ook economische aangelegenheden en andere zaken die de cliëntenraden van de locaties overstijgen, staan op de agenda.

Centrale cliëntenraad in overleg

De centrale cliëntenraad is samengesteld uit - 4 leden - vertegenwoordigers van de lokale cliëntenraden en de voorzitter - tevens voorzitter van een lokale raad - en een adviseur zorg.

De centrale cliëntenraad heeft in 2019 elfmaal overleg gehad met de raad van bestuur. Voordat de bestuurder aansluit bij de vergadering, bespreekt de centrale cliëntenraad de wensen en meningen van leden van de centrale cliëntenraad met elkaar, als voorbereiding op het overleg met de bestuurder. Zoals afgesproken in 2018 is er in augustus en december een overleg geweest tussen een delegatie van de raad van toezicht en de centrale cliëntenraad. De raad van toezicht heeft punten voor dit overleg ingebracht. Er is gesproken over actuele zaken en er is gesproken over de het functioneren van de bestuurder met betrekking tot de centrale cliëntenraad. De deelnemers waren positief over het overleg. Zowel de raad van toezicht als de centrale cliëntenraad vinden deze manier van vergaderen zinvol.

Samenstelling centrale cliëntenraad

Op 31 december 2019:

Voorzitter centrale cliëntenraad
Dhr. Th. Pruyn

Lokale raad Sancta Maria, Huissen
Dhr. Th. Pruyn, voorzitter
Dhr. H. Braam
Mw. A. Neyenhuis
Mw. E. Elbers
Mw. C. Elings
Mw. A. Poppe

Lokale raad St. Jozef, Lent
Mw. J. van der Velden, voorzitter
Mw. J. Smits-Nagel
Mw. Pruijn-Leenders
Mw. A v.d. Elzen

Lokale raad Liduina, Bemmelen
Dhr. W. van der Velden, afgevaardigde in de CCR
Dhr. V. van Erp, voorzitter
Mw. C. Steur, secretaris
Mw. D. Opgenoort
Dhr. H. Verwaaijen
Mw. K. Franken, Aandachtsgebied Thuiszorg
half 2019 toegetreden als lid: Mevr. J Luiten

Lokale raad St. Jozef, Gendt
Dhr. J. Niels, voorzitter
Mw. B. Pere

Mw. L. Joosten
Mw. R. Jansen-Scholten

Adviseur zorg
Dhr. J. Ringoir

We hebben in 2019 afscheid genomen van dhr. V. van Erp als voorzitter van de centrale cliëntenraad. Dhr. Th. Pruyne heeft het voorzitterschap overgenomen. Na vele jaren lid te zijn geweest heeft ook mw. M. Peters afscheid genomen van de centrale cliëntenraad.

Na een succesvolle werving zijn er dit jaar enkele nieuwe leden bij verschillende lokale raden bij gekomen en hebben we een adviseur zorg in de centrale cliëntenraad kunnen benoemen.

Behandelde onderwerpen, gesprekstema's en agendapunten

Door de raad van bestuur zijn aan de centrale cliëntenraad de onderstaande notities voor advies of verzwaard advies voorgelegd. In een aantal gevallen werden door de centrale cliëntenraad aanpassingen, kanttekeningen, opmerkingen of aanbevelingen gegeven. In goed overleg en naar tevredenheid van de centrale cliëntenraad heeft de bestuurder aanpassingen overgenomen of een nadere toelichting gegeven. De centrale cliëntenraad heeft uiteindelijk over alle onderwerpen positief geadviseerd.

- Begroting 2020
- Kwaliteitsplan
- Jaarrekening 2018
- Communicatieplan CCR
- Besteding gelden van Waardigheid en trots
- Vrijwilligersbeleid
- ECD (elektronisch cliënten dossier)
- Inzet van Griekse verpleegkundigen
- Inzet van "nieuwkomers" in de ouderenzorg
- Collectieve regeling WA-verzekering
- Wet Zorg en Dwang
- Nieuwe wet WMCZ

Onderwerpen die aan de orde zijn gekomen of behandeld tijdens de vergaderingen van de lokale raad St. Jozef Lent:

- Kwaliteitsplan: over mogelijkheden en financiën.
- I.v.m. het slikincident in 2018 wil de cliëntenraad graag dat er een personeelslid uit de zorg aanwezig zou zijn bij de maaltijden. Op dat verzoek is negatief gereageerd, waarop de cliëntenraad naar de vertrouwenscommissie is gegaan, maar geen gelijk heeft gekregen. De familie heeft 5 klachten ingediend bij de klachtenadviescommissie, waarvan er 1 gegrond is verklaard. De familie kan besluiten verder te gaan met de procedure.
- Het servicepakket is onderwerp van discussie. De cliëntenraad zou dit pakket van 60 euro graag gespecificeerd zien en ook geïndividualiseerd, zodat duidelijk wordt waarvoor men precies betaald.

- Twee leden van de cliëntenraad doen een meerdaagse cursus bij de NCZ over de cliëntenmedezeggenschap in de zorg, i.v.m. de nieuwe wet WMCZ.
- Rondom St. Jozef wordt een beweegroute opgezet als afstudeerproject van studenten van de HAN.
- De Vrienden van St. Jozef zijn gestopt. Zij hebben bij het afscheid tuinstoelen met kussens, een tafel, een parasol en opbergkisten aan Sint Jozef geschonken.
- Er worden plannen gemaakt over het vernieuwen van de entree en het winkeltje.
- Mevr. A. van Elzen-Hezius bewoonster van St. Jozef sinds 2 jaar komt ons team versterken.
- Marianne Peters gaat als voorzitter vertrekken per 1 dec. 2019. Jannie van der Velden, bewoonster van St. Jozef sinds anderhalf jaar is per 1 juni 2019 als nieuwe voorzitter begonnen.
- Cliëntenraad is aanwezig bij overleg met de zorgverzekeraar. St. Jozef wil graag meer uren ter besteding voor de zorg, een specialist ouderenzorg, een geestelijk verzorger en een gastvrouw
- De Wet Zorg en Dwang is besproken.
- VGZ komt op bezoek en gaat in gesprek met bewoners/personeel, vrijwilligers, leden van de cliëntenraad.

Onderwerpen die aan de orde zijn gekomen of behandeld tijdens de vergaderingen van de lokale raad Sancta Maria Huissen:

Januari 2019

- Voorgenomen thema en familiebijeenkomsten.
- Overlast van jongeren bij de appartementen (bijgebouw Sancta), waarbij de wijkagent is ingezet.
- Bijeenkomst Namasté; Voor een nieuw project met nieuwe inzichten over de dementerende ouderenzorg en de rollen van welzijnscoaches.
- Aanvraag/navraag centraal e-mailadres lokale cliëntenraad.
- Aanbod van cursussen voor vrijwilligers.
- Het uitzetten van een nieuwe enquête bij De Bloem en De Zanderij/De Laak.
- Open Dag RijnWaal Zorggroep.

Februari 2019

- Drie nieuwe leden hebben zich aangemeld voor de LCR Huissen.
- Verslagging van de CCR en de communicatie met de LCR Huissen.
- Jaarplanning van het management Sancta Maria.
- Overlast en brandstichting bij de appartementen (bijgebouw Sancta).
- Aanleg en inrichten van de nieuwe tuin nieuwbouw Sancta Maria.
- Beweegtoestellen in de tuin Sancta Maria aangeboden door het Vlinderfonds.
- Voorstellen van de leden LCR Huissen in "Op de Hoogte".

April 2019

- Uitbraak norovirus.
- Uitleg van de begroting RijnWaal Zorggroep, locatie Huissen van de bestuurder.
- Verhouding CCR en LCR Huissen, verwachtingen naar elkaar en de (on)mogelijkheden.
- Problematiek van de kerkelijke vieringen + Dhr. Crolla.

Augustus 2019

- Aankondiging vertrek van locatiemanager Marjo Geraedts.
- Thema; "op vakantie in Sancta", item in De Gelderlander.
- Nadere uitleg van het norovirus door locatiemanager.
- Bespreken van de uitkomsten van de enquête met locatiemanager en teamleiders.
- Planning van de resterende vergaderingen van de LCR.

September 2019

- Strategiebijeenkomst woonvisie van CCR, MT, OR, delegatie van de gemeente en wethouder Slob.
- Bestuurder van RijnWaal Zorggroep geeft aan in de toekomst een eigen enquête te willen maken die breed in de organisatie kan worden uitgezet.

Oktober 2019

- Pilot RijnWaal Zorggroep met indiensttreding van Griekse verzorgenden.
- Nieuwe locatiemanager Yvonne Schippers.
- Bespreken van het takenpakket leden CCR.
- Afscheid van locatiemanager Marjo Geraedts.

November 2019

- Kennismaking met nieuwe locatiemanager Yvonne Schippers.
- Bespreken van de verbeteracties vanuit de enquête met de teamleiders.
- Complimenten van de LCR voor RijnWaal voor alle positieve berichten in de media met betrekking tot alle georganiseerde activiteiten.
- Aankondiging/bespreken vertrek voorzitter CCR na 1 maand.
- Bespreking van conflict bestuurder en enkele vrijwilligers die de media hebben opgezocht met betrekking tot de kerkelijke vieringen in Sancta Maria.
- Bezoek van Menzis met betrekking tot inkoop van zorg voor de locatie Huissen.

Onderwerpen die aan de orde zijn gekomen of behandeld tijdens de vergaderingen van de lokale raad Liduina Bommel:

De Lokale Cliëntenraad van Liduina (LCR) heeft als taak het behartigen van de belangen van RijnWaal zorggroep cliënten van de locatie Liduina. De LCR doet dat gebruik makend van de informatie die ze krijgt van de bewoners en van het management. De LCR vergadert maandelijks, een gedeelte van de vergadering alleen met de LCR leden, een gedeelte van de vergadering sluit ook het management van Liduina aan. In 2019 is de LCR 10 keer bij elkaar geweest. Daarnaast hebben twee leden van de cliëntenraad hebben een cursus bij de NCZ gevolgd over de cliëntenmedezeggenschap in de zorg.

Wijziging in het vrijwilligersbeleid binnen Liduina

De wijziging in het beleid heeft in 2019 onder de vrijwilligers nogal wat ophef veroorzaakt en is in de cliëntenraad besproken omdat de vrijwilligers een belangrijke taak hebben bij het realiseren van het welzijnsbeleid voor de bewoners. Enerzijds de wijze waarop de nieuwe regels werden ingevoerd, namelijk zonder overleg en vooraankondiging werden deze ingevoerd. Anderzijds betrof het inperken van taken en activiteiten van vrijwilligers, zodat die vrijwilligers in sommige gevallen een beroep moesten gaan doen op vaste krachten en dat vaste krachten nu taken moesten uitvoeren van vrijwilligers. Voor vrijwilligers en bewoners een ongewenste situatie.

Zorg voor medewerkers

We hebben vorig jaar aandacht gevraagd voor de persoonlijke verzorging van cliënten. Werkdruk en personele wisselingen evenals de personele situatie in de zomervakantie is met het management besproken. We hebben ook kennis gemaakt met de nieuwe teammanager van team 2.

Afvalscheiding, Wifi

Wij vinden dat ook Liduina moet bijdragen aan een duurzame samenleving. Daarom hebben we onze constatering van de (te beperkte) afvalscheiding besproken. Hierop is de afvalscheiding verder verduidelijkt. Ook zijn wij van mening dat cliënten gebruik moeten kunnen maken van een centrale Wifi-voorziening. Dit standpunt is in de centrale raad met de bestuurder besproken.

Cliënt tevredenheidsonderzoek

Regelmatig vindt in de locaties een cliënt tevredenheidsonderzoek (CTO) plaats. Over de inhoud van het onderzoek (welke vragen worden gesteld) is geen overleg geweest met de LCR. De LCR heeft aangegeven graag van tevoren mee te willen denken over de inhoud van dat onderzoek en wat te doen met de uitkomsten. Dat is toegezegd door het management.

Overleg met vertegenwoordiger van de medewerkers

De LCR heeft op eigen initiatief ook af en toe contact met een vertegenwoordiger van de medewerkers in de directe zorg. We denken dat dit ertoe bijdraagt dat medewerkers en cliënten elkaar nog beter begrijpen.

Ledenwerving LCR

In het voorjaar is er energie gestoken in het verstevigen van de LCR: er is gezocht naar nieuwe leden en enkele leden hebben een cursus "cliëntenraad in de zorg" gevolgd. De effectiviteit van de LCR is hierdoor toegenomen. Op dit moment bestaat de LCR uit 7 leden.

Bekendmaking LCR

In de zomer is er gewerkt aan het beter bekend maken van de LCR, er zijn affiches opgehangen en flyers uitgedeeld aan de bewoners.

Daarnaast is sinds de zomer elke eerste vrijdag van de maand een vertegenwoordiging van de LCR in het restaurant, waar bewoners met vragen en opmerkingen terecht kunnen.

Contact met de LCR is mogelijk op verschillende manieren:

- Elke eerste vrijdagmiddag is er een vertegenwoordiging van de LCR in het restaurant aanwezig
- U kunt altijd iemand van de LCR aanspreken als u die toevallig tegen komt
- En via email: lcr-bemmel@rijnwaal.nl

Onderwerpen die aan de orde zijn gekomen of behandeld tijdens de vergaderingen van de lokale raad St. Jozef Gendt:

Terugblik over twee jaar van de cliëntenraad

In 2018 is er een artikel geplaatst in het blad "Op de Hoogte" waarin de cliëntenraad verteld wie wij zijn en onze mogelijkheden.

In de afgelopen twee jaar hebben wij medewerkers uitgenodigd om inhoudelijk te vertellen over zijn of haar werkgebied.

In afgelopen twee jaar is er op de PG, de belevingswereld van de bewoners aangepast. Er zijn mede op basis daarvan herkenbare zaken zoals 'antieke' meubels en inrichting aangepast. Bewoners van de PG zien dit en dat nodigt vaak uit tot een gesprek. Wij als cliëntenraad zijn dan ook blij dat wij kennis hebben genomen over de aanschaf van een tovertafel, en een videoscherm waarbij ouderen uitgenodigd worden om te vertellen over zaken die ze herkennen.

Wij als cliëntenraad willen graag dat er wordt gekeken naar de mogelijkheden dat de bewoners van het zorgcentrum andere activiteiten vragen als gevolg van dat de indicatie steeds hoger wordt. Daarnaast zou het fijn zijn als de activiteiten coaches willen meekijken naar de mogelijkheden.

Door regelmatig aanwezig te zijn bij de buurtkoffie en daar een praatje te maken, is het volgende naar voren gekomen:

- Wens om een keer zelf te koken, dit is gerealiseerd, bewoners hebben samen gekookt.
- Boodschappen, voorbereiding en koken, na afloop hebben ze aangegeven dat zijn het leuk en gezellig hebben gevonden. Het lid van de cliëntenraad

heeft de randzaken zoals ruimte en overleg met de verzorging geregeld.
De kosten zijn betaald door de bewoners.

Ook tijdens de zomermaanden willen de bewoners graag gebruik maken van één koffie ochtend. Doordat de temperatuur in de algemene ruimte erg hoog oploopt, moeten daar tafels en stoelen worden verplaatst, ze willen graag zonwering voor het dakraam. Dit verzoek was eerder gedaan? We hebben dit opgenomen met de locatiemanager, deze heeft gekeken en haar advies was om gebruik te maken van buitenruimte of het restaurant.

Wij vonden dit geen oplossing en dat dit niet de oplossing was. De locatiemanager heeft dit opgelost door tijdelijk een zonwering aan de buitenkant van de lichtstraat te plaatsen. Ons verzoek is om bij de volgende begroting een adequate oplossing te begroten.

Restaurant

Ook hebben wij gehoord over verbaal ongewenst gedrag tijdens de maaltijd. Wij hebben aangegeven dat het wenselijk zou zijn als een van de verzorgers mee zou eten en ondersteuning kon zijn bij escalaties. Ook (bij)scholing van personeelsleden zou wenselijk zijn in ziektebeelden. Er is een scholing geweest voor de medewerkers hoe men kan handelen en hierop komt een vervolg.

Regelmatig lopen wij een rondje in het restaurant en bewoners geven aan dat het goed is.

Receptie

Wij hebben op 21 februari te horen gekregen dat het nog niet duidelijk is of de receptie in de huidige vorm zou kunnen blijven. Wij als cliëntenraad vinden dat er een gastvrouw het eerste aanspreekpunt moet zijn voor de bewoners en gasten. Er wordt op dit moment onderzocht hoe deze vorm kan worden gegeven.

Een gastvorm met een dubbelfunctie? Wij als cliëntenraad vinden dat de functie van gastvrouw eerste prioriteit moet zijn en een nevenfunctie geen zware taak moet zijn. Bewoners zien de rode balie als herkenningspunt en vinden het prettig als ze even een praatje kunnen maken.

Verder is ook bij het kwaliteitenonderzoek de cliëntenraad betrokken. Een lid heeft namens de cliëntenraad gesproken over het verzorgingshuis. Deze mevrouw is vrijwilliger en lid van de cliëntenraad.

Wij als cliëntenraad zijn aanwezig bij bijzondere activiteiten en ondersteunen zo nodig de medewerkers. Activiteiten die bewoners aangeven zoals bijvoorbeeld knuffelen met puppy's is geregeld.

Daarnaast worden wij op de hoogte gehouden van de centrale raad over de begroting, ontwikkelingen enzovoorts.

Overige bijeenkomsten

Er zijn bijeenkomsten geweest over specifieke onderwerpen, waarbij een afvaardiging van de centrale cliëntenraad aanwezig was. Enkele leden zijn naar een scholing geweest van het NCZ: Leergang Nieuw in de cliëntenraad.

Er is een afvaardiging van de centrale cliëntenraad bij het voor- en najaarsoverleg met de zorgkantoren (Menzis en VGZ) geweest.

De voorzitter en een lid hebben deelgenomen aan de sollicitatieprocedure voor de locatie manager van St. Jozef Gendt en Sancta Maria.

Een aantal leden zijn aanwezig geweest bij het overleg met betrekking tot de ontwikkeling van het Meerjarenbeleidsplan.

Tijdens de jaarbijeenkomst van alle raden tezamen is mw. M. Biacsis (NCZ) zij heeft een presentatie gehouden over de nieuwe wet WMCZ.

In de vergadering van de centrale cliëntenraad heeft mw. M. Geraerds een presentatie gegeven over de Wet Zorg en Dwang.

De Speerpunten voor 2020 zijn:

- Inbreng bij samenstelling klanttevredenheidsonderzoek
- ECD
- Wet zorg en Dwang
- Het werk van de centrale en lokale cliëntenraden meer zichtbaar maken

Tot slot

Ook in 2019 heeft de centrale cliëntenraad medewerking en ondersteuning gekregen bij de vervulling van zijn werkzaamheden en is er op een positieve en opbouwende wijze overleg gevoerd met de raad van bestuur. De leden van de centrale cliëntenraad waarderen dit en vertrouwen erop dat de goede samenwerking in 2020 wordt voortgezet.