

# Jaarverslag 2023

Cliëntenraad woonzorgcentra  
De Redoute & 't Verlaet



Sas van Gent / Westdorpe, maart 2024

## Inhoudsopgave

Voorwoord.....	-3-
De cliëntenraad en medezeggenschap.....	-4-
Het werk van de cliëntenraad.....	-5-
Contacten met bewoners en familie.....	-6-
Interne contacten.....	-6-
Contacten met cliëntenraden SVRZ.....	-6-
Behandelde documenten.....	-7-
Bestuurlijke samenwerking locatiemanager.....	-7-
Ontmoetingscentrum 'De Statie' in Sas van Gent.....	-7-
Tot slot.....	-8-

# Jaarverslag 2023

## Voorwoord

Hierbij bieden wij u het jaarverslag 2023 aan van de lokale cliëntenraad zorgcentra SVRZ De Redoute & 't Verlaet.

De cliënten van de zorgcentra De Redoute en 't Verlaet zijn vertegenwoordigd door een lokale cliëntenraad en hebben ook een vertegenwoordiging in de centrale cliëntenraad binnen SVRZ.

De lokale cliëntenraad heeft er zich toe gebonden om jaarlijks, binnen de drie maanden na afloop van een kalenderjaar, een jaarverslag op te stellen over de werkzaamheden van het verstreken jaar.

In dit jaarverslag kunt u lezen waar de cliëntenraad van De Redoute & 't Verlaet zich in 2023 heeft in verdiept. Op deze manier legt zij verantwoording af aan de cliënten van de Zorgcentra, ZorgThuis en het ontmoetingscentrum.

De cliëntenraden hebben immers als hoofdplicht om binnen de organisatie op te komen voor de gemeenschappelijke belangen van de cliënten. Hiertoe wordt regelmatig overleg gepleegd met de vertegenwoordigers van het beleid om noden kenbaar te maken en constructief samen te werken om onze cliënten de beste zorg te bieden binnen een aangename leefomgeving.

Waar de Corona epidemie voorgaande jaren (deels) de agenda bepaalde, staat 2023 in het teken van de transitie. In de nabije toekomst zal de ouderenzorg met minder gekwalificeerde zorgmedewerkers meer mensen (met mogelijk) complexere zorg moeten bieden. Om de kwalitatieve zorg te kunnen blijven handhaven is het belangrijk om nu al in te spelen op deze evolutie. Het organisatiemodel van SVRZ en een deel van de werkprocessen worden anders ingericht.

De cliëntenraden hebben deze werkzaamheden gedurende het jaar op de voet gevolgd. Wij werden gehoord en betrokken bij de evoluties en konden tot tevredenheid vaststellen dat alle betrokken partijen de belangen van de cliënt voorop hebben gesteld.

De cliëntenraden zullen in 2024 ook een transitie ondergaan en worden anders georganiseerd. De resultaten hiervan zullen binnenkort voorgesteld worden.

Wij danken alle partners binnen SVRZ voor de fijne samenwerking en hopen dat deze positieve spirit zich verder zal zetten in 2024.

Alex De Graeve

Voorzitter cliëntenraad De Redoute & 't Verlaet

## De cliëntenraad en medezeggenschap

Medezeggenschap van cliënten in de zorg is geregeld in de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018. (Wmcz 2018)

De wet bepaalt de medezeggenschap van cliënten (via de cliëntenraad) over de manier waarop zorg wordt verleend.

De cliëntenraad samengesteld uit familieleden e/o relaties, behartigt de gemeenschappelijke belangen van de cliënten die in de Redoute of 't Verlaet wonen, en van de cliënten die zorg krijgen vanuit De Redoute of 't Verlaet.

Door de invoering van de Wmcz heeft de cliëntenraad wettelijk erkende bevoegdheden gekregen:

- de cliëntenraad heeft een controlerende taak ten aanzien van het beleid.
- de cliëntenraad denkt mee over belangrijke zaken die de cliënten aangaan.
- de cliëntenraad onderhoudt een netwerk van relaties, zowel intern als extern met cliënten en cliëntorganisaties.

Vanaf 1 juli 2020 trad de nieuwe Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) 2018 in werking. Inspraak is een nieuw onderdeel in deze wet.

De bedoeling van inspraak is vooral dat zorgorganisaties, cliëntenraden en cliënten constant met elkaar in contact staan. Op deze manier kan een zorgorganisatie ervoor zorgen dat cliënten en naasten hun wensen kunnen aangeven, kunnen meepraten en meedenken en heldere terugkoppeling krijgen over de uitkomsten van inspraak. Samen zorgen voor een goed leven van cliënten is hierbij het uitgangspunt.

Om goed te kunnen functioneren heeft de cliëntenraad een aantal rechten:

### – Adviesrecht

Adviesrecht betekent dat de cliëntenraad gevraagd en ongevraagd advies mag uitbrengen over bepaalde onderwerpen.

### – Instemmingsrecht

Instemmingsrecht betekent dat de zorgaanbieder instemming nodig heeft van de cliëntenraad om een besluit te nemen.

### – Recht op informatie

De zorginstelling moet de cliëntenraad alle informatie geven die deze voor zijn taak nodig heeft.

### – Recht op overleg

De cliëntenraad overlegt regelmatig met de locatiemanager over het beleid van de zorginstelling. De cliëntenraad kan de locatiemanager voorstellen doen over alle aangelegenheden die voor de cliënten van belang zijn.

Naast de lokale cliëntenraad heeft SVRZ ook een centrale cliëntenraad (ccr). Deze bestaat uit de voorzitters van de lokale cliëntenraden van SVRZ en een onafhankelijk voorzitter.

De centrale cliëntenraad bespreekt onderwerpen die meer dan één locatie betreffen en overlegt met de raad van bestuur. Namens de cliëntenraad van De Redoute en 't Verlaet

had dhr. A. de Graeve zitting in de centrale cliëntenraad. Na ieder overleg met de ccr werd door dhr. De Graeve een terugkoppeling gegeven van de besproken punten.

### Het werk van de cliëntenraad

De cliëntenraad overlegt regelmatig met de locatiemanager dhr. P. Huijzers.

In 2023 heeft de cliëntenraad zeven keer vergaderd.

De agenda voor de vergadering wordt samengesteld door het dagelijks bestuur.

Desgewenst kunnen de overige leden en de locatiemanager ook punten agenderen.

Van iedere vergadering wordt een verslag gemaakt.

De cliëntenraad wordt bij de werkzaamheden ondersteund door de locatiesecretaresse mevr. G. Verheyen.

Onderwerpen die voortdurend onze aandacht hebben zijn zaken als kwaliteit van de zorg, veiligheid, voeding en welzijn.

Het afgelopen jaar heeft vooral in het teken gestaan van de transitie van SVRZ.

Aanleiding hiervoor was de toenemende zorgvraag, de toenemende zorgcomplexiteit en een dalend arbeidsaanbod. Hierdoor staat SVRZ de komende jaren voor de opgave om de kwaliteit van zorg te behouden d.m.v. een aanpassing in de besturingsstructuur.

Onze cliëntenraad heeft de transitie dan ook op de voet gevolgd en we werden regelmatig bijgepraat door de locatiemanager.

Het goed functioneren van medezeggenschap, het benaderen van beleid vanuit cliëntenperspectief en een goede samenwerking tussen cliëntenraad en het management draagt uiteindelijk bij aan waar het allemaal om te doen is: een goede kwaliteit van zorg.

– Wie hadden er in 2023 zitting in de cliëntenraad:

Dhr. A. de Graeve	voorzitter / lid centrale cliëntenraad
Mevr. G. Bruggeman	secretaris
Mevr. M.I.R. Hemelsoet	lid
Dhr. J. Peters	lid tot 1 mei 2023
Dhr. R. Bode	lid vanaf 1 mei 2023
Mevr. I. van Hurck	lid
Dhr. C. Roegijs	lid

Dhr. J. Peters heeft, na jaren lid te zijn geweest van onze cliëntenraad, besloten om per 1 mei 2023 zijn lidmaatschap op te zeggen. Wij hebben op gepaste wijze afscheid genomen en hem bedankt voor zijn grote inzet voor de zorg en het welzijn van de bewoners van De Redoute en 't Verlaet.

Dhr. Peters heeft tevens enkele jaren zitting gehad in de projectgroep van de nieuwbouw van de Redoute.

Per 1 mei 2023 mochten we een nieuw cliëntenraadslid verwelkomen: dhr. R. Bode. We zijn blij dat hij onze cliëntenraad wil komen versterken.

De leden van de cliëntenraad treden af volgens een vastgesteld rooster.

Leden worden voor 4 jaren benoemd en kunnen één keer voor 4 jaren worden herbenoemd.

Echter met de wijziging van de organisatie binnen SVRZ per 1 januari 2024 zal de cliëntenraad van De Redoute en 't Verlaet in zijn huidige vorm ophouden te bestaan gedurende 2024. Daarna zal de nieuwe structuur cliëntenraden een feit worden.

### Contacten met bewoners en familie

De cliëntenraad is er voor de cliënten/bewoners van De Redoute en 't Verlaet. We vinden het contact met de cliënten en hun familie uitermate belangrijk. Het is nodig dat de cliëntenraad weet wat er leeft onder cliënten en hun vertegenwoordigers.

Tijdens een overleg met de zorgaanbieder kan de cliëntenraad de wensen en meningen van de cliënten naar voren brengen. De wensen kunnen ook aanleiding zijn voor de cliëntenraad om een ongevraagd advies uit te brengen.

In 2023 hielden we contact met de bewoners en/of familie via onderstaande kanalen:

- Nieuwsbrief SVRZ
- Website SVRZ
- Telefonisch of mailcontact met cliënt of familie
- Informatiemap SVRZ
- Cliëntenraadsleden die tevens vrijwilligerstaken vervullen in de Redoute en 't Verlaet en op die manier direct contact hebben met bewoners
- Familiebijeenkomsten

### Interne en externe contacten

Om de betrokkenheid te bevorderen tussen de cliëntenraadsleden en de bewoners zijn één of twee cliëntenraadsleden gekoppeld aan een teamleider zorg, teamleider facilitair, teamleider welzijn en teamleider ZorgThuis.

De bedoeling is om een aantal keer per jaar samen te komen en elkaar op informele wijze bij te praten.

Deze contacten lopen naar tevredenheid. Ze vormen dan ook een belangrijke bijdrage om als cliëntenraad een beter inzicht te krijgen in het wonen en werken bij De Redoute en 't Verlaet.

Tijdens de overlegvergaderingen van de cliëntenraad worden er regelmatig zowel interne als externe zorgprofessionals uitgenodigd, zoals bijv. een teamleider, geestelijk verzorger, enz. Zij praten ons bij over hun werk en contacten met bewoners.

In juni heeft mevr. H. de Zeeuw, cliëntvertrouwenspersoon van de Wet zorg en dwang (Wzd) een presentatie gegeven voor alle cliëntenraadsleden van De Redoute en 't Verlaet. De Wzd regelt de rechten van mensen met een verstandelijke beperking en mensen met een psychogeriatrische aandoening (zoals dementie) die onvrijwillige zorg krijgen.

Daarnaast regelt deze wet de onvrijwillige opname.

Onvrijwillige zorg is zorg waarmee de cliënt (of zijn/haar vertegenwoordiger) niet instemt of zorg waartegen de cliënt zich verzet. Met een stappenplan wordt eerst gekeken welke andere mogelijkheden er zijn.

### Contacten met andere cliëntenraden SVRZ

In mei en november 2023 heeft er een gezamenlijke vergadering met de locatiemanager en de cliëntenraden van De Blide, De Redoute en 't Verlaet plaatsgevonden.

In juli vond er een beleidsdag plaats voor de cliëntenraden de Blide, de Redoute en 't Verlaet.

Deze dag werd georganiseerd door de locatiemanager dhr. P. Huijzers en de staffunctionaris mevr. N. van Deurzen. Gedurende de ochtend werden de laatste ontwikkelingen binnen de locaties besproken en werd er vooral veel aandacht besteed aan de transitie binnen SVRZ.

In de middag hebben de aanwezige leden van beide cliëntenraden kennis kunnen maken met verschillende innovatieve middelen die ingezet worden voor de cliënten.

In november is er een bijeenkomst georganiseerd voor alle cliëntenraden van SVRZ i.v.m. de transitie binnen de organisatie welke ook weer invloed heeft op de cliëntenraden.

In december was er een gezamenlijk overleg met De Blide, De Redoute en 't Verlaet. De focus van dit overleg was de begroting voor 2024.

De locatiemanager en mevr. B. Van der Meijden van SVRZ waren hierbij aanwezig om een toelichting te geven op de begroting.

### Behandelde documenten 2023

Definitieve verbeterparagraaf 2023	Ter instemming
MIC analyses per kwartaal *	Ter informatie
Diverse managementrapportages	Ter informatie
Voortgangsrapportages	Ter informatie
activiteitenjaarplan 2023	
Stukken beleidsdag 2023	Ter informatie
Update verbeterparagraaf	Ter informatie
Brieven implementatie leefcirkels	Ter informatie
Update cliëntervaringsgesprekken	Ter informatie
Begroting 2024	Ter advies
Organisatieontwikkelingen	Ter informatie

\* MIC (melding incident cliënt)

Het melden van incidenten is bedoeld om te leren van de situatie en de kwaliteit van de zorg te verbeteren.

### Bestuurlijke samenwerking locatiemanager

Er is een goede samenwerking met de locatiemanager dhr. P. Huijzers.

De cliëntenraad en de locatiemanager delen het uitgangspunt dat kwaliteit van zorg en het luisteren naar de stem van cliënten onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn.

Door het goede gesprek te voeren met elkaar kunnen we onze rol als cliëntenraad naar behoren uitvoeren.

### Ontmoetingscentrum 'De Statie' in Sas van Gent

In juni 2020 is ontmoetingscentrum De Statie in Sas van Gent geopend.

Het doel is tijdig begeleiding en ondersteuning bieden aan mensen met dementie en hun mantelzorgers zodat zij kwaliteit van leven blijven ervaren en langer thuis kunnen blijven wonen.

Mensen uit de regio Sas van Gent, Westdorpe en Philippine kunnen hier terecht.

Het ontmoetingscentrum is iedere werkdag geopend van 10.00 tot 16.00 uur.

## Tot slot

We hopen u met dit jaarverslag een beeld te hebben gegeven van de werkzaamheden van de cliëntenraad.

Vragen naar aanleiding van het jaarverslag zijn ten alle tijden van harte welkom.

Wilt u meedenken over goede zorg voor cliënten? Wij kunnen nog leden gebruiken voor onze cliënten contactgroep.

Mocht u interesse hebben dan kunt u contact opnemen met:

Greet Bruggeman

Email: [crverlaetredoute@svrz.nl](mailto:crverlaetredoute@svrz.nl)

Dit verslagjaar is besproken en vastgesteld op: 2024

Sas van Gent / Westdorpe 2024

Dhr. A. de Graeve  
Voorzitter

Mevr. G. Bruggeman  
Secretaris