



# Jaarverslag 2017

## Cliëntenraad SVRZ Ter Valcke

Ter Valcke- Alexia- Erasmuspark- Meuleweie-  
Poelwijck- Pomona – Beatrixhof



# INHOUDSOPGAVE

Hoofdstukken	Pagina
1. Voorwoord van de voorzitter	2
2. Inleiding	3
3. Onze visie	4
4. Samenstelling van de cliëntenraad in 2017	5
5. Bijeenkomsten van de cliëntenraad in 2017	6
6. Besproken/behandelde onderwerpen	7
7. Uitgebrachte adviezen	9
8. Familiecontactbijeenkomsten	9
9. Aandachtsgebieden en werkwijze cliëntenraad	10
10. Speerpunten	12
11. Externe contacten	14
12. Communicatie en voorlichting	14
13. Verspreiding jaaroverzicht	15
14. Slotopmerking	15
15. Informatie	16



## **1. Voorwoord van de voorzitter**

Als cliëntenraad zijn wij nauw betrokken bij de zorg voor onze cliënten. Zo zijn we betrokken bij en verantwoordelijk voor uiteenlopende zaken, waarbij onze cliënten centraal staan. Immers hun belangen proberen wij zoveel als mogelijk is te behartigen.

Over deze verschillende taken en gemeenschappelijke belangen, kunt u lezen in ons jaarverslag 2017.

We hebben het afgelopen jaar onze taak met veel enthousiasme en inzet gedaan. Met daarbij extra aandacht voor samenwerking met het management en personeel van Ter Valcke, om zo een optimale en waardevolle bijdrage te leveren aan de goede zorg van onze cliënten in Ter Valcke.

Ook ben ik nog steeds onder de indruk van wat allemaal door de medewerkers in en door Ter Valcke voor onze cliënten wordt gedaan.

Ik wens u veel leesplezier toe!

Jan de Voogd  
Voorzitter Cliëntenraad SVRZ Ter Valcke



## 2. Inleiding

In dit jaarverslag leggen wij als Cliëntenraad SVRZ Ter Valcke (hierna te noemen "de cliëntenraad") verantwoording af over onze activiteiten.

Uitgangspunt hiervoor is de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ). Deze wet noemt expliciet de onderwerpen waarvoor een adviesrecht of een verzaamd adviesrecht van een cliëntenraad geldt. Deze bevoegdheden zijn opgenomen in de met de locatiemanager van Ter Valcke gesloten samenwerkingsovereenkomst, welke per 1 januari 2016 in werking is getreden en geaccordeerd is door de Centrale Cliëntenraad van SVRZ bij brief van 13 oktober 2015. Daarnaast kan een cliëntenraad ongevraagd advies uitbrengen over alle onderwerpen die voor cliënten van belang zijn. Het vanuit cliëntenperspectief kritisch volgen van ontwikkelingen en veranderingen in de zorg vraagt steeds meer inzet van de leden.

In de vergadering van 25 november 2013 heeft de cliëntenraad het actiejaarplan "Waardevol verbinding maken" vastgesteld. Eén van de doelstellingen is het uitbrengen van een jaaroverzicht.

Informatie over de activiteiten en resultaten uit de vergaderingen van de cliëntenraad kunt u ook vinden in de SVRZ nieuwsbrieven welke regelmatig verschijnen. Ons werk werd ook gekenmerkt door een grote diversiteit. In dit jaarverslag informeren we u over o.a. de volgende onderwerpen:

- Samenstelling van de cliëntenraad
- Terugblik op de activiteiten van de cliëntenraad
- Familiecontactbijeenkomsten
- Aandachtsgebieden
- Speerpunten

### 3. Onze visie

In onze visie staat de cliënt centraal. En om te kunnen overleggen met onze cliënten is er een lokale cliëntenraad. De leden praten en denken mee over zaken die spelen binnen de locatie. De lokale cliëntenraad overlegt met de locatiemanager.

De cliëntenraad zet zich in voor de gemeenschappelijke belangen van de bewoners van de onder SVRZ Ter Valcke vallende locaties, te weten:

- Ter Valcke, Louise de Coligny laan 2, Goes
- Alexia, Alexiaplein 1 en 1a, Kamperland
- Meuleweie, Oostkerkestraat 30 & 32, Wolphaartsdijk
- Poelwijk, Boogstraat 48 & 88 & 90, 's-Heer Arendskerke
- Pomona, Groenewoud 3 en 5, Kapelle
- Erasmuspark, Troelstralaan 160 / 162, Goes
- De cliënten ZorgThuis
- De locatie Beatrixhof in Wemeldinge (in november in gebruik genomen)



#### 4. Samenstelling van de cliëntenraad

In het afgelopen jaar hebben er geen mutaties plaatsgevonden in het ledenbestand van de cliëntenraad.

De cliëntenraad bestaat per 31 december 2017 uit 9 leden:

- De heer Jan de Voogd, voorzitter
- De heer Jan Braat, vicevoorzitter
- De heer Ed de Roo, secretaris
- Mevrouw Marianne Molhoek- Pieters, lid
- Mevrouw Anke van den Broecke, lid
- Mevrouw Wil Schipper- van Seters, lid
- De heer Bram Schuit, lid
- De heer Leen Rottier, lid
- De heer Rienus Mol, lid

Vanuit de SVRZ-organisatie ontvangt de cliëntenraad ondersteuning van mevrouw Joyce van Dijke-Vermeulen.

In de verdeling van aandachtsgebieden en contactpersonen zijn in 2017 geen wijzigingen opgetreden. In 2018 zal dit opnieuw worden geëvalueerd.

Commissie Financiën	Jan de Voogd Leen Rottier
Commissie Voeding	Marianne Molhoek- Pieters Anke van den Broecke
Commissie Veiligheid	Jan de Voogd Jan Braat
Commissie Mantelzorg en Thuiszorg	Anke van den Broecke Marianne Molhoek- Pieters
Contactpersonen afdelingen Ter Valcke	Wil Schipper- van Seters Bram Schuit Leen Rottier
Contactpersonen woningen Ter Valcke	Marianne Molhoek- Pieters Jan de Voogd Jan Braat
Contactpersonen Pomona	Leen Rottier Wil Schipper- van Seters

Contactpersonen Poelwijck	Ed de Roo Rienus Mol
Contactpersonen Alexia	Ed de Roo Bram Schuit
Contactpersonen Meuleweie	Bram Schuit Rienus Mol
Contactpersonen Erasmuspark	Anke van den Broecke Ed de Roo

## 5. Bijeenkomsten van de cliëntenraad

### Overlegvergaderingen

De cliëntenraad heeft in 2017 zeven keer vergaderd. Het eerste deel van de vergadering wordt bijgewoond door de locatiemanager. Het tweede deel van de vergadering vindt plaats zonder deelname van de locatiemanager. Om op de hoogte te blijven van de actuele stand van zaken staan op de agenda een aantal vaste onderwerpen vermeld.



### Bijzondere bijeenkomsten van de cliëntenraad

Op 11 april en 9 november vonden de jaarlijkse themadagen van de cliëntenraad plaats. Op 11 april werd 's-morgens eerst een bezoek gebracht aan de locatie Meuleweie te Wolphaartsdijk. Het middagprogramma bestond uit een presentatie door mw. Marja Bakker over het beweegbeleid dat voor ouderen ontwikkeld is.

Aansluitend volgde een presentatie door de teamleiders en een behandelaar revalidatie over het onderwerp revalidatie.

Op 9 november werd een rondleiding verzorgd op verschillende afdelingen en woningen van de locatie Ter Valcke. Tevens hield geestelijk verzorger mw. Inge van Eck een presentatie met als onderwerp hoe zij als geestelijk verzorger aansluit bij de zorg die SVRZ levert.

Jeroen Nieuwenhuize sloot de middag af met een presentatie hoe het elektronisch cliëntendossier mijnCaress is ingericht en hoe het in de praktijk gebruikt wordt.

## **6. Besproken/behandelde onderwerpen**

In de overlegvergaderingen is een groot aantal onderwerpen aan de orde geweest. Dit betrof zowel specifiek aan de locatie SVRZ Ter Valcke verbonden onderwerpen als meer algemene onderwerpen met betrekking tot de totaliteit van het zorgbeleid van SVRZ.

Deze algemene beleidsonderwerpen zijn in veel gevallen ontleend aan de agenda van de Centrale Cliëntenraad (CCR). De uitvoering van dit beleid is in handen van de lokale cliëntenraad.

Onderstaand een globale vermelding van door de cliëntenraad behandelde onderwerpen.

*Locatiegerichte onderwerpen:*

Locatie Ter Valcke:

- Familiecontactbijeenkomsten TV01, TV02, TV21, TV22
- Ontwikkeling rookbeleid en plaatsing rookruimte
- Keuze televisiemogelijkheden
- Parkeerproblematiek
- Keuze bij aanbrengen folie op voordeur woningen
- Plan van aanpak veiligheid met gastvrijheids- en veiligheidsronde
- Brandweeroefening woning TV413
- Installatie noodstroomaggregaat
- Onderzoek klimaat hoofdgebouw
- Omvorming logeerhuis TV407 en afdeling TV11
- Afwijkbeleid plaatsing zuurstofconcentrators
- Opzetten Participatietafel voor revalidatieafdelingen
- Verbouw dagbehandeling
- Aanpassen telefonie

Locatie Poelwijk

- Familiecontactbijeenkomsten Somatiek
- Wijziging werkwijze broodmaaltijdvoorziening cliënten woongroep Somatiek 1 en 2
- Brandoefening locatie Boogstraat 48





## Locatie Pomona

- Familiecontactbijeenkomsten Groenewoud 3 en 5

## Locatie Beatrixhof (in aanbouw)

- Meepraten over de inrichting
- Bezichtiging van de nieuwbouw

## Andere onderwerpen die aan de orde zijn geweest of zijn behandeld:

- Presentaties door staffunctionaris over het Jaarplan en Activiteitenplan.
- Deelname aan najaarsbijeenkomst van het LOC-Zeeland.
- Bijwonen voedingsbijeenkomst.
- Deelname aan audit van Perspect voor keurmerkbehoud Ter Valcke.
- Deelname aan bijeenkomsten over de rol van de vrijwilliger in combinatie met de mantelzorger en professional.
- Bijpraten cliëntenraad over medicatieveiligheid en Meldingen Incidenten Cliënten (MIC) door staffunctionaris en teamleidster.
- Deelname in Klankbordgroep cliëntportaal mijnCaress.
- Inzetten van vakantiekrachten in de zomerperiode.
- Deelname aan gastvrijheids- en veiligheidsronde in Ter Valcke.
- Deelname aan participatiegesprekken met cliëntenrevalidatie.
- Deelname interviews naar medicatieveiligheid in de thuiszorg, door student Hogeschool Zeeland.
- Presentatie beweegbeleid voor ouderen voor mw. Marja Bakker.
- Subsidiëring zorginfrastructuur.
- Presentatie Geriatrische Revalidatie Zorg door teamleiders afdeling revalidatie.
- Deelname aan minisymposium Geriatrische Revalidatie Zorg.
- Praatsessie met klachtencoördinator.
- Deelname aan medezeggenschapsmiddag voor alle cliëntenraden SVRZ.
- Overgang cliënten ZorgThuis De Bevelanden naar locatie Borsele.
- Meepraten over het Jaarplan 2018
- Meepraten over de begroting 2018 Ter Valcke.

## **7. Uitgebrachte adviezen**

De Wet Medezeggenschap Cliëntenraden Zorg (WMCZ) noemt de onderwerpen die zijn onderworpen aan het adviesrecht en verzaamd adviesrecht op de besluiten die betrekking hebben op de zorg- en dienstverlening aan cliënten van een instelling en die worden genomen door de directeur/locatiemanager van die instelling.



In 2017 heeft de cliëntenraad op de volgende onderwerpen advies- c.a. verzaamd advies uitgebracht:

- Positief advies voor omzetting TV11 naar Eerste Lijn Verblijf (ELV)
- Positief advies begroting 2017 Ter Valcke
- Positief advies omzetting bestemmingswijziging TV407 naar PG
- Positief advies verbouw dagbehandeling Ter Valcke
- Positief advies tijdelijke omzetting Somatiek indicatie voor locatie Beatrixhof te Wemeldinge voor 1 woning
- Positief advies Jaarplan en begroting 2018 Ter Valcke
- Positief verzaamd advies afbouwen vergoeding broodmaaltijd afdeling Somatiek van Poelwijck.

## **8. Familiecontactbijeenkomsten en Participatietafel**

De cliëntenraad hecht veel waarde aan deze bijeenkomsten. Zij vindt het belangrijk dat de cliënt met zijn/haar familie of vertegenwoordiger hierin centraal staan en dat bij een familiegesprek in een ongedwongen sfeer vragen en wensen op tafel gelegd kunnen worden.

Onderwerpen die tijdens deze bijeenkomsten aan de orde kwamen waren o.a. voeding; mantelzorg; wasverzorging; schoonmaken; budgetten; welzijn; evenementen; uitstapjes; dementie; werkdruk en vrijwilligerswerk. (Zie ook punt 6).

**De Participatietafel** is bedoeld ter ondersteuning van de revalidatiecliënten. Hun mening is van belang om goede zorg te kunnen leveren.

De Participatietafel is een bijeenkomst voor cliënten van de revalidatieafdelingen en hun familie. Zij kunnen met een teamleider, een maatschappelijk werker van de revalidatie unit en een lid van de cliëntenraad in gesprek gaan over zaken die hen bezighouden. Dit kunnen vragen zijn over hun eigen



specifieke situatie, maar ook algemene zaken waar zij in de dagelijkse praktijk tegenaan lopen, kunnen zij hier bespreken.

In 2017 is hiervoor een pilot opgestart. De eerste bijeenkomst van de Participatietafel vond plaats op 17 mei 2017.

## **9. Aandachtsgebieden en werkwijze cliëntenraad**

Er gebeurt veel in een jaar.

Voor de cliëntenraad zijn de volgende drie **kernvragen** van belang.

1. Bijdrage tot verbetering van de zorg
2. Selectiviteit in kwaliteitskeuze
3. Voert SVRZ de zorg uit zoals beoogd/bedoeld

Richtinggevend voor de werkzaamheden en activiteiten van de cliëntenraad is het actieplan "Waardevol verbinding maken".

In dit plan hebben we vastgelegd de onderwerpen die in de komende periode behandeld moeten gaan worden of aandacht dienen te krijgen.

De cliëntenraad heeft tot taak om, binnen het kader van de doelstellingen van de locatie, in het bijzonder de gemeenschappelijke belangen en rechten van alle cliënten en de kwaliteit van de geboden zorg en dienstverlening te behartigen.

#### Werkwijze cliëntenraad

- Inventariseren van onderwerpen die in ieder geval in de komende periode behandeld moeten worden
- Afspraken maken met de locatiemanager over adviesaanvragen, besluiten, enz.
- Controle op de beleidsuitvoering
- Werkplan en jaarplanning
- Kwaliteitszorg
- Informele zorg (vrijwilligers en mantelzorgers)
- Verbouw en nieuwbouw
- Eigen bereikbaarheid vermelden
- Opstellen van een actieplan



De cliëntenraad is er in principe niet voor problemen of klachten van individuele cliënten. Die kan de cliënt of de familie het best bespreken met de medewerkers, de persoonlijk begeleider of de teamleider.

Worden klachten niet naar tevredenheid opgelost? De mogelijkheid bestaat om hier een onafhankelijke klachtenfunctionaris voor in te schakelen.

## **10. Speerpunten**

### **Elektronisch cliëntdossier**

In het cliëntdossier mijnCaress worden de zorginhoudelijke aspecten zoals gezondheidssituatie, zorgbehandeling, medicatie vastgelegd.

Ook de persoonlijke wensen van de cliënt en de bij de zorgbehandeling betrokken contactpersoon, familielid, mantelzorger dienen vermeld te worden.

Voor de cliëntenraad betekent het dat het dossier volledig en actueel moet zijn en de inhoud bekend is bij de zorgverleners, contactpersoon en de cliënt.

### **Veiligheid**

Veiligheid speelt een belangrijke rol in de organisatie. Speciale aandacht moet worden gegeven aan het open karakter van de locaties en de eventueel hieruit voortvloeiende consequenties. De veiligheid van de cliënt staat hierin centraal.

Te denken valt dan onder meer aan:



- Brandveiligheid
- De organisatie en inzet van de bedrijfshulpverlening
- Veiligheid bij medicijnverstrekking
- Voorkomen van valincidenten
- Veiligheid bij de maaltijden (voorkom verslikken)

Om een juist beeld te verkrijgen inzake de veiligheid is besloten om de komende tijd extra aandacht te besteden aan dit speerpunt.

De uitvoering van het veiligheidsbeleid wordt door de cliëntenraad gecontroleerd door middel van veiligheidsronden, brandweeroefeningen en ontruimingsoefeningen waar een waarnemer van de cliëntenraad bij aanwezig is.

## Levensverhaal

Voor de cliënt is dit een essentieel gegeven binnen de langdurige intramurale zorg. De identiteit van de cliënt komt hierin tot uitdrukking en het geeft steun aan de zorgmedewerker om de zorg te laten aansluiten bij de wensen en behoeften van de cliënt. De inbreng van de contactpersoon/mantelzorger is hierin onmisbaar.

Het levensverhaal bestaat uit tekst, foto's en illustraties.

De cliëntenraad onderstreept het belang van het toepassen van het levensverhaal binnen de zorgverlening.

Gedacht wordt aan het opstellen van een notitie of brochure waarin kort en toegankelijk wordt beschreven:

- Wat het belang en de betekenis is van het levensverhaal voor zowel de cliënt als de zorgmedewerker
- De onmisbare inbreng van de mantelzorger en het familienetwerk
- De verschillende invullingsmogelijkheden voor een levensverhaal.



### **Invulling geven aan het toekomstgericht mantelzorgbeleid**

De cliëntenraad vindt het belangrijk dat de mantelzorger ook een rol krijgt en betrokken wordt bij de zorg. Nu de centrale overheid

een aantal zorgtaken heeft overgeheveld naar de lokale overheden zal dit steeds meer noodzakelijk zijn om de kwaliteit van de zorg overeind te houden.

De cliëntenraad wil daar nauw bij betrokken zijn en horen en weten hoe de mantelzorger daar tegen aankijkt. De afbakening van de werkzaamheden van de mantelzorger dient wel zorgvuldig te worden besproken en vastgelegd.

Een belangrijke rol is ook weggelegd voor de medewerkers.

De cliëntenraad ziet als belangrijke taken en aandachtspunten voor de medewerkers:

- Aangeven wat de inhoudelijkheid en verantwoordelijkheid is;
- Inzicht krijgen in de persoonlijke wensen en mogelijkheden van de cliënt en aandacht te hebben voor het netwerk en het familieperspectief van de cliënt;
- De ondersteuning van de mantelzorger bij de zorgtaken.

## **11. Externe contacten**



De cliëntenraad is aangesloten bij het Landelijk Overleg Cliëntenraden (LOC).

Het LOC verzorgt cursussen,

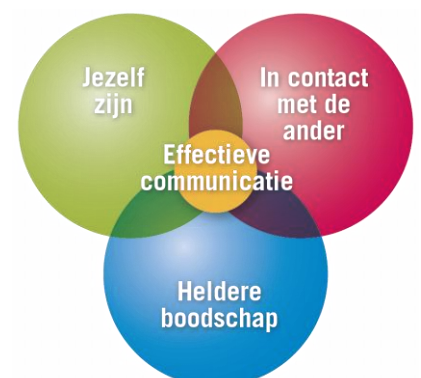
workshops en dergelijke die voor het werk van onze cliëntenraad van belang kunnen zijn.

De informatiebulletins en nieuwsbrieven van het LOC worden via de mail onder de leden verspreid.

## **12. Communicatie en voorlichting**

De cliëntenraad heeft als voornemen aandacht te besteden aan een grotere bekendheid van de raad en goede communicatie met cliënten en hun vertegenwoordigers, door:

- Zoveel mogelijk aanwezig te zijn bij familieavonden en informatiebijeenkomsten.
- (Mondelinge) uitleg geven over wat de cliëntenraad doet en kan betekenen voor de cliënt.
- Het verspreiden van voorlichtingsbrochures.



### **13. Verspreiding jaarverslag**

De verspreiding van dit jaarverslag zal plaatsvinden onder:

- De Centrale Cliëntenraad van SVRZ
- De Ondernemingsraad van Ter Valcke
- De cliënten van Ter Valcke

Voorts zal het jaarverslag worden verspreid over de afdelingen en beschikbaar worden gesteld in de folderrekken.

Het jaarverslag wordt ook geplaatst op de website van SVRZ.

### **14. Slotopmerking**

We kijken met tevredenheid terug op het afgelopen jaar.

De samenwerking met het management is zeer goed te noemen. Wel blijven er wensen, die we ook regelmatig met het management bespreken, zoals:

- Verbetering van de communicatie richting cliënten en mantelzorgers en omgekeerd.
- Intensivering activiteiten om mantelzorgers te betrekken bij de zorg.
- Welzijn van hun naasten.

De cliëntenraad is doorgegroeid naar een team dat elkaar stimuleert, inspireert, opvangt en aanspreekt waar het nodig is en waarin aandacht is voor- en gewerkt wordt met- ieders kwaliteiten. De raad prijst zich gelukkig dat haar leden er steeds opnieuw enorm de schouders er onder zetten om al het cliëntenraadswork op niveau te kunnen be- en afhandelen. Dat vroeg en vraagt commitment en grote inzet.





## **15. Informatie**

De Cliëntenraad SVRZ Ter Valcke heeft met dit jaarverslag inzicht willen geven in haar werkzaamheden.

Heeft u vragen, wilt u reageren of wilt u verdere informatie?  
De leden van de cliëntenraad zijn te bereiken via  
[crtervalcke@svrz.nl](mailto:crtervalcke@svrz.nl)



~ De cliënten hebben u nodig ~

## Lid worden van de Cliëntenraad?

De Cliëntenraad SVRZ Ter Valcke doet een beroep op cliënten, contactpersonen, familieleden en mantelzorgers om zich aan te melden als lid.

### Wat vragen wij?

- Betrokkenheid bij de zorg- en dienstverlening.
- Bewust zijn van het hebben van een (vooral) signalerende functie.
- Bereidbaarheid om meedenken over de zorg in het algemeen.
- Het gemeenschappelijk belang van cliënten voorop stellen en verder kijken dan de persoonlijke situatie van één cliënt.
- Beschikken over goede sociale- en communicatieve vaardigheden.
- Een kritische houding met oog voor de goede verhoudingen.
- Kunnen samenwerken, gemotiveerd zijn en kunnen omgaan met vertrouwelijke informatie.
- Mooi meegenomen (maar niet noodzakelijk):  
Specifieke deskundigheid bijvoorbeeld wat betreft financiën, bouwzaken, beleidszaken, advisering of de zorgsector in het algemeen.

### Interesse?

Wilt u een persoonlijk gesprek met één van onze leden of wilt u eens (vrijblijvend) onze vergadering bezoeken?

Stuur een mailbericht naar [crtervalcke@svrz.nl](mailto:crtervalcke@svrz.nl) en wij nemen contact met u op.

U kunt ook bellen naar 0113-315300 en vragen naar het secretariaat cliëntenraad.

