

Jaarverslag 2017

Cliëntenraad woonzorgcentra
De Redoute & 't Verlaet



Sas van Gent / Westdorpe, januari 2018

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Medezeggenschap Cliëntenraad	5
Het werk van de Cliëntenraad	5
Bevoegdheden van de Cliëntenraad	5
Wie hadden er in 2017 zitting in de Cliëntenraad	6
Hoe gaan wij te werk	6
Voorbeelden	7
Contacten met bewoners en/of familie	7
Profileren/communicatie Cliëntenraad	8
Communicatie en informatie	8
Behandelde adviezen en initiatief voorstellen in 2017	9
Fusie SVRZ & SOKA	9
Wat is er besproken/geadviseerd	9
Samenwerking Raad van Bestuur, Raad van Toezicht en locatiemanager	10
Contacten met Cliëntenraad De Blide	10
Scheiden van wonen en zorg	11
Beleidsvoornemens en jaarplan 2018	11
Tot slot	11

Voorwoord

Hierbij bieden wij u het jaarverslag 2017 aan van de Cliëntenraad Woonzorgcentra SVRZ van 'De Redoute & 't Verlaet '.

De woonzorgcentra De Redoute & 't Verlaet zijn een onderdeel van SVRZ. In dit jaarverslag kunt u lezen waar de Cliëntenraad van De Redoute & 't Verlaet in 2017 mee bezig is geweest. Tevens legt de Cliëntenraad op deze manier verantwoording af aan de cliënten van de Woonzorgcentra en diegenen die zorg krijgen vanuit de centra.

De Cliëntenraad stelt jaarlijks, binnen 3 maanden na afloop van het kalenderjaar, een jaarverslag op met de werkzaamheden van het afgelopen jaar. Het hoort o.a. ook tot de taak van de CR om binnen de organisatie aandacht te vragen voor de behoeften en ideeën van de cliënten.

We mogen 2017 best een druk en turbulent jaar noemen en halen de belangrijkste issues er even uit waar we verder in de verslag nog op terug komen.

- Fusie SOKA/SVRZ
- Scheiden wonen en zorg

De CR werd bij alle belangrijke processen gehoord, gezien en betrokken en samen is er, met de Raad van Bestuur en de locatiemanager meegedacht en gezocht naar creatieve oplossingen met als doel de zorg en dienstverlening te verbeteren.

Belangrijkste issue was wel dat De Stichting Ouderenzorg Kanaalzone (SOKA) is opgegaan in de Stichting Voor Regionale Zorgverlening (SVRZ). Beide organisaties werkten al geruime tijd samen en de fusie is de afronding van deze samenwerking.

Er was vertrouwen in elkaar bij de fusie. Daarom gaf de CR ook een positief advies af. Wij zien de toekomst met vertrouwen tegemoet. Wel blijven we kritisch de beleidsprocessen volgen voor betaalbare zorg met hoge kwaliteit die goed aansluit bij de behoefte van de cliënt.

Wij danken iedereen die bij de organisatie betrokken is voor de fijne samenwerking in 2017 en wensen u allen veel succes bij het uitvoeren van uw taken binnen de organisatie.

Dhr. F. Dierickx
(voorzitter)

Mevr. M.I.R. Hemelsoet
(vice-voorzitter & secretaris)

Mevr. M. van Dorst
(waarnemend secretaris)

Medezeggenschap

In 1996 is de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen tot stand gekomen. Deze geeft bewoners de gelegenheid mede de kwaliteit van de zorg te bewaken. Dit gebeurt o.a. door middel van de Cliëntenraad die de bewoners vertegenwoordigt.

Het werk van de Cliëntenraad

De Cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van cliënten, die zijn aangewezen op de zorg van/of vanuit woonzorgcentra De Redoute & 't Verlaet. Daartoe voerde de Cliëntenraad overleg met de locatiemanager, Raad van Bestuur en Raad van Toezicht.

Het kan gaan om praktische zaken en beleidsmatige onderwerpen die bewoners direct raken, bijvoorbeeld: kwaliteitsbeleid, privacy, voorlichting, bejegening, het behandelaanbod, maar ook om de(her)inrichting van afdelingen, voorzieningen in de locaties en allerlei andere zaken.



De Cliëntenraad denkt mee en adviseert gevraagd en ongevraagd (al dan niet verzwaard) over onderwerpen, die voor bewoners van belang zijn en signaleert ontwikkelingen en knelpunten.

Bevoegdheden van de Cliëntenraad

De Cliëntenraad heeft voor de uitvoering van haar taken een aantal bevoegdheden:

- adviesrecht
- verzwaard adviesrecht
- recht op informatie
- recht op voordracht bij benoemingen

De rechten en plichten van de Raad zijn vastgelegd in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) van 1996.

Deze wet heeft tot doel de inspraak van de cliënt te vergroten. Ook de Cliëntenraad heeft in dit verslagjaar gevraagd en ongevraagd advies uitgebracht aan de locatiemanager, Raad van Bestuur en Raad van Toezicht over zaken, die voor de cliënten van belang waren.

De Cliëntenraad heeft op kritische wijze het beleid van de organisatie gevolgd en gekeken of het cliëntenbelang hierin voldoende naar voren is gekomen. Naast de lokale cliëntenraad heeft de SVRZ ook een centrale cliëntenraad. Deze bestaat uit de voorzitters van de lokale cliëntenraden en een onafhankelijke voorzitter. De centrale cliëntenraad bespreekt onderwerpen die meer dan een locatie betreffen en overlegt met de Raad van Bestuur. Namens de CR van “t Verlaet” & “De Redoute” heeft de heer F Dierickx zitting in de CCR en brengt verslag uit over datgene wat besproken is in de CCR.

Wie hadden er in 2017 zitting in de Cliëntenraad

Dhr. F. Dierickx	voorzitter CR en lid CCR
Mevr. M.I.R. Hemelsoet	secretaris/vice-voorzitter
Mevr. M. van Dorst	waarnemend secretaris
Mevr. H. Meeuse	lid
Mevr. A. Lansu	lid
Mevr. G. Bruggeman	lid
Dhr. J. Peters	lid

Hoe gaan wij te werk

De Cliëntenraad komt om de zes weken bijeen in De Redoute of in ‘t Verlaet. De secretarissen verzorgen om toerbeurt de agenda en de notulen van alle vergaderingen en besprekingen.

De agenda wordt in overleg met de voorzitter van de CR opgesteld.



Daarnaast heeft het dagelijkse bestuur (DB) voorzitter en secretaris voorafgaand aan de maandelijkse vergadering vooroverleg.

Indien nodig komt de Cliëntenraad voor een extra vergadering bijeen. Er zijn gezamenlijke standpunten ingenomen over nota's en andere documenten, die door de locatiemanager of het bestuur aan de Cliëntenraad zijn toegezonden.

De standpunten en besluiten van de CR zijn schriftelijk kenbaar gemaakt aan de Raad van Bestuur, Raad van toezicht en de locatiemanager

Voorts heeft de Cliëntenraad ook een signaalfunctie naar de organisatie en maakt deze attent op wat er onder de cliënten leeft in positieve en negatieve zin. Dat kunnen wensen en/of behoeften zijn, maar ook kritische geluiden worden onder de aandacht gebracht bij de Raad van Bestuur en zo nodig bij de Raad van Toezicht.

Voorbeelden

In 2017 hebben we o.a. meegedacht en gesproken over:

- De kwaliteit van de geboden zorg
- Fusie SOKA/SVRZ
- Het beleid van SVRZ
- De dagelijkse gang van zaken, bijvoorbeeld maaltijden en was
- De veiligheid in het betreffende woonzorgcentrum (intramuraal) en de aanleunwoningen (extramuraal)
- De informatie vanuit SVRZ aan de cliënten
- Ideeën, problemen en andere zaken die bij bewoners leven
- Jaarplan 2017 en de begroting
- Nieuwbouw De Redoute: de heer J. Peters heeft zitting in de bouwcommissie en brengt elke vergadering verslag uit.
- Samenwerkingsverbanden met de CR van De Blide

Contacten met bewoners en/of familie

De Cliëntenraad vindt het contact met de cliënten en hun familie uitermate belangrijk. Het contact met de bewoners is de leidraad voor de belangenbehartiging. Dit contact heeft op verschillende manieren plaats gevonden:

- Verwelkoming nieuwe cliënten
- koffiedrinken woongroepjes
- Persoonlijk gesprek

Ook dit verslagjaar mochten we nieuwe cliënten verwelkomen zowel in De Redoute als 't Verlaet

Profileren/ communicatie cliëntenraad De Redoute & 't Verlaet

Hoe profileren wij ons en welk hulpmiddel gebruiken wij hiervoor:

- koffie uurtje op de groep Kleinschalig wonen
- schriftelijk via het adres:

't Verlaet

Bernhardstraat 22

4554 BE Westdorpe

- interne postvak

De Redoute

Rijsenburg 2

4551 HT Sas van Gent



- persoonlijk gesprek (indien de cliënt dat wenst)
- diverse markten
- website van SVRZ of wellicht in de nabije toekomst Face-book
- introductiefolder voor nieuwe cliënten

Goede en duidelijke uitleg over rechten en plichten van ieder die van SVRZ zorg ontvangt is in deze erg belangrijk.

Communicatie en informatie

Voor wat betreft de communicatie richting cliënten en familie m.b.t.

o.a. de maaltijdvoorziening van extramurale cliënten het volgende:

dit heeft geresulteerd in samenwerking met een externe leverancier van warme maaltijden. Deze ervaringen waren niet bijster goed te noemen en ontvingen geen schoonheidsprijs voor wat betreft kwaliteit. Dit is en blijft een bespreekpunt op de agenda.

Een goede informatie en communicatie is erg belangrijk

Ook extramuraal, zoals voor de thuiszorg cliënten in de wijk, de cliënten van de aanleunwoningen van de Rijsenburg, Vierambachtenstraat, de Witte Leeuw en steunpunt De Statie die daar mee te maken hebben.

Behandelde adviezen en initiatiefvoorstellen

De Cliëntenraad heeft haar werk ten behoeve van de cliënten in een goede verstandhouding, met de Raad Bestuur, Raad van Toezicht en locatiemanager kunnen uitvoeren dit verslagjaar.

Onze op- en aanmerkingen op de protocollen, jaarverslagen, beleidszaken en processen, zijn door de opstellers van de stukken verwerkt en ter harte genomen vooraleer ze werden aangeboden aan het Bestuur. Indien het nodig was zijn er besluiten en processen die gevoelig lagen en toelichting nodig hadden vooraf besproken met de Raad van Bestuur van SOKA/SVRZ en de Raad van Toezicht.

Fusie SOKA en SVRZ

De fusie tussen SOKA en SVRZ is een buitengewoon belangrijk punt voor de CR geweest, waar veel tijd en energie in gestopt is.

In alle uitgebrachte adviezen is sterk de nadruk gelegd op het belang van de cliënt, communicatie, veiligheid, kwaliteit en zorg.

Zoals we in ons voorwoord al aangaven is er sterk ingezet op betaalbare zorg van goede kwaliteit afgestemd op de behoefte van de cliënt. Dit traject hebben we samen opgepakt met de CR van de Blide.



Wat is er besproken en geadviseerd in 2017

In dit verslagjaar zijn er diverse protocollen en nota's ter instemming/advies aan de orde geweest zoals o.a.:

- Betrokkenheid zorginkoop m.b.t. kleinschalig wonen
- Conceptbegroting 2018
- Structuur facilitaire dienst
- Herbenoeming leden klachtencommissie Zeeland
- Rapportage bewegingsgerichte zorg
- Welzijnsbeleid SVRZ
- Jaarplan SVRZ 2017
- Diverse communicaties stuurgroep samenwerking SOKA / SVRZ

- Jaarverslag MIC / MIP commissie
- Adviesaanvraag maaltijdverstrekking
- Mijn Caress
- Draaiboek voorbereiding fusie
- Clienttevredenheidsonderzoek
- Rol en plaats van de CR in de nieuwe organisatie
- Tarieven en vergoeding aanvullende diensten
- Sociaal plan bewoners
- Plan Waardigheid en trots
- Adviesaanvraag nieuwbouw de Redoute
- Adviesaanvraag voorgenomen fusie
- Jaarplan 2018
- Cliënten portaal SVRZ
- Scheiden van wonen en zorg

Bestuurlijke samenwerking RVB RVT en locatiemanager

Er bestaat een goede samenwerking met de Raad van Bestuur, Raad van Toezicht en de locatiemanager.

Dit is niet alleen voor het functioneren van de CR van belang, maar ook voor de cliënten. Hierdoor zijn vele onderwerpen in goed overleg besproken en afgehandeld.

De CR wil graag goed en duidelijk geïnformeerd zijn over de gang van zaken die spelen en stellen de uiteenzettingen en toelichtingen van de Raad van Bestuur van SOKA/SVRZ en de locatiemanager dan ook erg op prijs.

Contacten met de cliëntenraad van De Blide

Regelmatig vergaderen de cliëntenraden van de woonzorgcentra De Redoute & 't Verlaet en De Blide samen. Vooral dit verslagjaar zijn we gelet op de voorgenomen fusie meer met elkaar opgetrokken om met een gezamenlijk standpunt c.q. advies naar buiten te treden.

Een afvaardiging van beide cliëntenraden is dit verslagjaar meerdere malen bij elkaar gekomen voor gezamenlijk overleg op de locaties: De Redoute en de Blide.

Scheiden van wonen en zorg

Dit verslagjaar is er behalve voor de fusie ook hoog ingezet op 'Veiligheid intra- en extramuraal in verzorgingshuizen'.

Vanwege het gewijzigde overheidsbeleid op het gebied van de ouderenzorg en de omschakeling naar kleinschalig wonen binnen SOKA/SVRZ heeft er eind 2017 een loskoppeling plaatsgevonden van brand en zorg alarmering

De boodschap en de wijze van presenteren die Woongoed Zeeuw Vlaanderen en de brandweer brachten naar de cliënten, verdiende in ons ogen geen schoonheidsprijs.

Beleidsvoornemens en Jaarplan 2018

De CR ziet het als haar taak om de algemene gang van zaken in beide zorginstellingen te blijven volgen vanuit het cliëntenperspectief.

Daarbij zullen wij ons proactief blijven richten op de zorg van de cliënt en de wijze waarop de cliënt de zorg ontvangt. Wij komen hier nog uitgebreid op terug (zie jaarplan 2018).

Tot slot

Wij hopen u hiermede voldoende geïnformeerd te hebben. Als we het jaar nalopen en al deze ontwikkelingen bekijken, dan verdienen ook de extra helpende handen van alle vrijwilligers en medewerkers die verantwoordelijk zijn voor de zorg en ontspanning van de cliënt in De Redoute & 't Verlaet een compliment.

Wij wensen iedereen die hier bij betrokken is veel succes, sterkte en wijsheid toe.

Westdorpe, januari 2018

Mevr. M.I.R. Hemelsoet
Secretaris/vicevoorzitter