



Jaarverslag 2018 Cliëntenraad

Stichting Protestants Christelijke Woonzorg Unie Veluwe

te Epe

Inhoudsopgave

1. Voorwoord
2. Algemene informatie
3. De medezeggenschapsstructuur
4. Missie en visie cliëntenraad WZU Veluwe
5. Vergaderstructuur
6. Samenstelling cliëntenraad per 31-12-2018
7. Adviesaanvragen en adviezen 2018
8. Belangrijke thema's in 2018
9. Tot slot

1. Voorwoord

Ook in 2018 heeft de cliëntenraad (CR) weer de belangen van de cliënten mogen behartigen. Het is een jaar waar opnieuw verschillende onderwerpen de revue zijn gepasseerd. Zaken voor zowel de korte- als lange termijn. Voor de CR is het belangrijkste onderwerp: goede zorg en een prettige leefomgeving voor alle cliënten van WZU Veluwe. Ook is veel gesproken over de identiteit; WZU Veluwe heeft de ambitie om in 2020 een voorbeeld van christelijke ouderenzorg te zijn. Wonen in een locatie van WZU Veluwe moet ook in de toekomst gewaarborgd zijn. Daarom was de CR nauw betrokken bij de plannen met betrekking tot de nieuwbouw van De Bunterhoek en de verbouwing van Het Nieuwe Feithenhof. Alles in het kader van een toekomstbestendige ouderenzorg.

2. Algemene informatie

Aantal cliënten wonen met zorg:

Locatie	Aantal cliënten
De Boskamp	74
De Bunterhoek	99
Het Kodal	36
Mariposa	48
Het Nieuwe Feithenhof	65
Rehoboth	84
Totaal	406

Aantal cliënten Thuiszorg:

Regio	Aantal cliënten
Epe	107
Nunspeet	72
Elburg	77
't Harde	50
Wapenveld	61
Totaal	367

3. De medezeggenschapstructuur

De CR praat namens de cliënten mee over het beleid van de organisatie en geeft gevraagd en ongevraagd advies aan het management.

De bevoegdheden van een cliëntenraad zijn vastgelegd in de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz).

Op locatieniveau is een Cliënten Participatieraad (CPR) actief. De CR wordt gevormd door vertegenwoordigers van de lokale CPR.

De raad bestaat uit twee leden per locatie en de leden kiezen in principe een voorzitter uit hun midden. De CR wordt ondersteund door een onafhankelijk ambtelijk secretaris. Binnen de CR gebeurt belangenbehartiging op beleidsmatig centraal niveau, zowel zorginhoudelijk als organisatorisch en financieel. De CR adviseert de bestuurder over bijvoorbeeld de kwaliteit van zorg, over de begroting, maar ook over plannen voor ingrijpende verbouwingen of een reorganisatie. Ook worden de resultaten van de kwaliteitsonderzoeken besproken. Naar aanleiding van de resultaten komen WZU Veluwe en de CR tot verbeterafspraken die vervolgens met regelmaat geëvalueerd worden.

4. Missie en visie CR WZU Veluwe

De CR heeft zijn missie en visie in 2015 vastgesteld.

Missie: 'Het behartigen van de cliëntbelangen binnen WZU Veluwe, waar nabijheid in welbevinden vormgegeven wordt, vanuit de gedeelde protestants christelijke identiteit.'

In de visie stelt de CR dat de raad:

- in een vroegtijdig stadium actief betrokken wil zijn bij processen die hoogwaardige kwaliteit van zorg en welzijn van cliënten beogen te vergroten, met aandacht voor het effect op het welbevinden van de individuele cliënten;
- die processen wil bewaken, voor zover die betrekking hebben op het welbevinden van de cliënten in het algemeen en de individuele cliënten;
- WZU Veluwe wil prikkelen om TOP speler te zijn in wonen, zorg en welzijn.

5. Vergaderstructuur

In 2018 heeft de CR 9x overleg gevoerd met de bestuurder van WZU Veluwe.

Het dagelijks bestuur (DB) van de CR stelt in overleg met de bestuurssecretaris de agenda op voor de overlegvergadering.

Voorafgaand aan de overlegvergadering met de bestuurder en de bestuurssecretaris heeft de CR een vooroverleg met alleen de leden. Tijdens het vooroverleg inventariseert de raad eventuele aanvullende vragen voor de bestuurder.

Daar waar nodig worden medewerkers uitgenodigd om een toelichting te geven op een specifiek onderwerp.

6. Samenstelling CR per 31 december 2018

Naam	Functie	Vanuit cliëntenparticipatieraad
De heer H. Eilander	Voorzitter a.i.	Rehoboth
De heer R. Marskamp	Lid	Rehoboth
De heer J. Krooneman	Lid	Mariposa

Mevrouw E. de Jong	Lid	Mariposa
De heer E. van 't Slot	Lid	De Bunterhoek en Het Kodal
De heer H. v.d. Stege	Lid	De Bunterhoek en Het Kodal
De heer G. Magré	Lid	Het Nieuwe Feithenhof
De heer M.P. Smit	Ambtelijk secretaris a.i.	

Op 25 mei 2018 is afscheid genomen van mevrouw L. de Waard omdat zij het lidmaatschap van de CR niet kan combineren met haar nieuwe baan als wethouder. Daarmee is vanaf juni 2018 de Boskamp niet vertegenwoordigd in de CR. Ondanks de nodige inspanningen is het in 2018 niet gelukt een nieuw lid namens de CPR de Boskamp te vinden.

7. Adviesaanvragen en adviezen 2018

Adviesaanvraag	Inhoud advies	Definitief besluit conform advies
Jaarplan en begroting 2018	Voor de CR is het kwaliteitskader het uitgangspunt. CR is blij met de beschikbare extra middelen. Positief geadviseerd.	ja
Jaarrekening 2017	Positief geadviseerd. Opmerking m.b.t. jaarverslag 2017: vooral gericht op ingezette instrumenten en procesmatige oplossingen. Te weinig vanuit cliëntperspectief: hoe heeft cliënt 2017 ervaren?	ja
Kwaliteitsplan 2018	Positief geadviseerd met de volgende opmerkingen: beschrijving van acties en maatregelen niet op alle onderdelen even helder. Vaak wordt gekozen voor procesdoelstellingen.	ja
Kwaliteitsverslag 2017	Positief geadviseerd met de volgende opmerkingen: eigen visie op kwaliteit moet meer ontwikkeld worden. Niet alleen vanuit een verantwoordingsverplichting. Voorstel CR: CR meer betrekken bij de opstelling en meer	ja

	aandacht voor de ervaringen van de cliënt.	
Privacyreglement en visie op woonzorgtechnologie.	Positief geadviseerd. In advies benadrukt dat inzet van technologie altijd ondersteunend is en tot stand komt in overleg met de cliënt en familie.	ja
Vrijwilligersbeleid	Positief advies mede op basis van input van de CPR: vrijwilligers zijn onmisbaar. Nooit ter vervanging van professionele krachten maar altijd aanvullend. Afbakening verantwoordelijkheden moet duidelijk zijn.	ja
Voedingsvisie	Positief advies mede op basis van input van de CPR. CR vraagt aandacht voor maximale keuzevrijheid voor de individuele cliënt.	ja
Niet roken beleid	Positief advies mede op basis van input van de CPR. De CR dringt aan op maatwerk voor cliënten voor wie roken belangrijk is.	ja
Mantelzorgbeleid	Positief advies mede op basis van input van de CPR. Opmerkingen van CR hebben geleid tot aanpassing van het mantelzorgbeleid.	ja
Herbenoeming bestuurder	Positief geadviseerd. Belangrijke trajecten binnen WZU Veluwe vragen continuïteit in bestuur.	ja
Instellen van de functie manager HRM	Positief advies uitgebracht.	ja
Aanstellen zorgondernemer	CR en CPR hebben positief geadviseerd over de voorgedragen kandidaat.	ja

Daarnaast heeft de cliëntenraad de volgende informatie ontvangen, welke besproken is in de overlegvergaderingen.

- Meerdere documenten 'Mededelingen bestuurder'
- Kwartaalrapportage Q4 2017, Q1 2018, Q2 2018 en Q3 2018.
- Jaarverslag 2017
- Diverse voortgangsrapportages
- Diverse aan cliënten verstuurd mailingen ter informatie

Voor alle in de lijst adviesaanvragen genoemde onderwerpen zijn adviezen verzonden.

8. Belangrijke thema's in 2018

Voor de beleidsdagen in 2018 heeft de bestuurder de CR uitgenodigd om mee te spreken over de plannen voor het komende jaar. De CR heeft daar aangegeven welke onderwerpen voor de raad van belang zijn. De kwaliteitsdoelstellingen uit het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg zijn voor de CR het uitgangspunt.

Goede zorg aan cliënten

Zicht op kwaliteit is één van de belangrijkste uitdagingen voor een cliëntenraad. Welke kwaliteit wordt geleverd, wat betekent 'Nabij in Welbevinden' in de dagelijkse praktijk? Hiervoor moet de CR aan kunnen sluiten bij de bestaande informatievoorziening over de kwaliteit: kwartaalrapportages, beelden van kwaliteit etc. Ook de eigen waarneming van de CR leden is belangrijke input.

In 2018 is de kwaliteit van zorg een terugkerend onderwerp geweest tijdens de overlegvergadering met de bestuurder. Vaak op basis van de door de organisatie aangeleverde rapportages maar ook dikwijls op basis van eigen waarneming. Voor een goed beeld van de kwaliteit van zorg zoekt de CR nadrukkelijk de verbinding met de actieve lokale raad, de CPR.

Beschikbaarheid bevoegd en bekwaam personeel

De CR vindt dat het personeel maximaal moet worden toegerust om zijn werkzaamheden overeenkomstig de eisen van onze snel veranderende tijd te kunnen uitvoeren. Dit vraagt om coaching, bijscholing en gerichte training. Zij zijn het immers die het directe contact met de cliënt hebben en het uitgestippelde beleid t.a.v. de cliënt moeten uitvoeren. Over de beschikbaarheid van voldoende (bekwaam) personeel is in 2018 vaak gesproken met de bestuurder. De overspannen arbeidsmarkt vraagt een creatieve aanpak en ook het behoud van de huidige medewerkers verdient een maximale inspanning.

Het fundament identiteit

In onze steeds verder seculariserende samenleving zal het geen eenvoudige opgave zijn onze identiteit overeind te houden. Toch zal bij het overeind houden van onze identiteit het onderscheidende vermogen alleen maar toenemen. De christelijke identiteit was en is voor de CR steeds het fundament bij de invulling van zijn taken.

Toekomstbestendigheid huidige locaties

WZU Veluwe heeft in de Huisvestings- & Vastgoedstrategie prioriteit gegeven aan vervangende huisvesting voor Het Nieuwe Feithenhof (HNF), De Bunterhoek en De Boskamp.

De renovatie van HNF is in 2018 afgerond en de cliënten zijn na een verblijf in Groot Stokkert in Wapenveld op 8 augustus teruggekeerd naar HNF. De locatie is op 14 november officieel heropend door de burgemeester.

Helaas is de terugkeer naar HNF niet zonder problemen verlopen. Planning en roostering van de zorgteams is niet goed verlopen waardoor er grote tekorten aan personeel zijn

ontstaan. Ook bleek het gebouw nog niet volledig klaar te zijn; cliënten hebben bij herhaling melding gedaan van onvolkomenheden in hun appartement of in gemeenschappelijke ruimtes.

De CPR van HNF heeft regelmatig het tekort aan personeel en de problemen in het gebouw besproken en ook opgeschaald naar de CR. Door de CR is dit besproken met de bestuurder.

In 2018 is gestart met de nieuwbouw van De Bunterhoek. Het streven is het gebouw voor 15 december 2019 in gebruik te nemen.

Bij zowel HNF als De Bunterhoek is de CR voldoende betrokken geweest bij het gehele bouw/renovatieproces en is de CR periodiek geïnformeerd over de voortgang.

De ver- c.q. nieuwbouw van De Boskamp kent ook in 2018 een teleurstellend verloop. De gesprekken met de eigenaar van het gebouw zijn zeer moeizaam verlopen en bieden onvoldoende zicht op nieuwbouw. De CR heeft bij de bestuurder kenbaar gemaakt dat men zich ernstig zorgen maakt over de situatie in De Boskamp. Dit is geen toekomstbestendige locatie en uiterlijk in het 2^e kwartaal van 2019 moet duidelijk worden voor welke structurele oplossing gekozen wordt.



9. Tot slot

WZU Veluwe wil in 2020 een voorbeeld van christelijke zorg zijn in Nederland. Uitgevoerd voor en door de plaatselijke gemeenschap. Een samenspel van WZU Veluwe met cliënten, familie, medewerkers, vrijwilligers en kerken waarbij de gemeenschap gezamenlijk eigenaar is van protestant-christelijke zorg.

Vanuit en binnen laagdrempelige wijkvoorzieningen verlenen bevlogen medewerkers zorg en ondersteuning bij het ouder worden die is gericht op het versterken van de zelfstandigheid en bijdraagt aan een optimaal behoud van de eigen regie om het bestaan betekenis en invulling te geven.

De CR onderschrijft dit van harte en zal ook in 2019 proberen hieraan bij te dragen.