



Jaarverslag 2019 Cliëntenraad

Stichting Protestants Christelijke Woonzorg Unie Veluwe

te Epe

Inhoudsopgave

1. Voorwoord.....	2
2. Algemene informatie.....	2
3. De medezeggenschapsstructuur.....	2
4. Missie en visie cliëntenraad WZU Veluwe.....	3
5. Vergaderstructuur.....	3
6. Samenstelling cliëntenraad per 31-12-2019.....	3
7. Adviesaanvragen en adviezen 2019.....	4
8. Belangrijke thema's in 2019.....	5
9. Tot slot.....	6

1. Voorwoord

Ook in 2019 heeft de cliëntenraad (CR) weer de belangen van de cliënten mogen behartigen. Het is een jaar waarin 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 nieuwbouw van De Bunterhoek en de plannen voor nieuwbouw van De Boskamp. Alles in het kader van een toekomstbestendige ouderenzorg.

2. Algemene informatie

Aantal cliënten wonen met zorg d.d. 1-10-2019:

Locatie	Aantal cliënten
De Boskamp	74
De Bunterhoek	97
Het Kodal	37
Mariposa	48
Het Nieuwe Feithenhof	66
Rehoboth	85
Totaal	407

Aantal cliënten Thuiszorg d.d. 1-10-2019:

Regio	Aantal cliënten
Epe	92
Nunspeet	78
Elburg	77
't Harde	47
Wapenveld	61
Totaal	355

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 2019 heeft de CR 8x 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 2019

Naam	Functie	Vanuit cliëntenparticipatieraad
De heer H. Eilander	Voorzitter	Rehoboth
Mevrouw C. Hoeve	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 W. van den Assem	Lid	Het Nieuwe Feithenhof
De heer M.P. Smit	Ambtelijk secretaris	

Helaas is vanaf juni 2018 de Boskamp niet meer vertegenwoordigd in de CR. Ondanks de nodige inspanningen is het in 2019 niet gelukt een nieuw lid namens de CPR de Boskamp te vinden. Om ervoor te zorgen dat de CPR De Boskamp wel geïnformeerd blijft neemt de ambtelijk secretaris van de CR deel aan iedere vergadering van deze CPR.

7. Adviesaanvragen en adviezen 2019

Adviesaanvraag	Inhoud advies	Definitief besluit conform advies
Statutenwijziging WZU Veluwe	Verwerking zorgbrede Governance Code 2017 en aanpassing naar modelstatuten NVTZ. Positief geadviseerd.	ja
Herinrichting WZU Veluwe	Positief geadviseerd met de volgende opmerkingen: toename gelaagdheid in functies maakt heldere afspraken over taken en bevoegdheden noodzakelijk. Cliënt heeft te maken met veel verschillende functionarissen. Beschikbare schaarse middelen primair inzetten voor goede zorg en een fijne leefomgeving en zo min mogelijk aan systeem- en proceszaken.	ja
Jaarrekening 2018	Positief geadviseerd. Opmerking m.b.t. jaarverslag 2018: omvangrijk verslag, meer geschreven vanuit cliëntperspectief dan in voorgaande jaren. Aanbeveling: onderzoek mogelijkheden voor een meer leesbaar verslag.	ja
Begroting 2020	Positief geadviseerd met de volgende opmerking: resultaatdoelstelling mag geen	ja

	negatief effect hebben op kwaliteit van zorg. Thema's die voor de CR belangrijk zijn (persoonsgerichte zorg, welzijn) krijgen voldoende aandacht.	
Tarieven 2020	Tarieven worden verhoogd maar bij de waskosten is de verhoging fors. Nibud richtlijn wordt overschreden. CR adviseert positief op basis van toelichting bestuurder maar acht een hernieuwde verhoging in 2021 ongewenst.	ja
Benoeming WZD functionaris	CR heeft toelichting op WZD ontvangen en kennis kunnen maken met WZD functionaris. Positief geadviseerd.	ja

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

- Meerdere documenten 'Mededelingen bestuurder'
- Kwartaalrapportage Q4 2018, Q1 2019, Q2 2019
- Uitkomsten van metingen van de cliënttevredenheid
- Voortgangsrapportages van nieuwbouwtrajecten.
- Voortgangsrapportages Waardigheid & Trots 2019 en Kwaliteitsplan 2019

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

8. Belangrijke thema's in 2019

Voor de beleidsdagen in 2019 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.

Kwaliteitsplan 2019

Ook in 2019 heeft WZU Veluwe extra gelden ontvangen om de kwaliteit van zorg te laten voldoen aan het Kwaliteitskader. 85% van dit extra geld moet besteed worden aan directe zorg: het aantal personeelsleden moet toenemen. Om dit extra geld te ontvangen heeft WZU Veluwe een kwaliteitsplan opgesteld en ingediend bij het zorgkantoor.

De CR is nauw betrokken geweest bij de opstelling van dit kwaliteitsplan. Voor de CR was het vooral belangrijk dat de cliënten en hun naasten merken dat er meer gemotiveerde en deskundige medewerkers zijn en dat er meer tijd en aandacht is voor de cliënt.

Waardigheid en Trots 2019

In het kader van het overheidsprogramma Waardigheid en Trots heeft WZU Veluwe extra middelen ontvangen. De besteding van deze extra middelen heeft in overleg met de CR plaatsgevonden. Naast deskundigheidsbevordering van de medewerkers is vooral geld besteed aan het realiseren van een zinvolle dag. Met dit geld zijn veel (individuele) activiteiten georganiseerd.

Bij de verdeling van deze extra middelen is afgesproken dat iedere locatie 10.000 vrij mag besteden. De CPR speelt hierin een belangrijke rol. Locatiemedewerkers en CPR bepalen samen waaraan dit bedrag wordt besteed. Dit heeft geresulteerd in de aanschaf van diverse materialen ten behoeve van een zinvolle daginvulling maar er zijn ook diverse (extra) activiteiten georganiseerd.

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

Op 14 november 2018 is de locatie Het Nieuwe Feithenhof (HNF) officieel geopend. Na een moeizame start met veel onvolkomenheden in de appartementen en gemeenschappelijke ruimtes is een mooie locatie beschikbaar.

In 2019 is ook nieuwbouw voor De Bunterhoek gerealiseerd; conform planning was het nieuwe gebouw op 15 december 2019 gereed. Begin 2020 zijn alle bewoners verhuisd naar deze nieuwe locatie.

Zowel de CPR als de CR zijn nauw betrokken bij nieuwbouwtrajecten. Het betreffende (CPR) lid informeert de CR over de voortgang en de CR bespreekt structureel deze voortgang met de bestuurder.

De CR heeft ook in 2019 aangedrongen op nieuwbouw voor de locatie De Boskamp. Deze locatie is onvoldoende geschikt voor het leveren van intensieve (zware) zorg. Het realiseren van nieuwbouw was een moeizaam proces. Eind 2019 is duidelijk geworden dat een oplossing nabij is. De CR is steeds goed geïnformeerd over de verschillende scenario's en over de voortgang.

9. Tot slot

WZU Veluwe wil 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 2020 proberen hieraan bij te dragen.