



**Werkplan cliëntenraad (CR)
WZU Veluwe 2020**

Inhoudsopgave

1. Samenstelling	2
2. Uitgangspunten CR	
2.1. Missie en visie cliëntenraad WZU Veluwe	2
2.2. Kwaliteitsplan 2020 WZU Veluwe	3
2.3. Contact met cliënten en/of mantelzorgers	4
3. Speerpunten 2020	
3.1 Zorgvraag van de cliënt is leidend in de zorgverlening	4
3.2 Zicht op kwaliteit	4
3.3 Voldoende en bekwaam personeel beschikbaar	5
3.4 Toekomstbestendige huisvesting	5
3.5 Besteding extra middelen	5
3.6 Professionele cliëntmedezeggenschap	6

1. Samenstelling

Samenstelling CR WZU Veluwe per 1 januari 2020:

Voorzitter:	de heer H. Eilander (CPR Rehoboth)
Leden:	mevrouw C. Hoeve (CPR Rehoboth) De heer E. van 't Slot (CPR De Bunterhoek) De heer H. v.d. Stege (CPR De Bunterhoek) De heer G. Magré (CPR Het Nieuwe Feithenhof) De heer W. van den Assem (CPR Het Nieuwe Feithenhof) de heer J. Krooneman (CPR Mariposa) mevrouw E. de Jong (CPR Mariposa)
Ambtelijk secretaris:	de heer M.P. Smit

2

2. Uitgangspunten CR

Uitgangspunten werkplan CR WZU Veluwe 2020:

- 2.1 Missie/visie cliëntenraad WZU Veluwe
- 2.2 Kwaliteitsplan 2020 WZU Veluwe
- 2.3 Contact met cliënten en/of mantelzorgers

2.1 Missie en visie cliëntenraad WZU Veluwe

De cliëntenraad heeft in 2015 zijn missie als volgt geformuleerd:

'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 men gaat voor het:

- *in een vroegtijdig stadium actief betrokken zijn bij en waar nodig beïnvloeden van 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;*
- *bewaken van de uitvoering van die processen, voor zover die betrekking hebben op het welbevinden van de cliënten in het algemeen en de individuele cliënten;*
- *prikkelen van WZU Veluwe om TOPspeler te zijn in wonen, zorg en welzijn.*

Het werk van een cliëntenraad is belangrijk en kan bijdragen aan een goede kwaliteit van zorg en een fijne leefomgeving. Dit werk wordt gedaan door 'professionele vrijwilligers' die veel tijd en energie stoppen in het raadswerk. WZU Veluwe realiseert zich het belang van een goed functionerende raad en is bereid dit te faciliteren. Het blijkt lastig te zijn de bemensing van zowel de cliëntenparticipatieraad (CPR) als de CR op peil te houden. De individuele leden doen er alles aan potentiële kandidaten te benaderen en hen enthousiast te maken voor dit belangrijke werk. De medewerkers van WZU Veluwe kunnen hier ook een belangrijke rol in spelen; zij staan immers het meest in contact met

cliënten en familieleden. Zij kunnen ook als ambassadeur van het werk van een cliëntenraad optreden.

Om het werk van de CR te stroomlijnen hebben de leden een verdeling gemaakt; iedere lid heeft één of meerdere aandachtsgebieden. In de bijlage is de verdeling opgenomen zoals die vooralsnog gehanteerd wordt in 2020. Omdat er sprake is van enkele vacatures betreft het een dynamisch plan en kan gedurende het jaar aanpassing noodzakelijk en/of gewenst zijn.

2.2 Kwaliteitsplan 2020 WZU Veluwe

In de verpleeghuiszorg is de cliënt als mens altijd het vertrekpunt. Daarbij moet het gaan om alle levensdomeinen die voor de cliënt van belang zijn. De zorg en ondersteuning worden multidisciplinair en integraal vormgegeven en zijn dienend hieraan. Iemand met een zorgbehoefte is vooral iemand met een eigen geschiedenis, een eigen toekomst, eigen doelen, eigen context en eigen naaste(n). En niet uitsluitend een anonieme cliënt, patiënt of bewoner in een zorgorganisatie.

In 2017 is een kwaliteitskader opgesteld waarin wordt beschreven wat goede zorg is en wat een zorgorganisatie daarvoor moet doen. Het kwaliteitskader is een wettelijke norm en geen overzicht van regeltjes en acties die afgevinkt kunnen worden. De behoeften en wensen van bewoners zijn het uitgangspunt voor de zorg en ondersteuning. De mogelijkheid om een eigen leven te leiden staat voorop; mantelzorgers worden geholpen om een bijdrage te leveren op de manier die het best bij hen past.

Om te kunnen voldoen aan de eisen uit het kwaliteitskader heeft de overheid extra geld beschikbaar gesteld. De aan WZU Veluwe toegekende (extra) kwaliteitsgelden bedragen 2.8 miljoen in 2020. Voor het verkrijgen van deze extra middelen heeft de organisatie een kwaliteitsplan 2020 opgesteld. De CR is betrokken geweest bij de opstelling van het kwaliteitsplan.

Het kwaliteitsplan 2020 borduurt voort op de in 2019 ingezette acties en projecten. Voor de CR is vooral belangrijk het meten van de resultaten bij de cliënt. Wat ervaart de cliënt van de ingezette verbeteringen, wat kan er verder worden verbeterd, wat is daarvoor nodig?

Rol van de cliëntenraad

De belangrijkste taak van de cliëntenraad is kijken hoe de dagelijkse zorg wordt verleend c.q. ervaren. Heeft die bewoner zoveel mogelijk eigen regie op zijn of haar leven? Wordt voldoende rekening gehouden met de wensen van bewoners, niet alleen door vastlegging in een dossier maar in de dagelijkse praktijk. Is de zorg veilig, is er voldoende ruimte voor mantelzorgers?

Dit is natuurlijk ook de primaire opdracht van WZU Veluwe zelf: vaststellen of we de goede dingen doen. De cliëntenraad kan en moet aansluiten bij de informatiestroom die hierover intern beschikbaar is of komt. Daarnaast heeft de cliëntenraad ook een eigen verantwoordelijkheid in het ophalen van informatie over de kwaliteit van geleverde zorg.

De cliëntenraad heeft diverse mogelijkheden om dit te doen: organiseren van familiebijeenkomsten, klachten die de cliëntenraad ontvangt etc. Belangrijk is ook: de eigen waarnemingen van leden in de diverse locaties (CPR). De relatie met de achterban is voor de CR zeer belangrijk.

2.3 Contact met cliënten en/of mantelzorgers

Veel van de inspanningen van een zorgorganisatie zijn, ondanks alle goede bedoelingen, vaak proces en proceduregericht. Het is bij uitstek de taak van de cliëntenraad om de cliëntervaringen op te halen en te agenderen bij het overleg met de Raad van Bestuur.

De CPR op de locatie is het belangrijkste inspraakorgaan als het gaat over cliënteninspraak. Deze raden overleggen met de betreffende locatiemanagers en hebben zicht op de kwaliteit van zorg in de locatie. De gespreksonderwerpen zijn de zaken die de cliënt direct raken: hoe is het eten, is de hygiëne op orde, is het aanbod van activiteiten voldoende etc. Het zijn bij wijze van spreken ook de oren en ogen van de CR. Een goede verbinding en afstemming tussen de CPR en de CR is dus van groot belang. In organisatorische zin wordt deze verbinding gerealiseerd door het feit dat leden van de CR ook zitting hebben in een CPR.

4

3. CR speerpunten 2020

3.1 Zorgvraag cliënt is leidend in de zorgverlening.

In de zorgvisie van WZU Veluwe staat dat het verlenen van ondersteuning en zorg is gericht op het versterken van de zelfstandigheid en zelfredzaamheid. De zorg draagt bij aan behoud van de eigen regie om het bestaan betekenis en invulling te geven.

In het project 'warme ontvangst' worden nieuwe cliënten enkele weken voordat de cliënt verhuist naar een WZU locatie bezocht om de cliënt en mantelzorger alvast te leren kennen. Doel is de mogelijkheden en wensen van beide in beeld te brengen.

De CR vindt dit een goed project dat zorgt voor een goede start van de samenwerking in de driehoek cliënt, mantelzorger en professional. Cliënten, mantelzorgers en medewerkers maken gezamenlijk afspraken op maat over de zorg en ondersteuning. De individuele wensen van cliënten moeten ook leidend zijn bij het aanbod in welzijn. Passende aandacht en ondersteuning in welke vorm dan ook moet zorgen voor een zinvolle tijdsbesteding. Het sociaal netwerk van de cliënt moet daarbij ook ingezet worden.

Het werken vanuit de zorgvisie blijkt in de praktijk niet altijd eenvoudig te zijn. De zorgvisie van het hoofd, naar het hart, naar de handen van de medewerkers is nog niet op alle locaties de dagelijkse praktijk.

3.2 Zicht op kwaliteit

Voor een goed functionerende cliëntenraad is het belangrijk dat objectieve informatie over de kwaliteit van zorg beschikbaar is. De CR bespreekt periodiek de Q rapportages van de organisatie. Het onderdeel Kwaliteit en Veiligheid van deze rapportage geeft inzicht in de belangrijke kwaliteitsaspecten als valincidenten, medicatiefouten of vrijheidsbeperkende maatregelen. Het betreft vooral een cijfermatige opstelling zonder dat sprake is van een heldere duiding. Wat betekent het gepresenteerde cijfer? De in 2019 gestarte analyse door de specialisten kwaliteit is een verbetering. Door deze analyse ontstaat bij de CR een beter beeld van oorzaken en mogelijke consequenties. De CR gaat ervan uit dat in 2020 deze analyse verder wordt verbeterd en onderdeel gaat worden van een cyclisch proces. De inrichting van een aparte afdeling Kwaliteit en Veiligheid acht de CR een goede stap voorwaarts in het verder professionaliseren van de complexer wordende zorgverlening.

De mening van de cliënt is de belangrijkste indicatie: hoe ervaart de cliënt de zorg? Het meten van cliënttevredenheid is een structureel onderdeel van de kwaliteitsbewaking. Een goed beeld van het cliëntoordeel, zeker ook in relatie tot de ingezette extra

middelen, vraagt om de inzet van meerdere instrumenten zoals beelden van kwaliteit. Ook familiebijeenkomsten aan de hand van een specifiek thema zijn geschikt om de mening van de cliënt op te halen.

3.3 Voldoende en bekwaam personeel beschikbaar

Voor cliënten en hun omgeving is het belangrijk dat transparant is hoe op de diverse locaties de inzet van personeel is geregeld. Het proces van WZU Veluwe moet daarbij niet leidend zijn maar de zorgvraag van de individuele cliënt. Het (landelijke) beleidsuitgangspunt dat cliënten langer thuis blijven wonen zal de zorgvraag doen toenemen. Cliënten komen binnen met een zwaardere zorgvraag. Dit vraagt de nodige aanpassingen van de organisatie in termen van inzet en kwaliteit van personeel. De cliëntenraad 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. De huidige situatie op de arbeidsmarkt maakt het lastig nieuwe personeelsleden te werven. De CR verwacht van WZU Veluwe een samenhangend plan om de consequenties van deze personeelsschaarste tot een minimum te beperken. WZU Veluwe moet zijn aantrekkelijkheid als werkgever verhogen en maximaal inzetten op het behoud van het huidige personeel.

5

3.4 Toekomstbestendige huisvesting

Een fijne woonomgeving is erg belangrijk voor onze cliënten. WZU Veluwe heeft de laatste jaren meerdere nieuwbouwtrajecten uitgevoerd. Eind 2019 is De Bunterhoek afgerond en in januari 2020 zijn de cliënten verhuisd naar de nieuwbouw. De CPR is deels betrokken geweest bij deze nieuwbouw en heeft mee kunnen denken bij de inrichting. In dit proces zijn ook keuzes gemaakt door de organisatie die niet de voorkeur hadden van de CPR maar het besluitvormingsproces is transparant verlopen.

De CR is al geruime tijd bezorgd over de locatie De Boskamp. Deze locatie is sterk verouderd en is nauwelijks geschikt voor huisvesting van cliënten met een intensieve zorgvraag. Eind 2019 werd duidelijk dat op korte termijn een oplossing komt voor dit probleem. Begin januari heeft de CR een adviesaanvraag ontvangen voor het aangaan van een koopovereenkomst van een stuk grond in Epe. Hier kan een nieuwe locatie gerealiseerd worden met een capaciteit van 62 plaatsen. De CR heeft een positief advies uitgebracht op voorwaarde dat de CR vanaf de start actief betrokken wordt bij de bouwplannen en bij de inrichting.

De CR beschikt niet over voldoende (bouwtechnische) expertise en heeft besloten de bouwpool van het LOC in te schakelen voor hulp bij de advisering. De CR vindt het belangrijk dat deze nieuwe locatie toekomstbestendig is en wordt ingericht op basis van de laatste inzichten.

3.5 Besteding extra middelen

Na jaren van bezuinigingen is sinds 2017 meer geld beschikbaar voor de ouderenzorg. Naast de extra middelen in het kader van het programma Waardigheid en Trots is in 2020 2.8 miljoen extra beschikbaar om de zorg te verbeteren. Voor de CR is het belangrijk dat deze middelen goed besteed worden en ook zichtbaar en merkbaar bijdragen aan betere zorg en een fijn leven voor de cliënten.

Vanuit het programma Waardigheid en Trots is in 2020 per locatie 10.000 vrij besteedbaar. Bij de besteding van dit geld is een belangrijke rol weggelegd voor de CPR. Samen met de medewerkers op de locatie kiest de CPR de bestedingsdoelen. Voorwaarde is dat het bestedingsdoel bijdraagt aan een fijne daginvulling voor de cliënt.

WZU Veluwe kan in 2020 2.8 miljoen extra besteden aan verbetering van de zorg. De hiervoor benodigde acties en plannen zijn opgenomen in het kwaliteitsplan. De CR wil in 2020 een beter beeld krijgen van de opbrengsten voor de cliënt van deze extra gelden. Op iedere locatie wordt een familiebijeenkomst georganiseerd met dit als onderwerp. De organisatie van deze avonden ligt bij de CPR.

3.6 Professionele cliëntmedezeggenschap

Het werk van een cliëntenraad is belangrijk maar ook veelomvattend. Er staat een scala aan onderwerpen op de agenda waarbij het bijna onmogelijk is dat alle benodigde deskundigheden ook vertegenwoordigd zijn in de CR. In de nieuwe Wmcz 2018 is de rol en bijbehorende bevoegdheden van een cliëntenraad expliciet beschreven.

De CR heeft geen nieuwe wetgeving nodig om te zorgen voor een professionele cliëntinspraak. De leden van de raad realiseren zich dat het op peil brengen en houden van relevante kennis essentieel is voor een goed functionerende raad. Dit betekent voor nieuwe leden passende scholing en voor de CR als geheel voorlichting over specifieke onderwerpen zoals eerder genoemde Wmcz 2018, contact met de achterban, inzicht in financiële processen, meedenken over kwaliteitseisen etc.

WZU Veluwe onderschrijft deze noodzaak en wil dit ook faciliteren d.m.v. het aanstellen van een onafhankelijke ambtelijk secretaris en het mogelijk maken van passende scholing.

Voor de juiste verdieping werkt de CR met aandachtsgebieden (zie bijlage). In het overleg met de bestuurder is het betreffende lid ook de woordvoerder van zijn/haar aandachtsgebied.

De verbinding tussen CPR en CR is belangrijk. Op locatieniveau heeft de CPR een goed beeld van de kwaliteit van de zorg en heeft ook een goed beeld van de consequenties van (nieuw) beleid. Daarom vindt de CR het belangrijk bij cliëntgerelateerde adviesaanvragen de mening van de CPR op te halen

In het overleg met de bestuurder maar ook bij het uitbrengen van adviezen kiest de CR steeds voor het cliëntperspectief: welke (positieve) invloed heeft de voorgestelde invoering en/of wijziging van beleid op het leven van de cliënt?

