



Jaarverslag 2017
Cliëntenraad NOVIzorg

Jaarverslag 2017
Cliëntenraad NOVIZORG

Secretariaat Cliëntenraad NOVIZORG
Grubbelaan 22
6431 GH Hoensbroek
T 045 – 528 55 27
F 045 – 523 40 67
cr@novizorg.nl
www.novizorg.nl

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	pagina 3
2.	Doelstelling	pagina 3
3.	Samenstelling van de Cliëntenraad	pagina 3
4.	Vergaderingen	pagina 4
5.	Activiteiten en vertegenwoordiging Cliëntenraad	pagina 4
6.	Besproken onderwerpen	pagina 5
7.	Uitgebrachte adviezen	pagina 5
9.	Slotwoord	pagina 5

1. Inleiding

Met dit jaarverslag legt de Cliëntenraad (CR) verantwoording af conform artikel 5.1.1., 5.1.2. en 5.1.3. van het Huishoudelijk Reglement Cliëntenraad NOVzorg.

Deze artikelen luiden:

- 5.1.1. De Cliëntenraad legt aan de cliënten van de instelling verantwoording af door middel van:
- de notulen van de Cliëntenraadsvergadering;
 - een jaarverslag.
- Het jaarverslag wordt in ieder geval gestuurd aan de Raad van Bestuur NOVzorg, het management team/de locatiemanagers, aan de Raad van Toezicht, aan belanghebbende instanties, diensten en/of hun vertegenwoordigers. Het wordt openbaar gemaakt voor cliënten en/of hun vertegenwoordigers. Ook op de website van NOVzorg, www.novizorg.nl is het jaarverslag te lezen.
- 5.1.2. Het jaarverslag wordt in ieder geval gestuurd aan de Raad van Bestuur NOVzorg, het managementteam, de locatiecoördinatoren, aan de Raad van Toezicht, aan de klachtenfunctionaris, aan belanghebbende instanties, diensten en/of hun vertegenwoordigers. En openbaar gemaakt voor cliënten en/of hun vertegenwoordigers.
- 5.1.3. De Cliëntenraad stelt jaarlijks, binnen 3 maanden na afloop van het kalenderjaar, een verslag vast van de werkzaamheden in het afgelopen jaar.

Verdere informatie naar de cliënten en de instelling vond, zoals ook in vorige jaren, plaats via:

- persoonlijk contact met de achterban en de panelleden door de vertegenwoordiger lid CR op de locatie;
- via de publicatieborden van de Cliëntenraad op de locaties;
- indien nodig via een nieuwsbrief van de cliëntenraad;
- door het bezoeken van locaties door de leden van de CR.

We hopen dat u met belangstelling kennis neemt van de activiteiten in dit verslagjaar 2017. Mocht u na het lezen van dit jaarverslag nog vragen of opmerkingen hebben dan vernemen we dit graag.

2. Doelstelling

De Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen uit 1996 heeft het volgende doel: 'De versterking van de medezeggenschap van de cliënten van uit collectieve middelen gefinancierde zorgaanbieders op het terrein van de maatschappelijke zorg en gezondheidszorg'.

De doelstelling die de Cliëntenraad NOVzorg hieruit gedistilleerd heeft en die opgenomen is in het Reglement Cliëntenraad NOVzorg.

Artikel 2: doelstelling

- 2.1. De Cliëntenraad stelt zich ten doel, om binnen het kader van de doelstellingen van de instelling, in het bijzonder de belangen van de cliënten van de instelling te behartigen.

3. Samenstelling van de Cliëntenraad

Door het uit zorg gaan van de voorzitter van de CR en het overlijden van het lid CR locatie Kerkrade, moest er voor 2 locaties een nieuw lid gezocht worden. De ervaring uit het verleden heeft geleerd dat dit een hele klus is. Ook is het zo dat er veel verzuim is bij vergaderingen, er vaak niet adequaat gereageerd werd op afspraken en berichten. Onderwerpen waarover geadviseerd moet worden zijn vaak ingewikkeld en vergen veel en goed leeswerk. Door de vergaderfrequentie bleven onderwerpen die spelen op een locatie langer liggen dan nodig was. Zodoende ontstond de vraag of het werk van de cliëntenraad niet anders ingericht kon worden.

Voorstel was:

- Per locatie een cliëntenpanel oprichten met een flexibel aantal leden. Zij hebben onderling en ook frequent contact met de locatie manager. Onderwerpen die spelen kunnen dan direct aangepakt en opgelost worden. Komt men er op de locatie niet uit dan kan het nog altijd hogerop aangekaart worden.
- Daarnaast komt er een kleine cliëntenraad (soort centrale cliëntenraad (CCR)), die zich dan voornamelijk bezig kan houden met organisatorische aangelegenheden en advies plichtige zaken. Hier hebben dan 3 personen zitting in. Op het einde van de vergadering van 6 maart werd hierover van gedachte gewisseld en gekeken of hier draagvlak voor was.

Met deze opzet was de cliëntenraad het eens en de invulling voor de nieuwe opzet werd in gang gezet.

Op de vergadering van 10 april was de nieuwe opzet geregeld en werden de aftredende leden met een cadeaubon bedankt voor hun inzet van de afgelopen periode.

De leden van de nieuwe cliëntenraad bestaande uit:

- Een vertegenwoordiging vanuit de cliënten: Vincent Bronkhorst;
- Een vertegenwoordiging vanuit de partners/mantelzorgers van cliënten: mevr. Mia van der Lande;
- Een vertegenwoordiging vanuit extern: Myriam Deurenberg, tevens voorzitter en secretaris;

werden door de bestuurder benoemd.

Naast deze kleine cliëntenraad waren er ook diverse panelleden gevonden. De panelleden hebben een vast lid van de cliëntenraad als aanspreekpunt, dat ook regelmatig de locatie bezoekt en de terugkoppeling verzorgt van het panel naar de vergaderingen van de cliëntenraad.

4. Vergaderingen

In 2017 vonden er 8 vergaderingen plaats.

De bestuurder was bij vijf vergaderingen (deels) aanwezig om onderwerpen toe te lichten. In de vergadering van maart werd het lid van de RvT die de cliëntbelangen behartigd uitgenodigd.

In 2017 werd twee maal door Manager Zorg, Katie Consten, de MIC-meldingen toegelicht. De Manager bedrijfsvoering, Roger Habets, verzorgde de uitleg over de cliëntregistratie en de financiële aangelegenheden.

De vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris voor cliënten bij NOVlzorg, dhr. R. Groven, bezocht dit jaar wegens omstandigheden geen vergadering. Er waren door hem ook geen onderwerpen die toegelicht hoefden/moesten worden.

Beleidsmedewerker Bianca Giesen kwam de stand van zaken over het project Stand-by toelichten in de vergadering van september.

Daarnaast was er regelmatig overleg of contact tussen de bestuurder en voorzitter of een lid van de cliëntenraad over lopende of acute zaken.

5. Activiteiten en vertegenwoordiging Cliëntenraad

Twee leden van de cliëntenraad waren aanwezig bij de nieuwjaarsreceptie voor de medewerkers en de Raad van Toezicht.

Er werd een keer een nieuwsbrief uitgebracht om de cliënten te informeren over een onderwerp.

Er werd door 2 leden van de cliëntenraad een bezoek gebracht aan de echtgenote van het overleden lid cliëntenraad dhr. Conraeds. Ook werd diens uitvaart door diverse leden bezocht.

Bezoek van twee leden CR aan de bijeenkomst van het zorgkantoor voor cliëntenraden uit de gehandicaptenzorg op 22 mei.

6. Besproken onderwerpen

Een globale opsomming van onderwerpen die gedurende het jaar 2017 aan de orde kwamen waren:

- Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten, geschillen zorg)
- Begroting
- Mogelijkheden warme maaltijd verstrekking op de locaties door een extern bedrijf
- Wel of geen foto-wand van cliënten
- Cliëntregistratie en exploitatie
- Aanbieden fysio en andere diensten (Dignita)
- Diverse kleine logistieke aangelegenheden per locatie
- Vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris
- Gebruik van social media medewerkers en cliënten
- Cliënt tevredenheidsonderzoek einde 2016 en de verbeterpunten daaruit
- Jaarverslag 2016
- Bestuursverslag
- Fusie plannen met 2 andere organisaties
- Plannen samenwerking met Oase
- Uniformiteit regels locaties
- Herziene versies huishoudelijk reglement, instellingsbesluit en samenwerkingsovereenkomst
- Afschaffen van de kookactiviteit en een alternatieve activiteit hiervoor
- Contacten met de panels en terugkoppeling
- Dragen van de badges, gebruik mobieltje, te volle groepen
- Werkgroepje strategische ontwikkeling NOVIzorg en deelname daaraan door een lid CR
- Kwaliteitskader deelname aan externe visitatie
- Opzet cliëntervaringsonderzoek Ipsa Facto
- Evaluatie ontwikkelplan Wlz 2017 met zorgkantoor
- Vaste teams per locatie
- Verhuizing locatie Heerlen

7. Uitgebrachte adviezen

Volgens de WMCZ zijn er zaken waar de CR adviesrecht, zo niet verzwaard adviesrecht over heeft. Maar de CR kan ook ongevraagd advies uitbrengen wat dezelfde regelgeving kent.

In 2017 werd er door de bestuurder drie keer een adviesaanvraag ingediend. Dit betrof de begroting, de voorgenomen verhuizing locatie Heerlen en de voorgestelde verbeterpunten naar aanleiding van het cliënttevredenheidsonderzoek.

Op alle drie de adviesaanvragen werd door de cliëntenraad een positief advies afgegeven.

8. Slotwoord

Mia van der Lande, lid CR:

“Het afgelopen jaar was voor mij een jaar van inlezen, inleven en leren.

Voor het eerst lid van een Cliëntenraad, maar genoeg ervaring in soortgelijke functies, begon ik in het voorjaar van 2017 aan deze nieuwe uitdaging.

Ook voor de overige leden van de Cliëntenraad was het een nieuw begin omdat er besloten was voor een nieuwe opzet.

Samen hebben we dan ook ons uiterste best gedaan dat de doen waar de Cliëntenraad voor staat. Een stem te zijn voor de cliënten van Novizorg. Te zorgen dat hun belangen behartigd worden. Zodat zij met plezier blijven komen.

Het inlezen ging me goed af en de vragen die ik had werden snel en goed beantwoordt. Het inleven kostte minder moeite, daar ik als mantelzorgster en partner van Matthé wel wist wat er zoal gebeurde in en rond de organisatie en wat de overige cliënten bezig hield en houdt. Het leren is een beetje lastiger uit te leggen want wat moet je leren? Ik zal proberen uit te leggen wat ik heb geleerd in dit jaar.

Ik heb geleerd te luisteren en geleerd onderscheid te maken tussen dingen die meteen aandacht vragen of dingen die nog even kunnen wachten. Ik heb geleerd dat er mensen werken bij Novizorg. Ook zij doen hun best het allemaal te regelen zodat iedereen met een tevreden gevoel naar huis gaat aan het einde van de dag. Maar ik heb ook geleerd dat onze adviezen ter harte genomen worden en dat er wel degelijk naar de cliënten geluisterd wordt, maar door regelgeving en wettelijke bepalingen niet alle wensen vervuld kunnen worden en zeker niet meteen zoals men vaker verwacht.

Over de financiën viel niet veel te leren want dat is niet echt mijn ding. Ik was wel heel dankbaar dat elke vraag die ik had serieus genomen werd en netjes uitgelegd, waardoor mijn inzicht een stuk verbeterd is. En omdat we een prima financieel jaar afsluiten zijn we nog blij toe.

In 2018 zal alles iets gemakkelijker gaan, denk ik, en kunnen we wat gericht bezig zijn met zaken die al iets langer spelen. O. a. het consequent dragen van de badges en de speerpunten die naar voren kwamen naar aanleiding van het tevredenheids onderzoek.

Ik verheug me ook dit jaar weer op de samenwerking en ben blij dat mijn eerste ervaring als lid van een Cliëntenraad een positieve is geworden”.