



Jaarverslag 2018
Cliëntenraad NOVIzorg

Jaarverslag 2018
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 4
4.	Vergaderingen	pagina 4
5.	Activiteiten en vertegenwoordiging cliëntenraad	pagina 5
6.	Besproken onderwerpen	pagina 5
7.	Uitgebrachte adviezen	pagina 6
8.	Scholing cliëntenraad	pagina 6
9.	Slotwoord	pagina 6

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 NOVIZorg.

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 NOVIZorg, 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 NOVIZorg, www.novizorg.nl is het jaarverslag te lezen.

5.1.2. 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 2018. 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 NOVIZorg hieruit gedistilleerd heeft en die opgenomen is in het Reglement Cliëntenraad NOVIZorg.

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

De in 2017 aangestelde leden van de cliëntenraad vormden ook in 2018 deze samenstelling, 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;

Naast deze kleine cliëntenraad had elke locatie een vertegenwoordiging van cliënten door panelleden. De panelleden hebben een vast lid van de cliëntenraad als aanspreekpunt, die ook regelmatig de locatie bezoekt en de terugkoppeling verzorgt van het panel naar de vergaderingen van de cliëntenraad.

De panelleden voor de locaties waren:

- Old Hickory: Hans Snellaert, Danny van st Fiet, Leo Epples, Sjaak Peeters
- Grubbelaan: Diana Verscheuren, Jos Moonen, René Vlieger, Jannie Vromen, Jack Vervlossen
- Heerlen: Antoine Sistermans, Irmay Ferwerda, José Born, Tom Verberne
- Adelante: Peter Fahl.

4. Vergaderingen

In 2018 vonden er 7 vergaderingen plaats. De vergadering die gepland was in september kwam te vervallen.

De bestuurder was bij drie vergaderingen (deels) aanwezig om onderwerpen toe te lichten. In de vergadering van april werd het lid van de RvT, die de cliëntbelangen behartigt, uitgenodigd.

In 2018 werd twee maal de MIC-meldingen toegelicht, een keer door de bestuurder en een keer via mail door Katie Consten.

De manager bedrijfsvoering, Roger Habets, verzorgde de uitleg over de cliëntregistratie en de financiële aangelegenheden in de vergaderingen van mei en december.

De vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris voor cliënten bij NOVlzorg, dhr. R. Groven, was in april aanwezig om o.a. de Wkkzg (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg) toe te lichten. Beleidsmedewerker Bianca Giesen kwam de stand van zaken over het project Stand-by! toelichten in de vergadering van maart.

Femke Vluggen lichtte dit jaar twee maal de stand van zaken rondom het project mantelzorgers toe.

Maddy Wachelder gaf toelichting over veranderingen in activiteiten op locatie Grubbelaan. Esther Guyenes, de coördinator van de vrijwilligers gaf toelichting op het vrijwilligers beleid van NOVlzorg.

In de vergadering van mei was de bestuurder van Levanto aanwezig. Levanto en NOVlzorg hadden in die week een uitwisseling van de bestuurders, om eens in elkaars keuken te kijken. Interessant, ook om te horen dat bij beide organisaties de medezeggenschap ongeveer op de zelfde wijze geregeld is.

In januari lichtte Daniël Lassauw het verslag van de meting klanttevredenheid toe en kon de cliëntenraad de aanbevelingen van haar kant kenbaar maken.

In oktober kwam de nieuwe zorgmanager Ingrid Hoedeman zich voorstellen.

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

De voorzitter van de cliëntenraad was aanwezig bij de nieuwjaarsreceptie voor de medewerkers en de Raad van Toezicht.

Er werd een keer een nieuwsbrief uitgebracht om de cliënten te informeren. Dit betrof voornamelijk de uitslag van het klanttevredenheidsonderzoek en de aanbevelingen die daaruit naar voren waren gekomen.

Bezoek van twee leden CR aan de bijeenkomst van het zorgkantoor voor cliëntenraden uit de gehandicaptenzorg op 23 mei.

Diverse keren werden locaties bezocht door een of twee leden van de cliëntenraad. Dit ook om met de panelleden te praten over wensen en punten die aandacht vroegen.

6. Besproken onderwerpen

Er zijn elk jaar wel onderwerpen die een paar keer terug komen op de agenda. Hieronder een opsomming van de belangrijkste punten.

- MIC-meldingen
- Klanttevredenheidsonderzoek met de voorgestelde verbeterpunten
- Cliëntregistratie
- Financieel overzicht
- Vrijwilligersbeleid
- Contacten met de panelleden, bespreking van de aangedragen punten uit het panel en de regeling van de afhandeling daarvan en bewaking van de stand van zaken daarna
- Stand-by! Positieve Gezondheid, Buurtpunten
- Mantelzorgbeleid
- (veranderingen in) Activiteiten
- Ondersteuning ambulante cliënten
- Bestuursverslag
- Jaarverslag cliëntenraad
- Ontwikkelingen rondom de Wkkgz
- Ervaringen van de klachtenfunctionaris
- Vervoer en problemen rondom het vervoer
- Familiedag
- Bespreking met de RvT over de ontwikkelingen van het afgelopen jaar en de kansen voor de toekomst
- De AVG (algemene verordening gegevensbescherming) en hoe die geregeld is bij NOVIzorg
- Terugkoppeling na een bijeenkomst van het zorgkantoor voor cliëntenraden
- Cursus plannen voor de leden van de cliëntenraad
- Uitleg over het project Positive Fit, een project voor cliënten met Parkinson
- GPS-systeem voor cliënten met wegloupedrag
- Huisvesting diverse locaties
- Houtbewerking
- NOVlife
- Nieuwe Klachtenregeling
- Algemene voorwaarden zorg- en dienstverlening voor 2019
- Vergaderschema 2019
- Halfjaar rapportage Stand-By!
- Begroting 2019

7. Uitgebrachte adviezen

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

In 2018 werd door de bestuurder een adviesaanvraag ingediend over:

- Begroting 2018. Deze werd positief geadviseerd.
- Voorgestelde verbeterpunten naar aanleiding van het cliënttevredenheidsonderzoek. Ook hier werd positief over geadviseerd nadat de cliëntenraad een paar aanbevelingen

gekoppeld had en een termijn waarin een verbeterpunt gerealiseerd moest zijn wat had ingekort.

- Veranderde versie van de Klachtenregeling. Hier werd een positief advies over afgegeven, nadat op verzoek van de cliëntenraad een kleine aanpassing was gedaan m.b.t. de anonimiteit van betrokkenen.
- Algemene voorwaarden zorg- en dienstverlening. Positief geadviseerd.
- Begroting 2019. Positief advies over afgegeven.

8. Scholing cliëntenraad

Met instemming van de bestuurder werd er een scholing gepland om de kennis rondom wet- en regelgeving te verbreden en de daadkracht van de cliëntenraad daardoor te vergroten. Omdat de geluiden vanuit de cliënten steeds aangeven dat zij niet weten dat er een cliëntenraad is en wat die voor hen doet en kan betekenen, werd een deel van de scholingstijd benut om cliënten, die toen aanwezig waren in de huiskamer, te betrekken bij wat vragen. Dit was wel verhelderend naar beide kanten toe.

9. Slotwoord

Na een aantal jaren waarin het voor NOVzorg moeilijk was om het hoofd boven water te kunnen houden, waarin er veel offers zijn gebracht en bezuinigd moest worden, kon het tij worden gekeerd en werd er weer een positief financieel resultaat behaald. Er kon weer geïnvesteerd worden in personeel door het aanstellen van nieuwe collega's en was er weer geld voor scholing. Een pluim dan ook voor management en alle medewerkers en zeker ook de vele vrijwilligers die er zijn voor de cliënten. De cliëntenraad zag weer meer positieve ontwikkelingen bij de ondersteuning van cliënten. Aangekaarte minpuntjes, vaak aangedragen door de panelleden, werden direct opgepakt en verwezenlijkt waar dit mogelijk was. Ook vanuit de panels klonken tevreden geluiden en zag men dat het zin had om mee te denken en hun stem te laten horen. Dat de tevredenheid hoog is, is ook te zien in de uitslag van het klanttevredenheidsonderzoek.

De cliëntenraad is ook tevreden over de openheid naar de cliëntenraad toe. De inspraak is goed en wordt gewaardeerd. Jammer blijft het dan toch dat de cliëntenraad niet uit de verf komt bij cliënten, niet gekend wordt bij cliënten en ook dat er niet geweten wordt wat de cliëntenraad voor de cliënten kan betekenen. Dit blijkt ook uit de uitslag van het tevredenheidsonderzoek. Dit is dan ook een punt waar in 2019 aandacht aan zal moeten worden besteed.