

Jaarverslag Cliëntenraad



Stichting NOVIZorg te Hoensbroek

2019

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

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 2019. 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 maakten tot 28 mei 2019 deel uit van de cliëntenraad. Dit waren:

- 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.

Op 28 mei 2019 heeft Myriam Deurenberg afscheid genomen als voorzitter en als lid van de cliëntenraad.

De samenstelling ziet er per die datum als volgt uit:

- Een vertegenwoordiging vanuit de cliënten/ambulante begeleiding: Vincent Bronkhorst
- Een vertegenwoordiging vanuit de cliënten Hans Snellaert
- Een vertegenwoordiging vanuit de cliënten Fred van Vuuren
- Een vertegenwoordiger vanuit partners/mantelzorgers van cliënten: Mia van der Lande 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: Jos Moonen, René Vlieger, Jannie Vromen, Jack Vervlossen
- Heerlen: Antoine Sistermans, Army Ferwerda, José Born, Tom Verberne
- Adelante: Peter Fahl.

4. Vergaderingen

In 2019 vonden er 8 vergaderingen plaats. De vergadering die gepland was in september kwam te vervallen. Een vergadering was uitsluitend bestemd ter kennismaking van aangemelde CR leden voor de openstaande plek.

De volgende betrokken functionarissen uit de organisatie hebben op verzoek deelgenomen aan de vergaderingen van de cliëntenraad:

- De bestuurder was bij zes vergaderingen (deels) aanwezig om onderwerpen toe te lichten.
- In de vergadering van april werd het lid van de RvT, dat de cliëntbelangen behartigt, uitgenodigd.
- In 2019 werd eenmaal de MIC-meldingen toegelicht, door stafmedewerker Daniel Lassauw.
- De financial controller, Roger Habets, verzorgde tweemaal de uitleg over de cliëntregistratie en de financiële aangelegenheden.

- Er is een wijziging in de bemensing van vertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris ontstaan in 2019. De vertrouwenspersoon voor cliënten bij NOVIZorg is mw. Marie-Sophie Linssen geworden; de klachtenfunctionaris is mw. Andrea Ernes.
- Staffunctionaris Bianca Giesen kwam de stand van zaken over het project Stand-by! toelichten.
- In januari lichtte stafmedewerker Daniel Lassauw het verslag van de meting cliënttevredenheid toe en kon de cliëntenraad de aanbevelingen van haar kant kenbaar maken.
- Kim Meijboom heeft de ontwikkelingen rondom Positive FIT toegelicht.

5. Activiteiten en vertegenwoordiging Cliëntenraad

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

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

Er is een memo verspreid met de mededeling dat door het vertrek van Myriam Deurenberg een plek was vrijgekomen in de cliëntenraad en dat cliënten zich konden aanmelden.

En er is een nieuwsbrief uitgebracht met de nieuwe CR leden. Hieruit is voortgekomen dat met ingang van 1 oktober 2019 de Cliëntenraad uit vier personen bestaat.

In de loop van het jaar zijn de locaties bezocht door leden van de cliëntenraad. Nadat de nieuwe leden op 1 oktober 2019 bekend waren is met begonnen met een bezoekeronde aan alle locaties om zich voor te stellen.

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 2018
- 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
- Terugkoppeling na een bijeenkomst van het zorgkantoor voor cliëntenraden
- Uitleg over het project Positive Fit, een project voor cliënten met Parkinson
- GPS-systeem voor cliënten met wegloopgedrag
- Huisvesting diverse locaties
- Houtbewerking
- Nieuwe Klachtenregeling
- Algemene voorwaarden zorg- en dienstverlening voor 2020
- Vergaderschema 2020
- Halfjaar rapportage Stand-By!
- Begroting 2020
- Nieuwe cliëntenraad leden aanmeldingen
- Doelen cliëntenraad 2020.

7. Uitgebrachte adviezen.

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

In 2019 werd door de bestuurder een adviesaanvraag ingediend over:

- Begroting 2019;
- Voorgestelde verbeterpunten naar aanleiding van het cliënttevredenheidsonderzoek;
- Algemene voorwaarden zorg- en dienstverlening;
- Jaarstukken 2018;
- Adviesaanvraag verlenging Heerlen Stand By !
- Begroting 2020. Deze is uitgebreid in de vergadering besproken alvorens tot een advies te komen.

Alle aanvragen hebben een positief advies gekregen van de cliëntenraad.

8. Slotwoord

Het jaar 2019 was een bijzonder jaar. Door het vertrek van Myriam Deurenberg was het voor de nieuwe voorzitter even zoeken naar de goede weg. De jarenlange ervaring van en de prettige samenwerking met de oude voorzitter werd wel degelijk gemist (nu in 2020 nog steeds) Vanwege de toename van locaties bij NOVIzorg is gekozen om van drie naar vier Cliëntenraad-leden te gaan. Vanaf het begin was er de klik en langzaam aan kwam duidelijker in beeld waar de Cliëntenraad leden naar toe wilden werken: een meer herkenbare Cliëntenraad bij de cliënten van NOVIzorg. Hier is dan ook een goede start mee gemaakt in het najaar van 2019 en men gaat hiermee door in 2020. Financieel gezien sluit het jaar 2019 niet zo positief af als het jaar ervoor. Er zijn veranderingen nodig om het jaar 2020 positief af te kunnen sluiten. De cliëntenraad is nog steeds tevreden over de openheid naar hen toe. De inspraak is goed en wordt gewaardeerd. Een groot

compliment is er, vanuit de cliëntenraad, voor het management, alle medewerkers en zeker ook de vele vrijwilligers die er zijn voor de cliënten.