



## Jaarbericht cliëntenraad Allévo 2018

### Algemeen

Voor de cliëntenraad Allévo (cr) was 2018 een druk jaar. Enerzijds is dat veroorzaakt doordat de organisatie continu actief inspeelt op nieuwe ontwikkelingen. Voor de cr is het zaak die te toetsen aan het cliëntbelang. Voor de cr is het zaak die te toetsen aan het cliëntbelang. Anderzijds nam uitvoering van de speerpunten in het werkplan veel tijd in beslag. Niks mis mee. Immers, de cr wil een proactieve raad zijn, die actief betrokken is bij ontwikkeling van beleid.

De cr behartigt de belangen van de cliënten van heel Allévo. Het betekent dat de aandacht gericht is op het hele, brede palet aan zorg en ondersteuning dat geboden wordt. Zorg Thuis, Wonen met Zorg, Diensten aan Huis – elk onderdeel kent een eigen dynamiek, problematiek en veranderproces. Die verscheidenheid maakt het actief zijn als lid van de cr er niet makkelijker op, maar zeker interessanter en voldoening gevend.

### Over de raad

Er zijn zes overlegvergaderingen met de raad van bestuur gehouden. Deze vergaderingen werden aansluitend gevolgd door een raadsvergadering, als nabespreking en vaststellen van uit te brengen adviezen. Er is één aparte raadsvergadering belegd. De jaarlijkse themabijeenkomst was gewijd aan Diensten aan Huis, meer bepaald over de (on)mogelijkheden voor het bieden van particuliere diensten.

In de samenstelling van de raad traden geen wijzigingen op. De vicevoorzitter, Rinus Antonisse, werd benoemd tot voorzitter en Annemieke Bruins tot vicevoorzitter. Zij fungeren als een dagelijks bestuur en bereiden, in overleg met de raad van bestuur, de vergaderingen voor. Het raadslid Jaap Huigens trad per 1 januari 2019 om persoonlijke redenen af. Zijn ervaringen als mantelzorger zullen gemist worden.

Per september trad Rieneke Sijderius (vervroegd) af als lid van de raad van toezicht. Zij had daarin zitting op bindende voordracht van de cr. In de decembervergadering is van haar afscheid genomen, met waardering voor haar inzet. De vacature is voortvarend ingevuld. Voorzitter en vicevoorzitter vormden samen met twee leden van de raad van toezicht, Dick van der Zaag en Martin Buijsen, de selectiecommissie.

Unaniem werd Marianne Quax uit Kortgene bij de raad van toezicht voorgedragen als nieuw lid. Zij trad in december aan. De cr zal met haar, met respectering van het uitgangspunt dat leden van een raad van toezicht 'zonder last of ruggespraak' opereren, nadere overlegafspraken maken. De selectieprocedure bleek een goede gelegenheid te zijn om het contact tussen beide raden te verstevigen.

De samenstelling van de cliëntenraad Allévo per 31 december 2018 is:

- Rinus Antonisse, Goes, voorzitter
- Annemieke Bruins, Burgh-Haamstede, vicevoorzitter

- Gilles Houtekamer, Bruinisse, lid
- Wolter Koster, Goes, lid
- Kitty de Muynck, Burgh-Haamstede, lid
- Ada Overwater, Zonnemaire, lid
- Vacature

Anita Jonkers verzorgt vanuit de organisatie de secretariële ondersteuning.

### **Uitgebrachte adviezen**

Op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) heeft de raad gewoon en verzwamd adviesrecht. Er is aangegeven over welke onderwerpen verplicht advies moet worden gevraagd. Daarnaast is er de mogelijkheid voor het uitbrengen van ongevraagd advies. Daarvan is tweemaal gebruik gemaakt, met een positief resultaat. De cr bracht in 2018 geen negatieve adviezen uit.

Adviezen worden niet klakkeloos uitgebracht. In de overlegvergadering komen, bezien vanuit het cliëntperspectief, vragen en opmerkingen aan de orde en in een aantal gevallen wordt aanvullende informatie gevraagd. Het toetsen van adviesaanvragen aan de door de cr voorgestelde cliënt effectrapportage, blijkt een goed instrument te zijn om aan de hand van een checklijst de gevolgen voor de cliënt in beeld te brengen.

*De onderstaande onderwerpen kregen een positief advies van de raad:*

- Informatiebrief cliënten over gevolgen van de algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
- Kwaliteitsplan 2019-2020 Wonen met Zorg.
- Conceptbegroting 2019.
- Meerjarenbeleid 2019-2024.
- Concept jaarplan 2019.

De cr gaf een ongevraagd advies over invoering van een cliënt effectrapportage (CER). Die is van toepassing is bij voorbereiding van plannen en vernieuwingen. De CER beoogt aan de hand van een checklijst in kaart te brengen wat de gevolgen zijn van invoering voor de cliënt. Kernvraag is steeds: wordt de patiënt hier beter van? Opstellen van een rapportage gebeurt niet door de cr maar vanuit de organisatie. Het advies is overgenomen.

Een ongevraagd advies is aangereikt over de wijze waarop binnen de locaties Wonen met Zorg de medezeggenschap van/namens de bewoners beter vorm kan krijgen. Voor de wooncentra In 't Opper en Cornelia zijn er lokale cliëntenraden om dit te borgen. Voor Borrendamme en de Duinen van Haamstede lijken regelmatige familiebijeenkomsten een goede oplossing. De cr wil in 2019 met nadere voorstellen komen.

### **Activiteiten**

Voor de tweede maal ging de raad in dialoog met de managers van de organisatorische eenheden binnen Allévo. Zij gaven een toelichting op de stand van zaken binnen de eenheden en op de plannen voor komende tijd. Bijzondere aandacht was er voor de onderwerpen persoonsgerichte zorg en het flexibel inzetbare team. Mede door het stellen van vragen kreeg de cr een goede indruk van wat er speelt binnen de sectoren.

Leden van de raad woonden als toehoorder een aantal familiebijeenkomsten in de Duinen van Haamstede en Borrendamme bij. De belangstelling en betrokkenheid van cliënten en familieleden/mantelzorgers voor deze meest directe vorm van medezeggenschap was goed te noemen. Het is nog wat zoeken naar de juiste vorm. Belangrijk is een gedegen voorbereiding vanuit de organisatie en een goede gespreksleiding.

Op verzoek van de ondernemingsraad (or) sprak een delegatie van de raad over de communicatie tussen beide organen voor medezeggenschap. Er zijn duidelijke verschillen (de or voor medewerkers, de cr voor cliënten), maar ook veel raakvlakken. Geconstateerd is dat het nuttig is elkaar beter te informeren over visie en standpunten. Er komt regelmatig overleg en de cr zendt adviezen in afschrift aan de or.

De voorzitter en vicevoorzitter namen deel aan een inkoopgesprek met het zorgkantoor (CZ). Op verzoek van de afgevaardigden van CZ is een toelichting gegeven op de activiteiten van de cr en met name van de wijze waarop de vinger aan de pols wordt gehouden bij ontwikkelingen in de organisatie. De vicevoorzitter bezocht een regiobijeenkomst voor cliëntenraden van CZ zorgkantoor (met hoogleraar Eric Scherder).

Een grote delegatie van de cr was aanwezig bij een bijeenkomst voor interne belanghebbenden (naast cr waren aanwezig de or, de raad van toezicht, de raad van bestuur en de managers). Er werden diverse bijeenkomsten van koepelorganisatie LOC bijgewoond, alsook een ontbijtsessie gemeente Schouwen-Duiveland. Een lid van de raad had zitting in de sollicitatiecommissie voor een nieuwe manager Wonen met Zorg.

De cr sprak over het platform Roze 50+. Dit is een initiatief waarbij aandacht gevraagd wordt voor de positie en aandacht voor cliënten en bewoners die lesbisch, homoseksueel, biseksueel of transgender zijn. Allévo is met ambassadeurs van Roze 50+ in gesprek gegaan en vastgesteld is dat er binnen de organisatie aandacht is voor dit onderwerp. Informatie is doorgespeeld aan de manager Zorg Thuis.

### **Zorg Thuis**

Contact met cliënten, familie/mantelzorgers in de thuiszorg is lastig doelmatig op te zetten. Raadsleden beschikken over een eigen netwerk, maar dat is onvoldoende voor een goed beeld over wat er leeft binnen de achterban. Om een betere indruk van de praktijk te krijgen is een lid mee op ronde gegaan en is een gesprek met wijkverpleegkundigen gevoerd. Dat zijn momentopnamen. Nagedacht wordt over betere vormen van communicatie.

De raad werd geïnformeerd over de voortgang van de proef over de toekomst van de thuiszorg. Persoonsgerichte zorg en zelfregulering zijn hierbij uitgangspunt voor de organisatie van de zorg. Dit geldt zowel voor de huishoudelijke hulp en zorg als de wijkverpleging en verzorging. Het is mede een gevolg van veranderingen in het zorgstelsel. Het is de bedoeling dat in 2019 nadere besluitvorming plaats vindt.

### **Wonen met Zorg**

De zorg in verpleeg- en verzorgingshuizen verandert. Allévo sorteert daarop voor. Nieuwbouw van Borrendamme en Duinen van Haamstede is gerealiseerd. Bouw van een nieuwe Cornelia begint in 2019 en voor In 't Opper worden voorbereidingen voor renovatie getroffen. De lokale raden van Cornelia en In 't Opper worden hierbij

betrokken. De traditionele instellingszorg maakt plaats voor andere zorgvormen, waar kwaliteit van leven voorop staat.

Hierdoor worden de medewerkers geconfronteerd met een veranderproces, onder meer werken in kleine teams. Dit veroorzaakte enige onrust, die ook doorsijpelde naar de cliënten en familie/mantelzorgers. De raad kreeg hierover signalen. Knelpunt bleek met name te zijn het ontbreken van voldoende informatie over opzet en gevolgen van een andere invulling van werkzaamheden.

De cr vroeg hiervoor aandacht. Nadat duidelijk werd waar de schoen wrong is door de raad van bestuur adequaat gereageerd. Er is een reeks bijeenkomsten voor medewerkers gehouden, gevolgd door een plan van aanpak. Bewoners, mantelzorgers en vrijwilligers zijn via nieuwsbrieven op de hoogte gehouden. De raad onderstreepte dat heldere communicatie over vernieuwingen nadrukkelijker een plaats in het veranderproces moet krijgen.

De raad ontving een brief van de vereniging Kerk en Overheid inzake vermindering van de formatie geestelijke verzorging. Vastgesteld is dat het recht op geestelijke verzorging afdoende gewaarborgd blijft. De vermindering is een gevolg van het feit dat in het kader van veranderingen in de zorg medewerkers een aantal taken overnemen. Daardoor is herschikking noodzakelijk. De cr stuurde een reactie aan de vereniging.

Verschillende malen is de raad geïnformeerd over de voortgang van de plannen voor nieuwbouw van verpleeghuis Cornelia. De directe inbreng namens de cliënten in opzet, program van eisen en dergelijke, is in handen van de lokale cliëntenraad. De raad is ingenomen met het ontwerp en de toekomstige benadering van de zorg die hieruit volgt. Er spreekt een toekomstgerichte visie op de verpleeghuiszorg uit.