



**Jaarverslag van de
Cliëntenraad van
De Rijnhof en Oranje
Nassau's Oord**

2017

Vastgesteld in de vergadering van de Cliëntenraad van 11-04-2018



Inhoudsopgave

1	Voorwoord.....	2
2	Samenstelling van de cliëntenraad in 2017.....	2
3	Bijeenkomsten cliëntenraad.....	3
3.a	De vergaderingen met MT lid.....	3
3.b	De vergaderingen zonder MT lid.....	3
3.c	Voorzittersoverleg.....	4
3.d	De Centrale Cliëntenraad (CCR)	4
3.e	Bijzondere bijeenkomsten.....	4
3.f	Familieavonden – thema avonden.....	5
3.g	Overige bijgewoonde bijeenkomsten	5
4	Beleidsvoornemens voor 2018.....	7

1 Voorwoord

De cliëntenraad van de locaties De Rijnhof en Oranje Nassau's Oord van de Stichting Zinzia Zorggroep (hierna te noemen "de cliëntenraad") legt in dit jaarverslag verantwoording af over haar activiteiten in 2017. Het is de eerste keer dat de cliëntenraad een jaarverslag uitbrengt.

De cliëntenraad baseert zich vooral op de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz). De wet noemt expliciet de onderwerpen waarvoor een adviesrecht of een verzwaard adviesrecht van de cliëntenraad geldt. Het is een kaderwet, dat houdt in dat niet alle zaken geregeld zijn. Deze bevoegdheden zijn ook opgenomen in de op 20-04-2010 vastgestelde samenwerkingsovereenkomst tussen de Raad van bestuur en de cliëntenraad. De cliëntenraad kan gevraagd en ongevraagd advies geven over alle onderwerpen die voor onze cliënten van belang zijn.

Onze cliëntenraad wil zich specifiek inzetten voor de belangen van de cliënten van de locaties De Rijnhof (DRH) en Oranje Nassau's Oord (ONO), maar via de Centrale Cliëntenraad (CCR) ook voor de overige twee locaties waar het gemeenschappelijke belangen en Zinzia breed beleid betreft. Voor de volledigheid de vier locaties die onder de Stichting vallen Zinzia Zorggroep opgesomd:

- **Oranje Nassau's Oord**, Kortenburg 4, 6704 AV Wageningen
- **De Rijnhof**, Dorpsstraat 50, 6871 AM Renkum
- **Rumah Kita**, Plein 15 augustus 1, 6708 AL Wageningen
- **De Lingehof**, Gouden Appel 122, 6681 WP Bommel

2 Samenstelling van de cliëntenraad in 2017

Er hebben in 2017 een aantal wisselingen bij de cliëntenraad plaatsgevonden. Vanwege het verstrijken van de zittingstermijn, om persoonlijke maar vooral ook om medische redenen hebben we het afgelopen jaar afscheid moeten nemen van de dames S. Kraak en A. Aukema en de heren B. Bartels en R. Moolenaar. Mevrouw Kraak was daarvan met 6 jaar het langstzittende cliëntenraadslid.

Ondanks het feit, dat de cliënten door de gewijzigde regelgeving en de overgang van verzorgingshuis naar verpleeghuis korter in de instelling verblijven dan voorheen doorgaans het geval was, zijn we er toch in geslaagd om de cliëntenraad weer voltallig te krijgen. Hieronder volgt een opsomming van de bezetting einde 2017 / begin 2018.

Naam	Kiesgroep (afdeling)	Functie
Hans Klinkenberg	Emmaplein 11-13 / 12-14	Lid
Gerrit Welink	Emmaplein 11-13 / 12-14	Lid
Yvonne Nolte	Emmaplein 3-4	Lid
Riet Stoop-Monshouwer	Emmaplein 1-2	Lid
Thea van Dodewaerd-Vos	Amaliahof / Wilhelminahof (verblijf)	Lid
Dicky van Huenen-v.d. Pol	De Rijnhof	Lid
Riek Jansen-van Roest	Julianahof / Wilhelminahof (revalidatie) en Dagbehandeling	Secretaris
	Lid Centrale cliëntenraad (CCR)	
Cees Kroon	De Rijnhof	Voorzitter
	Lid Centrale cliëntenraad (CCR)	

3 Bijeenkomsten cliëntenraad

Wij onderscheiden hierbij het vooroverleg, een korte vergadering om de geagendeerde punten van het overleg met ons vaste lid van het management (MT lid), mevrouw drs. A. Oude Veldhuis, manager expertise- en behandelcentrum (EBC) nog even door te lopen. Aansluitend aan dit overleg vindt de vergadering plaats met mevrouw Oude Veldhuis. We worden daarbij altijd ondersteund door het secretariaat van het EBC, mevrouw E. van der Laan.

Jaarlijks plannen we 6 bijeenkomsten met het MT-lid en daaraan voorafgaand dus ons vooroverleg. Daarnaast kennen we sinds 2016 ook themaoverleg. In deze vergaderingen krijgen we de kans om dieper in te gaan op kwesties die voor onze cliënten van belang zijn. Deze vergaderingen zijn zonder een afvaardiging van Zinzia, tenzij op uitnodiging van de cliëntenraad.

3.a De vergaderingen met MT lid

We kennen vaste agenda punten bij dit overleg, waarbij de stand van zaken afdelingen een belangrijke is. Voorts nodigen we regelmatig bij de vergadering een afdelingsmanager uit van een van de afdelingen om de voortgang en onze en hun zorgen te bespreken. Daarnaast worden er specialisten binnen Zinzia uitgenodigd zoals ook jaarlijks de specialist ouderengeneeskunde.

We volgen de beleidsontwikkelingen op die terreinen die voor de cliënten op onze locaties van belang zijn. Indien we nadere informatie wensen wordt ook daar een deskundige / beleidsmedewerker uitgenodigd voor een nadere toelichting. Vast agendapunt was in 2017 ook de komende nieuwbouw van de psychiatrische geriatrie (PG) bij ONO die medio 2018 van start gaat. Mevrouw Stoop-Monshouwer is namens de CR afgevaardigde bij dit proces.

De notulen van de CR vergaderingen worden, nadat ze zijn vastgesteld, door de afdelingsmanager op het publicatiebord bij de betreffende afdeling gehangen en zijn daar voor eenieder ter inzage.

Het aanwezigheidsbord bij de afdelingen heeft onze voortdurende aandacht en wordt bij elke vergadering geëvalueerd. Wij vinden het bord belangrijk voor cliënten en vooral voor familieleden / mantelzorgers. Hierop moet de informatie te vinden zijn welke medewerkers er op die bepaalde dag en tijd aanwezig zijn. Wilt u iemand spreken, dan weet u tenminste bij wie u moet zijn.

Naast de aanwezigheidsborden hebben we ons de afgelopen jaren hard gemaakt voor de badges. Iedere medewerker en vrijwilliger, dus ook de leden van de cliëntenraad, dienen zodra zijn in het gebouw zijn een badge te dragen met daarop hun naam en welke functie ze binnen Zinzia bekleden.

3.b De vergaderingen zonder MT lid

Deze vergaderingen worden in principe vijf keer per jaar gehouden of zoveel vaker als de voorzitter dit nodig acht. Op deze vergaderingen worden thema's besproken, alsmede actuele ontwikkelingen op de afdelingen. Zo kenden onze beide locaties nog geen folder over de werkzaamheden van onze cliëntenraad. Sinds januari 2017 is de folder gereedgekomen en voor belangstellenden is die folder (gratis) te verkrijgen in de standaard bij de entree van De Rijnhof en bij de entree van Oranje Nassau's Oord (ONO).

3.c Voorzittersoverleg

Naast de hiervoor genoemde vergadering kennen we ook nog het voorzittersoverleg. In principe vindt dit overleg tussen de voorzitters van de cliëntenraad van de vier locaties vier keer per jaar plaats. In de praktijk blijkt dat er vaker overleg nodig is om e.e.a. af te stemmen op basis van de actualiteit. De agenda bestaat voor een deel uit het inventariseren welke punten we in de Centrale Cliëntenraad (CCR) besproken willen zien. Daarnaast gebruiken we het overleg om daar waar het kan dezelfde werkafspraken op iedere locatie te hebben.

3.d De Centrale Cliëntenraad (CCR)

Zinzia kent naast vier cliëntenraden ook een Centrale cliëntenraad (CCR). Van iedere cliëntenraad zijn er twee leden afgevaardigd naar die CCR. Bij ons zijn de secretaris, mevrouw Jansen-van Roest en de voorzitter, de heer Kroon, afgevaardigden in de CCR. De CCR heeft overleg met de Raad van Bestuur, mevrouw drs. K. Lieber. De agendapunten voor dit overleg komen deels uit het voorzittersoverleg en deels uit het overleg dat de voorzitter van de CCR met de Raad van Bestuur heeft. De CCR komt vier maal per jaar bijeen

3.e Bijzondere bijeenkomsten

MT leden, alle cliëntenraden en de Raad van Bestuur

Deze bijeenkomsten worden sinds 2017 tweemaal per jaar gehouden. Aanleiding was het feit, dat we constateerden dat de cliëntenraden eigenlijk nooit gezamenlijk vergaderden en al helemaal niet met MT leden en de Raad van Bestuur tezamen. Nu is er een podium gecreëerd waarop we dieper op beleidszaken van Zinzia kunnen ingaan en ook nader kennis kunnen maken met de vrijwilligers in de andere cliëntenraden en kennis kunnen nemen van ieders werkwijzen en zorgpunten.

Huiskameroverleg (HKO)

De locaties Oranje Nassau's Oord en De Rijnhof kennen al vele jaren het huiskameroverleg (HKO). Op ONO betreft het de afdelingen Amaliahof en Wilhelminahof (somatiek / verblijf). De bijeenkomsten worden minimaal tweemaal per jaar georganiseerd. Onze vaste cliëntenraad vertegenwoordiger voor de 'afdeling verblijf', mevrouw van Dodewaerd-Vos, woont deze HKO bij. Naast de vaste punten kunnen er ook actuele zaken worden ingebracht door de cliënten of door het lid van de cliëntenraad. Bij het overleg is altijd de afdelingsmanager als voorzitter aanwezig en een lid van de afdeling welzijn voor het maken van de notulen.

Op De Rijnhof (somatiek) wordt het HKO tweemaal per jaar gehouden per etage: de begane grond en eerste etage samen en de tweede en derde verdieping samen. Dus in totaal vier maal per jaar vindt er een HKO plaats. De beide vertegenwoordigers van onze cliëntenraad voor De Rijnhof, mevrouw van Huenen-v.d. Pol en de heer Kroon, zijn bij dit overleg aanwezig.

De vaste agendapunten voor het overleg op beide locaties zijn:

- Ervaringen m.b.t. bejegening en beschikbaarheid personeel.
- Ervaringen m.b.t. schoonmaak en de was.
- Ervaringen m.b.t. de maaltijden.
- Ervaringen m.b.t. aanbod activiteiten.

3.f Familieavonden – thema avonden

De familieavonden vinden doorgaans plaats op de PG afdelingen, de Emmapleinen dus. In 2017 waren er een aantal gericht op de nieuwbouw en de veranderingen voor de cliënten en familie. Daarnaast ook in het kader van de radicale vernieuwing. Bij radicale vernieuwing staat wat de cliënt belangrijk vindt centraal: “Leven zoals je wilt”.

Op de familieavonden worden actuele thema’s en ontwikkelingen besproken die voor de cliënten en hun verwanten / vertegenwoordigers van belang zijn. Ondanks deze belangrijke onderwerpen vinden we dat de opkomst op deze avonden doorgaans wat tegenvalt. Dit is een van de speerpunten uit onze beleidsvoornemens voor 2018 om samen met het management te trachten hierin verbetering te brengen.

3.g Overige bijgewoonde bijeenkomsten

De Rode Draad bijeenkomsten. Dit zijn bijeenkomsten waar naast Raad van bestuur en MT leden ook veel medewerkers (leidinggevend en niet-leidinggevend) aanwezig zijn. Onze cliëntenraad is daar ook vast bij vertegenwoordigd door de voorzitter. De bijeenkomsten worden tweemaal per jaar gehouden, doorgaans in maart en in september. Het thema van de bijeenkomst op 23 maart was het thema ‘nieuwsgierigheid, professioneel eigenaarschap’ en op 21 september werd het ‘arbeidsmarkt vraagstuk’ en de daarmee momenteel samenhangende actuele problemen uitgediept.

Waardigheid en trots. Dit is het plan van het ministerie van VWS dat zich – samen met de sector – richt op verbetering van de verpleeghuiszorg door de kwaliteit van leven van de cliënt centraal te stellen.

Op 9 oktober 2017 is er een landelijk congres voor cliëntenraden gehouden in Postiljon Hotel Utrecht te Bunnik. De heer Kroon was daar die dag ook bij aanwezig. Speciale aandacht was er voor de kwaliteitsverbetering van verpleeghuizen en de rol die cliëntenraden daarbij hebben.

Het Goede Gesprek. In oktober 2016 is het traject “Het Goede Gesprek’ binnen Zinzia van start gegaan. Namens de CCR is onze voorzitter gevraagd als actievoerder deel te nemen aan dit traject. Onder leiding van de Universiteit voor Humanistiek (UvH) is hier een jaar aan gewerkt. De kern van Zinzia’s opgave was (en is) om te kunnen en willen zien hoe mensen in elkaar zitten. Door echt met elkaar in gesprek te gaan en elkaar te ontmoeten kom je daar achter. Voor een goed gesprek heb je niet altijd woorden nodig. Samen op een bankje zitten, een korte aanraking bij verdriet of samen muziek maken kan ook een ‘goed gesprek’ zijn.

Het deelnemersveld bestond uit een brede vertegenwoordiging van medewerkers van Zinzia. We werden verdeeld in 6 actievoerders en de overigen werden gespreksleiders. Om ervaring op te doen en die te kunnen delen met de anderen werden de actievoerders als eerste uitgenodigd om individuele gesprekken te voeren met bewoners, medewerkers, stagiaires, familieleden en vrijwilligers van de PG afdelingen. Dit waren soms heel confronterende gesprekken, met name bij de gesprekken met familieleden. Hier kwamen de emoties echt naar boven over de zorgen voor hun geliefde en het noodgedwongen afscheid moeten nemen. Na deze fase werd e.e.a. teruggekoppeld en gingen de gespreksleiders deze gesprekken voeren met de groepen zoals hiervoor opgesomd. De

medewerkers van de UvH hebben gesprekken gevoerd met de leidinggevenden. Om iedereen bij de les te houden waren er diverse inspiratieworkshops georganiseerd.



Het traject werd in de eerste week van oktober 2017 afgesloten met een themawEEK. De deelnemers aan het traject bezochten alle locaties van Zinzia en hebben in kleine setting de medewerkers uitleg gegeven over het traject, uitgelegd wat de bedoeling van de toolbox (zie afbeelding) was, ontwikkeld tijdens het traject, en er waren bekers besteld met inspirerende teksten.

De Toolbox is een doos met diverse attributen die inspirerend kunnen werken bij gesprekken. Soms kan er ook een gesprek door ontstaan, bijvoorbeeld door een mooie foto of door tips bij moeilijke momenten. Tijdens het traject 'het goede gesprek' hebben we ervaren hoe waardevol het is om meer ruimte te maken om elkaar te ontmoeten, te leren kennen en nieuwsgierig te zijn naar elkaar. De Toolbox kan hierbij helpen. Probeer het eens!

Dit traject krijgt in 2018 een vervolg.

Miniconferentie 'lerend netwerk'. De zorgorganisaties Liemerij, Vilente, Zinzia en Attent Zorg en Behandeling vormen al enige tijd een lerend netwerk avant la lettre. Op bestuurlijk niveau vond de laatste jaren al uitwisseling plaats van best practices en werden dilemma's gedeeld. Sinds 2016 wordt op het niveau van bedrijfsvoering kennis gedeeld en samengewerkt. De kwaliteitsteams hebben elkaar ook gevonden en er worden audits bij elkaar gedaan.

Op 28 juni 2017 is er 's morgens door de vier zorginstellingen een miniconferentie georganiseerd bij Attent. Er waren onder andere verpleegkundigen, een aantal leidinggevenden, specialisten ouderen geneeskunde alsmede de Raden van Bestuur en ook leden van de cliëntenraden vertegenwoordigd. Namens onze cliëntenraad was de voorzitter vertegenwoordigd. Verder waren er een aantal externen te gast waaronder de beleidsadviseur van Menzis Zorgkantoor en de inspecteur-generaal Inspectie Gezondheidszorg en jeugd (IGZ). Per organisatie werden er vier (verschillende) kwaliteitsthema's uitgelicht. Na een korte pauze werd er in groepen nagesproken over de diverse presentaties en werd de werkagenda opgesteld: 'Opgaven voor het lerend netwerk'.

Adviescommissie. De voorzitter is een vast lid van de adviescommissie bij sollicitatieprocedures rondom afdelingsmanager voor onze beide locaties. Het afgelopen jaar was dit bij de benoeming van mevrouw M. Schats (o.a. Wilhelminahof en Amaliahof) en mevrouw E. Vink (Emmapleinen 2, 3-4, 11-13 en 12-14).

4 Beleidsvoornemens voor 2018

We volgen sowieso de actuele ontwikkelingen in het land en die binnen Zinzia voor onze beide locaties. Specifieke aandacht hebben we in 2018 voor:

- De nieuwbouw bij ONO. We zijn uiteraard heel benieuwd hoe de plannen concreet gaan uitwerken voor onze cliënten en onze vaste vertegenwoordiger bij dit project, mevrouw Stoop – Monshouwer zal dit kritisch blijven volgen.
- Op de familieavonden worden actuele thema's en ontwikkelingen besproken die voor de cliënten en hun verwanten / vertegenwoordigers van belang zijn. Ondanks deze belangrijke onderwerpen vinden we dat de opkomst op deze avonden doorgaans wat tegenvalt. We zullen trachten om voor 2018 samen met het management hierin verbetering te brengen.
- Vergroten betrokkenheid cliënten en mantelzorgers bij de cliëntenraad;
- Caren Zorgt: via Caren Zorgt zie je wanneer de zorg langskomt, lees je rapportages van de verpleging en wissel je berichten uit met de zorgverleners. E.e.a. is al in werking, maar er komen weer nieuwe aanpassingen en wij blijven de ontwikkeling daarvan nauwlettend volgen.
- Medio 2018 gaat Het Goede Gesprek weer een vervolg krijgen. Wij zullen hier via de CCR weer aan gaan deelnemen en de voortgang zodoende op de voet kunnen volgen.
- In de media en de politiek is er voldoende aandacht voor het extra geld voor verpleeghuizen, ook wel de "Hugo Borstgelden" genoemd. We volgen met aandacht de inzet van deze gelden door Zinzia en specifiek voor onze beide locaties.

Renkum / Wageningen, april 2018.

De cliëntenraad van Oranje Nassau's Oord en De Rijnhof