



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

**2018**

---

Vastgesteld in de vergadering van de Cliëntenraad van 28-02-2019



# Inhoudsopgave

1	Voorwoord.....	2
2	Samenstelling van de cliëntenraad in 2018.....	2
3	Bijeenkomsten cliëntenraad.....	3
3.a	De vergaderingen met MT lid.....	3
3.b	De vergaderingen zonder MT lid.....	4
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	Terugblik op de beleidsvoornemens voor 2018.....	6
5	Beleidsvoornemens 2019 .....	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 2018. Het is de tweede 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 verzwamd 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 worden hier de vier locaties die onder de Stichting vallen Zinzia Zorggroep genoemd:

- **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 Bemmelen

## 2 Samenstelling van de cliëntenraad in 2018

Er hebben ook in 2018 een aantal wisselingen bij de cliëntenraad plaatsgevonden. Vanwege het verstrijken van de zittingstermijn of om persoonlijke redenen hebben we het afgelopen jaar afscheid genomen van de dames Y. Nolte (Kiesgroep Emmaplein 3-4) en T. van Dodewaerd-Vos (kiesgroep Amaliahof / Wilhelminahof – verblijf). Mevrouw van Dodewaerd-Vos was daarvan met 6,5 jaar het langstzittende cliëntenraadslid. Na het vertrek van mevrouw Y. Nolte hebben we besloten om de Emmapleinen (EP) 3-4, 11-13 en 12-14 door twee cliëntenraadsleden te laten behartigen, te weten de heren H. Klinkenberg en G. Welink. Hierdoor is het mogelijk gebleken om een beter overzicht over de zorg op de EP afdelingen te krijgen en de communicatie met de medewerkers van de afdelingen en familie te verbeteren.

Per einde kalenderjaar 2018 was er een vacature voor de kiesgroep Amaliahof / Wilhelminahof – verblijf. In januari 2019 hebben we twee aspirant-leden kunnen verwelkomen die beiden de Amaliahof / Wilhelminahof – verblijf voor hun rekening nemen. Er is een proeftijd van drie maanden afgesproken om te bezien of de wederzijdse verwachtingen een definitieve match kunnen worden. De aspirant-leden zijn de dames R. van de Kraats en H. Huppelschoten.

Hieronder volgt een opsomming van de bezetting einde 2018 / begin 2019.

<b>Naam</b>	<b>Kiesgroep (afdeling)</b>	<b>Functie</b>
Hans Klinkenberg	Emmaplein 3-4 / 11-13 / 12-14	Lid
Gerrit Welink	Emmaplein 3-4 / 11-13 / 12-14	Lid
Riet Stoop-Monshouwer	Emmaplein 1-2	Lid

Riëtte van de Kraats	Amaliahof / Wilhelminahof (verblijf)	Asp. lid
Hélène Huppelschoten	Amaliahof / Wilhelminahof (verblijf)	Asp. lid
Dicky van Huenen-v.d. Pol	De Rijnhof	Lid
<b>Naam</b>	<b>Kiesgroep (afdeling)</b>	<b>Functie</b>
Riek Jansen-van Roest	Julianahof / Wilhelminahof (revalidatie) en Dagbehandeling	Secretaris
	Lid Centrale Cliëntenraad (CCR)	
Cees Kroon	De Rijnhof	Voorzitter
	Secretaris 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 intern (thema) overleg. 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

Deze vergaderingen worden in principe zes keer per jaar gehouden of zoveel vaker als de voorzitter dit nodig acht. 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 van het ingezette Zinzia beleid en onze en hun zorgen te kunnen bespreken. Daarnaast worden er specialisten binnen Zinzia uitgenodigd zoals ook jaarlijks de specialist ouderengeneeskunde. Voorafgaande aan het overleg is er afstemmingsoverleg tussen het MT lid, mevrouw A. Oude Veldhuis en de voorzitter en secretaris van de CR om de definitieve agenda van de eerstvolgende CR te bepalen.

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 / 2018 ook de nieuwbouw van de psychiatrische geriatrie (PG) bij ONO die na de zomervakantie 2018 van start is gegaan. 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 blijft onze voortdurende aandacht vragen en wordt frequent bij onze bezoeken aan de afdelingen besproken met de afdelingsmanager. We vinden het belangrijk dat iedereen, bewoners zowel als familieleden / mantelzorgers / bewindvoerders, weten wie er die dag op de afdeling werkzaam zijn en wie ze dus bij vragen aan kunnen spreken. We evalueren dit steeds bij onze vergaderingen.

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 zij 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 zes 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. Sinds januari 2017 is er een folder over o.a. de werkzaamheden van onze cliëntenraad 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 zes 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. Het beleid van Zinzia en de consequenties voor onze bewoners en klanten (cliënten) wordt hier nauwlettend gevolgd.

### **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 R. Jansen-van Roest en de voorzitter, de heer C. Kroon, afgevaardigden in de CCR. De CCR heeft overleg met de Raad van Bestuur. Tot oktober 2018 was dit mevrouw drs. K. Lieber. Na haar vertrek is zij tijdelijk opgevolgd door mevrouw D. Santen. Eind 2018 werd ook bekend dat de heer H. Somer de definitieve opvolger van mevrouw K. Lieber zal zijn als Raad van Bestuur. 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. Bij de laatste CCR van het jaar is ook altijd de voorzitter van de Raad van Toezicht aanwezig. 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' woont dit HKO bij. Naast de vaste punten kunnen er ook actuele zaken worden ingebracht door de bewoners 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 Emmappleinen 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 belangrijke onderwerpen vinden we dat de opkomst op deze avonden doorgaans wat tegenvalt. Op een uitzondering na (de bijeenkomsten eind 2018).

### 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.

#### **De Doorontwikkeling.**

Op 13 november zijn medewerkers en cliëntenraadsleden geïnformeerd over 'de doorontwikkeling' in een speciaal daarvoor uitgeroepen bijeenkomst. De afgelopen periode is, onder de noemer 'de doorontwikkeling', gewerkt aan de uitwerking van de strategie voor Zinzia en is het duidelijk geworden, hoe de dienstverlening er in de toekomst uit gaat zien en op welke wijze dit georganiseerd kan gaan worden. Hierbij is onder meer rekening gehouden met de knelpunten binnen het huidige middenmanagement, zoals de omvang van het aantal aan te sturen medewerkers waar aan een leidinggevende zo effectief mogelijk leiding kan geven. Wij hebben zorgen over de beperkte

bereikbaarheid en de beschikbaarheid en nabijheid van het management in 2018. We hopen dat de voorgenomen doorontwikkeling in dat opzicht beter gaat werken en tevens kostenbesparend is.

Ook is stilgestaan bij de arbeidsmarkt-problematiek en de daarmee gepaard gaande bezettingsproblematiek. Het belangrijkste doel van de doorontwikkeling is dat er meer tijd en ruimte voor de zorgmedewerker ontstaat om dat te doen wat er voor de zorgvrager toe doet om daarmee een zo groot mogelijke bijdrage te leveren aan de kwaliteit van leven van onze bewoners en klanten. Een aantal zaken die daaraan zullen bijdragen zijn:

- 1) het verkleinen van het aantal aan te sturen medewerkers waar aan een leidinggevende zo effectief mogelijk leiding kan geven, door verantwoordelijkheid lager in de organisatie te leggen van het management en het organiseren van de zorg en dienstverlening vanuit locatieniveau, waardoor sprake zal zijn van een betere bereikbaarheid, beschikbaarheid en nabijheid van het management voor medewerkers en bewoners en klanten;
- 2) het op verschillende manieren 'ontzorgen' van onze zorgmedewerkers, o.a. door het optimaliseren van processen en het op een andere wijze beleggen van oneigenlijke taken die op dit moment nog door de zorgmedewerkers worden uitgevoerd;
- 3) het aanstellen van een vrijwilligerscoördinator waardoor nog meer aandacht kan worden besteed aan de inzet van vrijwilligers.

## **4 Terugblik op de beleidsvoornemens voor 2018**

We volgen sowieso de actuele ontwikkelingen landelijk in de zorg en in het bijzonder in het land en die binnen Zinzia voor onze beide locaties. Specifieke aandacht hadden 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 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 zou Het Goede Gesprek weer een vervolg krijgen. Dit heeft helaas geen vervolg gekregen. Het door Zinzia ingediende voorstel voor extra subsidie voor een (ander) vervolgtraject is afgewezen. Een vervolg was aan het einde van het jaar 2018 nog niet definitief bekend.

- 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.

## 5 Beleidsvoornemens 2019

We volgen sowieso de actuele ontwikkelingen in het land en die binnen Zinzia voor onze beide locaties. Specifieke aandacht hebben we in 2019 voor:

- De nieuwbouw bij ONO blijft ook in 2019 vanzelfsprekend een vast agendapunt op onze vergaderingen.
- Op de familieavonden worden actuele thema’s en ontwikkelingen besproken die voor de cliënten en hun verwanten / vertegenwoordigers van belang zijn. De familieavonden zijn met name bedoeld voor de PG afdelingen op de Emmappleinen. In verband met de nieuwbouw, de Doorontwikkeling en de voorgenomen Domotica zal er ongetwijfeld meer informatie worden verstrekt op de familieavonden in 2019.
- Vergroten betrokkenheid cliënten en mantelzorgers bij de cliëntenraad blijft onze aandacht houden.
- De voortgang bij Caren Zorgt zal ook in 2019 onze aandacht blijven vragen.
- Het verkleinen van het aantal aan te sturen medewerkers waar aan een leidinggevende zo effectief mogelijk leiding kan geven, door verantwoordelijkheid lager in de organisatie te leggen van het management en het organiseren van de zorg en dienstverlening vanuit locatieniveau. Hierdoor zal er sprake moeten zijn van een betere bereikbaarheid, beschikbaarheid en nabijheid van het management voor medewerkers en bewoners en klanten. We zullen deze ‘Doorontwikkeling’ goed blijven monitoren.
- Het rookbeleid is het afgelopen jaar besproken geweest, maar het heeft nog niet mogen resulteren in een nieuw / aangepast rookbeleid door Zinzia. Daarom zal ook dit punt onze aandacht vragen.
- ‘Het Goede Gesprek’ heeft in 2018 geen echt vervolg gehad en is opgenomen binnen ‘Presentie’. Wij zullen de voortgang van dit proces nauwlettend in de gaten houden omdat dit een meerwaarde heeft voor onze bewoners en klanten.
- De extra middelen voor verpleeghuizen, in het nieuws wel de “Hugo Borstgelden” genoemd, zullen door ons wat betreft de inzet op onze beide locaties nauwlettend worden gemonitord.
- Uitkomsten enquête ‘Cliëntervaringen’ hebben uiteraard onze interesse en zullen daarom regelmatig worden geagendeerd..

Renkum / Wageningen, 28 februari 2019.

De cliëntenraad van Oranje Nassau’s Oord en De Rijnhof