

## JAARVERSLAG 2018

# CLIËNTENRAAD STICHTING ZORGGROEP AMSTERDAM OOST

Maart 2019



## **INHOUDSOPGAVE**

<b>Inleiding</b>	<b>2</b>
<b>Taak</b>	<b>2</b>
<b>Leden</b>	<b>2</b>
<b>Mutaties</b>	<b>2</b>
<b>Samenstelling Cliëntenraad</b>	<b>3</b>
<b>Contact met de achterban</b>	<b>3</b>
<b>Adviezen</b>	<b>4</b>
<b>Algemeen informatief contact ZGAO</b>	<b>5</b>
<b>Overige activiteiten CR binnen ZGAO</b>	<b>5</b>
<b>Activiteiten CR buiten ZGAO</b>	<b>6</b>

Zorggroep Amsterdam Oost  
Kramatplantsoen 263  
1095 LD AMSTERDAM  
020 - 592 52 52

## **Inleiding**

De Cliëntenraad van Zorggroep Amsterdam Oost ZGAO (in dit verslag aangeduid als CR) is een gezamenlijke raad voor Zorgcentrum De Open Hof (DOH), het Flevohuis (FH), cliënten die gebruik maken van het Dagcentrum en de cliënten die tijdelijk verblijven in het Transitorium van het Onze Lieve Vrouwe Gasthuis (OLVG, locaties Oost en West). Onder de bemoeienis van de CR vallen niet alleen de vaste en tijdelijke bewoners van deze huizen en klinieken, maar ook de cliënten van de thuiszorgafdeling van ZGAO.

## **Taak**

De CR heeft tot taak de gezamenlijke belangen te behartigen van alle cliënten van Stichting Zorggroep Amsterdam Oost (ZGAO). Daarom houdt de CR zich bezig met alle onderwerpen die van belang zijn voor alle cliënten. De CR doet dat door gevraagd en ongevraagd de Bestuurder te adviseren over de kwaliteit en de continuïteit van de zorg- en dienstverlening die de organisatie biedt op de verschillende locaties. Ook wordt de CR voortdurend geïnformeerd door de leiding van ZGAO middels o.a. de kwartaalrapportages.

Om zijn taak goed te vervullen, houdt de CR zo veel mogelijk contact met zijn achterban, zoals gezegd: alle cliënten van ZGAO. Deze taak van de CR is vastgelegd in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorgsector (WMCZ).

## **Leden**

De wijze van verkiezing van leden van de CR vindt plaats door middel van coöptatie door de zittende leden. De leden worden geacht op enigerlei wijze een binding te hebben met de cliënten van ZGAO. Dat kan zijn (bij voorkeur) als bewoner van een van de locaties, door familieverband, een taak als mantelzorger of als vrijwilliger. (indien het niet mogelijk is om voldoende leden uit de genoemde groepen aan te trekken kunnen personen met voldoende affiniteit tot de ouderenzorg, die bereid en in staat zijn zich snel de benodigde kennis van ZGAO, haar cliënten en haar werkomgeving eigen te maken, lid worden van de CR).

De beoordeling of een aantal leden voldoende is, is aan de zittende leden, samen met de voorzitter. Het belangrijkste criterium bij deze beoordeling is: zijn de zittende leden samen in staat om elk van de cliëntgroepen van ZGAO naar behoren te vertegenwoordigen?

## **Mutaties**

De samenstelling van de raad is in 2018 gewijzigd.

In december 2017 heeft de CR een gesprek gehad met de heer Peter Lens. Het contact was wederzijds positief, zodat Peter in 2018 als nieuw lid van de CR kon worden verwelkomd. Hij nam meteen het penningmeesterschap op zich. Peter heeft zich ontpopt als een lid dat door zijn positief kritische vragen de CR meermaals aan het denken heeft gezet. Hij was ook sterk betrokken bij het beoordelen van de bouw- en verbouwingsplannen van ZGAO. Helaas heeft Peter zich moeten terugtrekken vanwege zijn verslechterende gezondheid.

In 2017 is de heer Jelle van der Velde lid geworden van de CR. Jelle heeft een aantal vergaderingen van de CR bijgewoond, maar was om gezondheidsredenen helaas niet in staat om een substantiële bijdrage te leveren aan de activiteiten van de CR. Met algemene instemming is daarom eind 2018 besloten om geen gebruik meer te maken van de inzet van Jelle.

Mevrouw Marianne Ruiten is in 2017 lid geworden van de CR. In januari 2018 heeft zij aangegeven dat ze door haar drukke werkzaamheden geen lid meer kon blijven.

Mevrouw Veronica van den Braak werkte al enige tijd als vrijwilliger in het Flevohuis en bleek bereid om zitting te nemen in de CR. Het gesprek met haar was positief en vanaf april was Veronica lid. Haar aandachtsgebied was het Flevohuis, en daarbinnen vooral de kwaliteit van de maaltijden. Helaas gaf ze in september aan dat haar een nieuwe baan was aangeboden, die ze niet meer kon combineren met haar vrijwilligerswerk.

De heer Gerard Vink is vanaf april lid van de CR. Hij is contactpersoon voor De Open Hof.

Helaas, vanwege de frequente wisselingen, blijft het nodig om aandacht te besteden aan werving van nieuwe leden. In 2018 heeft de CR dat gedaan via verschillende kanalen. In de "Nieuwsbrief Cliëntenraad" wordt altijd een oproep gedaan. Persoonlijke contacten tussen de zittende leden en familie en mantelzorgers van de bewoners en vrijwilligers blijven relevant om belangstelling voor het CR-werk te stimuleren. Ook via artikelen in het "Hofnieuws" (blad van de Open Hof) wordt aandacht gevraagd voor de CR. En we maken graag gebruik van de contacten die de teamleiding heeft met familie van bewoners.

### **Samenstelling Cliëntenraad eind 2018**

#### Leden van de CR en de cliëntengroepen die zij vertegenwoordigen:

De heer Jan Bielsma	Onafhankelijk voorzitter	) Dagelijks Bestuur
Mevrouw Marijke van Dalen	Secretaris, Contactpersoon Extramuraal en Klinieken	)
Mevrouw Maria van der Kogel	Contactpersoon De Open Hof	
De heer Gerard Vink	Contactpersoon De Open Hof	
Mevrouw Inge van Opbergen	Contactpersoon Groepswonen (PG) Flevohuis	
De heer Eelco Lolkema	Algemeen ondersteunend lid	
Mevrouw Ali Blokzijl	Secretariële ondersteuning	

Externe vertegenwoordigingen worden per gelegenheid overlegd.

### **Contact met de achterban**

Het contact met de cliënten en weten wat hen bezig houdt op het gebied van zorg, beschouwt de CR als de legitimatie van zijn bestaan. Het behartigen van de gezamenlijke belangen van deze cliënten is per slot van rekening de ons door de wet opgelegde taak. De leden van de CR doen dit op verschillende manieren.

# Eens per drie maanden heeft elk lid van de CR een overleg met de manager van de afdeling(en) waarvoor zij/hij contactpersoon is. Van deze overleggen wordt schriftelijk verslag gedaan aan alle leden van de CR. Indien daaraan behoefte bestaat, kan de CR hieruit punten overnemen om in breder verband te bespreken.

# Met de bewoners van de Klinieken in het FH worden, op initiatief van de CR, "huiskamergesprekken" (of "Koffie-uurtjes") gehouden. De bedoeling is om in direct contact met deze bewoners te horen welke zaken hen bezighouden en vooral wat verbeterd zou kunnen worden. Deze bijeenkomsten vinden 1 x per 3 maanden plaats.

- # Twee leden van de CR hebben elk kwartaal een gesprek met een afvaardiging van bewoners van DOH. Vergelijkbaar met de “koffie-uurtjes” bij de Klinieken FH. Het verslag van deze gesprekken wordt besproken tijdens het overleg met de zorgmanager en teamleiders van DOH. Ook de hieruit voortvloeiende bespreekpunten komen in de maandelijkse vergadering aan bod.
- # De CR is telefonisch of digitaal bereikbaar via de ambtelijk secretaris en schriftelijk via de brievenbus in de hal van het Flevohuis.
- # De CR heeft in januari, maart en december een eigen nieuwsbrief uitgebracht.

## Adviezen 2018

Eén van de taken van de CR is het uitbrengen van adviezen, op verzoek van ZGAO of ongevraagd. Volgens de wet kan de CR op onderwerpen die direct het welzijn van de cliënten raken verzwaaard advies uitbrengen.

In 2018 heeft de CR de volgende adviezen uitgebracht.

Onderwerp	Datum adviesaanvraag	Handhaven/Afgerond
Kledingbewassing DOH	Ongevraagd advies <b>6 januari 2018</b>	Afgerond
Aanstelling nieuwe teamleider Groepswoners	Verzwaard advies <b>Januari 2018</b>	Positief advies
Onderzoek laatste levensfase voor niet-westerse cliënten	Adviesaanvraag <b>5 februari 2018</b>	Positief advies 30 maart 2018
Kwaliteitsplan ZGAO	Verzwaard advies <b>20 februari 2018</b>	Handhaven 30 maart 2018
Benoeming lid Raad van Toezicht	Adviesaanvraag <b>12 maart 2018</b>	Akkoord 30 maart 2018
Inzage zorgdossier Lable Care door invalkrachten	Ongevraagd advies <b>4 april 2018</b>	Afgerond
Verbeteracties klanttevredenheids-onderzoeken PG en Somatiek	Verzwaard advies <b>21 maart 2018</b>	Positief advies PG FH 6 juni 2018 Somatiek DOH 14 juni 2018
Business Case ZGAO	Adviesaanvraag <b>18 juli 2018</b>	Positief advies 16 oktober 2018
Cliëntraadpleging dagcentrum	Adviesaanvraag <b>20 augustus 2018</b>	Positief advies 17 september 2018
Tevredenheidsonderzoek cliënten wijkdienst	Adviesaanvraag <b>21 augustus 2018</b>	Positief advies 17 september 2018
Teamleider De Open Hof	<b>Adviesaanvraag</b> 1 november 2018	Positief advies 12 november 2018

## Algemeen informatief contact ZGAO 2018

De CR heeft in 2018 11 keer vergaderd, afwisselend in het Flevohuis en De Open Hof.

De bestuurder van ZGAO, de heer Jan van Wijk, is bij de meeste overleggen van de CR in 2018 aanwezig geweest om de CR te informeren over ontwikkelingen, die van belang zijn voor ZGAO als geheel. Daarnaast had het dagelijks bestuur van de CR maandelijks afwisselend afstemmings- of agendaoverleg met de heer Van Wijk.

De CR nodigt zo mogelijk bij elke vergadering een lid van de staf en/of een afdelingsmanager uit om een toelichting te geven op zijn of haar werkgebied, zodat de CR-leden zich hierover een goed beeld kunnen vormen. Soms is hiervoor een concrete aanleiding en wenst de CR een nadere toelichting op zaken waarover de CR geacht wordt een advies te geven.

Onderstaand een overzicht.

Datum	Medewerker	Onderwerp
24 januari	Sander Datema	Toelichting begroting 2018
23 mei	Andy Bruce	Toelichting op toepassing van de Cradl
23 mei	Hetty Vlug en Jeroen Lambriks	Informatief met leden RvT
22 augustus	Betty Munnik en Ed de Lang	Informatief facilitair
26 september	Harriette Schaafsma	Informatief kwaliteitsplan
19 december	Sander Datema	Toelichting begroting 2019

## Overige activiteiten CR binnen ZGAO

De leden van de CR waren aanwezig bij de volgende activiteiten:

Datum	Activiteit
29 januari	Bespreking Rookbeleid
februari	Betrokkenheid bij opstellen vragen in Questback
6 februari	Coachingsprogramma klinieken
26 maart	Familieavond Palliatieve Zorg In De Open Hof
24 april	Themabijeenkomst over veiligheid / bewegingsvrijheid
15 mei	Herdenkingsbijeenkomst
16 mei	ISO-audit
24 mei	Overleg Publicarea (Cliënten vertegenwoordigen)
4 juni	Familieavond: wel ingepland, helaas niet doorgegaan
11 juni	Bijeenkomst CR en OR van ZGAO
3 oktober	Bespreking met Triodosbank i.v.m. financiering verbouwingen
10 oktober	Themabijeenkomst over het levenseinde in De Open Hof
25 oktober	Overleg Rookbeleid
3 november	Herdenkingsdienst in De Open Hof
13 november	Herdenkingsdienst in het Flevohuis
3 december	Bijeenkomst CR en OR van ZGAO
11 december	Slotevaluatie Publicarea
15 december	Kerstmarkt De Open Hof

## Activiteiten CR buiten ZGAO

De Cliëntenraad onderneemt naast de activiteiten die direct gekoppeld zijn aan ZGAO ook activiteiten die gericht zijn op kennisvergaring van het werkveld in brede zin, het onderhouden van contacten met andere Raden en kwaliteitsborging.

De Cliëntenraad ZGAO is lid van het LOC (Landelijk Overleg Cliëntenraden) Zeggenschap in Zorg.

In 2018 zijn de volgende activiteiten uitgevoerd.

<b>Datum</b>	<b>Activiteit</b>
januari	Leden van de CR hebben in januari een workshop bijgewoond over het leiden van een CR, georganiseerd door het Netwerk Cliëntenraden in de Zorg (NCZ)
januari - augustus	Diverse contacten met Zorggroep Thebe in Brabant, voor informatie over het gebruik van Lable Care door mantelzorgers. Voorafgaand aan het overleg van 22 augustus is door mevrouw Zwaneveld van Lable Care een demonstratie gegeven over de mogelijkheden van Lable Care
21 maart	Overleg Lerend Netwerk; betreft samenwerking zorginstellingen Amsterdam
26 mei	Bijeenkomst LOC
29 mei	Congres Veerkrachtig oud worden, in de Meervaart
6 september	Overleg Zorgkantoor over de zorginkoop
oktober	Rondleiding in de Wasserij die de was voor De Open Hof en het Flevohuis verzorgt, toelichting op de processen
30 oktober	Cursus Medezeggenschap LOC
5 november	Bijeenkomst Platform Amsterdam (CR's van zorginstellingen in Amsterdam)
7 november	Bijeenkomst LOC in Utrecht
17 november	Toelichting WMCZ in Hoorn
23 november	Toelichting WMCZ in Utrecht
10 december	Jaarcongres LOC