



*Samen de
zorg dragen*

Inhoudsopgave

Voorwoord van de voorzitter	2
Inleiding	3
Samenstelling van de cliëntenraad	3
Bijeenkomsten van de cliëntenraad	5
Adviesaanvragen en instemmingsaanvragen.....	5
Andere onderwerpen waaraan de cliëntenraad in 2023 aandacht heeft besteed	7
Communicatie	8
Vooruitblik naar 2024.....	8
Dankwoord	9
Uitnodiging voor feedback en suggesties van de achterban	9
Contact met de cliëntenraad.....	9

Voorwoord van de voorzitter

Was in 2022 de coronapandemie nog een onderwerp dat veel aandacht vroeg, nu kunnen we gelukkig vaststellen dat Corona niet langer het leven van de bewoners, cliënten, klanten en medewerkers beheerst. In 2023 was een belangrijk speerpunt van de CCR de contacten herstellen die behoorlijk onder druk stonden tijdens de pandemie. Van binnen weer naar buiten was ons motto. Erop uit om cliënten, klanten en medewerkers te ontmoeten. Het is fijn om te mogen concluderen dat het de CCR gelukt is weer aanwezig te zijn op de locaties. Cliënten te ontmoeten, nieuwe cliënten te mogen verwelkomen, medewerkers te spreken en het contact met de locatiemanagers te onderhouden. En dat naast het vergader- en commissiewerk waar de CCR-leden ook aan deelnemen. Overall is er weer het gevoel dat we bezig kunnen zijn met de dingen die er nu en op (korte) termijn toe doen.



In dit voorwoord past het daarom ook even stil te staan bij de strategiemiddag die de Raad van Bestuur, Raad van Toezicht, MT, medewerkers van de afdeling Kwaliteit & veiligheid en de OR en de CCR in november van het verslagjaar organiseerden. Fijn om zo samen met elkaar bezig te zijn voor de cliënten en de klanten van Het Bakken. Tot slot een extra woord van dank voor allen die er ook in 2023 alles aan hebben gedaan om er te zijn voor de zorg en het welzijn van cliënten en klanten van Het Bakken!

Inleiding

De centrale cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van de bewoners van Het Baken. Via de centrale cliëntenraad kunnen de bewoners van Het Baken invloed uitoefenen op het beleid van de organisatie. De Raad van Bestuur van Het Baken moet bij het nemen van beslissingen die de bewoners betreffen rekening houden met het advies van de centrale cliëntenraad. De cliëntenraad praat mee over (beleids)zaken en geeft gevraagd en ongevraagd advies en instemming aan de bestuurder.

In dit jaarverslag kunt u lezen aan welke onderwerpen de centrale cliëntenraad in 2023 aandacht heeft besteed.

Samenstelling van de cliëntenraad

Begin 2023 was de cliëntenraad als volgt georganiseerd:

Dagelijks bestuur:

- Kees van Heuveln, voorzitter
- Chris van Tilborg, secretaris
- Marsha van Loo, ambtelijk secretaris

Alle locaties hadden een eigen lid van de cliëntenraad:

Voor De Hoenwaard in Hattem: Anneke Stelwagen

Voor De Hullen in Oldebroek: Chris van Tilborg

Voor De Voord in Elburg: Tom Lebrechthausen en Henriët Huenestein

Voor Seewende in Nunspeet: Bea ten Harkel en Bertien Verzijl

In de loop van 2023 hebben er zich in de formatie van de cliëntenraad de volgende mutaties voorgedaan:

- In 2023 namen we afscheid van Henriët Huenestein (De Voord) en Bea ten Harkel (Seewende).
- Ook werd afscheid genomen van Marsha van Loo, lid dagelijks bestuur en ambtelijk secretaris van de raad. Zij is opgevolgd door Anneke Oskam.
- Nieuw lid van de raad is Brenda Timmerman. Zij is actief voor Hoenwaard in Hattem.

Samenstelling huidige organisatie cliëntenraad:

Voor De Hoenwaard in Hattem: Anneke Stelwagen en Brenda Timmerman

Voor De Hullen in Oldebroek: Chris van Tilborg

Voor De Voord in Elburg: Tom Lebrechthausen

Voor Seewende in Nunspeet: Bertien Verzijl

Contactpersonen cliëntenraad:

Een landelijke trend is dat cliënten zelf of hun mantelzorgers steeds minder vaak lid zijn van een cliëntenraad. De vergaderingen en de hoeveelheid informatie blijkt voor hen een onoverkomelijke hindernis om cliëntenraadslid te worden.

Voor een aantal locaties van Het Baken is een contactpersoon van de cliëntenraad aangesteld:

Voor De Hullen in Oldebroek: Marianne Ordelman en Joke van Rijssel

Voor De Voord in Elburg: Ruud de Matter

Voor Seewende in Nunspeet: Conny de Bree

De contactpersonen zijn als het ware de ogen en oren van de raad. Zij hebben contact met de bewoners en horen van hen de wensen en behoeften. Zij bezoeken niet de vergaderingen en krijgen niet alle informatie.

Het doel van de Wmcz 2018 is dat de kwaliteit van besturen/beleid/besluiten verbetert vanuit het cliëntenperspectief. De cliënt centraal stellen. Dit impliceert dat cliëntenraden steeds meer invloed hebben op bepaald beleid en op bepaalde besluiten, vanuit hun eigen unieke perspectief. Het gevolg hiervan is dat de hoeveelheid informatie en communicatie steeds meer toeneemt. Door al deze ontwikkelingen in de zorg en alle onderwerpen die speelden (en nog steeds spelen) binnen Het Baken werd het snel duidelijk dat er behoefte was voor uitbreiding van de cliëntenraad.

Effectiever en efficiënter

Door het werk binnen de cliëntenraad nog beter te verdelen was het voor cliëntenraad in 2023 toch mogelijk een goed beeld te geven aan de cliënten en hun naasten over de activiteiten van de raad. In 2023 was het ook mogelijk om gericht de wensen en behoeften van cliënten te inventariseren en deze te bespreken met de bestuurder van Het Baken. Deze manier van werken gaf beide partijen veel meer voldoening omdat de tijd en de energie die in het werk gestoken wordt, gericht was op invloed en resultaat. De bestuurder wist op deze manier beter waar hij aan toe was en wat de cliëntenraad wilde en kon.

Bijeenkomsten van de cliëntenraad

- De cliëntenraad heeft het afgelopen jaar 10 keer een vergadering met de bestuurder en de senioradviseur Kwaliteit & Veiligheid gehad.
- Een afvaardiging van de cliëntenraad heeft deelgenomen aan de dialoogsessie nieuwbouw De Voord.
- Een afvaardiging van de cliëntenraad heeft de bijeenkomst Informele Zorg “Samen zorgen, nu en morgen” bijgewoond.
- Een afvaardiging van de cliëntenraad heeft de strategiebijeenkomst t.b.v. het opstellen van het jaarplan 2024 bijgewoond.
- De cliëntenraad heeft een strategiemiddag bijgewoond waarin het thema kwaliteit centraal stond. De Raad van Toezicht was ook bij deze bijeenkomst aanwezig.
- De cliëntenraad heeft zich voorgenomen om jaarlijks te werken aan de eigen kwaliteit. Zo is In 2023 onder leiding van een externe kritisch gekeken naar onze werkzaamheden. Wat gaat er goed, waar zien we nog verbeterruimte.

Adviesaanvragen en instemmingsaanvragen

Sinds 2023 zijn er afspraken met de bestuurder wanneer de cliëntenraad wordt geïnformeerd over een mogelijk project. Door in het beginstadium betrokken te zijn bij zaken die de cliënten aangaan is er meer tijd voor overleg en kunnen de cliëntenraadsleden zich beter in het onderwerp inlezen. Hierdoor is de medezeggenschap vergroot en krijgt Het Baken in een vroeg stadium vanuit het perspectief van de cliënt al op- en aanmerkingen.

Een aantal zaken vallen formeel onder de instemmings- en adviesaanvragen.

De cliëntenraad heeft in 2023 over onderstaande onderwerpen instemming of advies verleend:

- Cliëntervaringsonderzoek 2022 en Zorgkaart Nederland
- Benoeming manager BAC/GRZ
Bij het Behandel- & Adviescentrum (BAC) werken specialisten ouderengeneeskunde, fysiotherapeuten, ergotherapeuten, logopedisten, diëtisten en psychologen. De behandelaren zijn er voor bewoners van de woonzorgcentra van Het Baken.
- Visie op zorgtechnologie
- Mini verbouwing De Hullen

- Jaarverantwoording 2022
- Beleid “Open deuren”
- Visie op informele zorg
- Analyse onvrijwillige zorg
- Beleid leven in vrijheid wet zorg en dwang
- Reglement Signalis
- Profiel nieuw lid Raad van Toezicht
- Benoeming lid Raad van Toezicht
- Vernieuwde menucyclus
- Benoeming ambtelijk secretaris
- Verlenging arbeidsovereenkomst bestuurder
- Begroting 2024
- Aanbesteding en nieuw contract wasserij 2024

Op zich een indrukwekkende lijst waaruit blijkt dat de cliëntenraad wel degelijk een belangrijke rol kan spelen als het om het wel en wee van de bewoners gaat. Deze belangenbehartiging heeft echter alleen een reële kans van slagen als de relatie met het bestuur van Het Bakken gebaseerd is op de bereidheid om in alle openheid en pro-actief (dus bijtijds!) met elkaar te overleggen. Dat betekent dat het bestuur de cliëntenraad ruimschoots van tevoren informeert over mogelijke beleidsvoornemens en de cliëntenraad daar dan ook daadwerkelijk in betreft.

Om het niet alleen bij mooie woorden te laten en als concreet voorbeeld om duidelijk te maken wat we bedoelen, volgt hieronder een korte beschrijving van het prima verlopen proces rond de aanbesteding en de contractering van de wasserij:

Het Bakken is bij dit aanbestedingstraject begeleid door Intrakoop en de cliëntenraad is vanaf begin tot eind actief bij dit hele proces betrokken geweest. Wij hebben input geleverd bij het programma van eisen en dan vooral op het gebied van de was van de kleding van de bewoners. Leden van de cliëntenraad hebben de presentaties bijgewoond van de 3 wasserijen die gekandidateerd waren en zijn ook volwaardig betrokken bij de uiteindelijke keuze. Deze constructieve uitwisseling tussen Het Bakken en de cliëntenraad heeft geleid tot een gefundeerde besluitvorming met een bewonersvriendelijk resultaat waar wij volledig achterstaan: een kleinschalig (lang leve de menselijke maat!) familiebedrijf dat met grote zorgvuldigheid en passie voor de kwaliteit van het wasproces garant staat.

Andere onderwerpen waaraan de cliëntenraad in 2023 aandacht heeft besteed

- **Nieuwbouw De Voord**

De cliëntenraad is vanaf het begin betrokken bij de nieuwbouw van De Voord.

In verschillende werkgroepen is hard gewerkt om een programma van eisen op te stellen. Soms zijn er door de inzet van de cliëntenraad wijzigingen in het programma van eisen doorgevoerd, zoals bijvoorbeeld dat de bewonersappartementen op de begane grond grenzend aan de groenvoorziening allemaal een eigen achterdeur naar buiten krijgen.

Verder heeft de cliëntenraad samen met Het Baken voor de nieuwbouw een Sociaal plan opgesteld. Dit plan regelt de communicatie met de bewoners en hun naasten, bespreekt maatregelen om de overlast voor bewoners te verminderen en bevat een verhuisplan.

De instemmingsaanvraag wordt begin 2024 afgerond.

- Informele zorg (welke rol willen, kunnen en mogen verwanten vervullen in de zorg voor hun naaste? Een lid van de cliëntenraad participeert in de projectgroep).
- Herstructurering van het management
- Bewonersbijdrage
- Toevoeging op zorgverleningsovereenkomst (dat de partner van een overleden bewoner bij Het Baken mag blijven wonen).
- Strategisch jaarplan 2024
- Wet Zorg en Dwang, onvrijwillige zorg, toegang
- Indicatoren kwaliteitskader

Communicatie

Bij de cliëntenraad staat het contact met de cliënt centraal. Een belangrijke doelstelling van de raad is het intensiveren van het contact tussen de raad en de cliënten.

In 2023 heeft de cliëntenraad toestemming gekregen om nieuwe bewoners te bezoeken.

Verder is de cliëntenraad aanwezig bij familiebijeenkomsten.

Maandelijks wordt door de cliëntenraad een nieuwsbrief uitgebracht met informatie over de onderwerpen waar door de cliëntenraad aandacht aan is besteed en er is een landingspagina op de website van Het Bakken waar informatie over de cliëntenraad te vinden is.

De cliëntenraad heeft twee persberichten verstuurd, één over het beleidsplan 2023 en één over de ondertekening van de nieuwe medezeggenschapsregeling tussen Het Bakken en de centrale cliëntenraad die in 2023 ingevoerd is. Deze overeenkomst regelt op welke wijze de medezeggenschap voor cliënten en/of hun wettelijke vertegenwoordigers bij Het Bakken is georganiseerd met als doelstelling de belangen van de cliënten nog beter te behartigen en de betrokkenheid en inspraak van cliënten nog meer centraal te stellen.

De lokale media hebben aan deze onderwerpen aandacht besteed.

Voor het eerst heeft de cliëntenraad een eigen informatiebrochure. Gedurende de zomer is deze brochure onder de bewoners verspreid. Vanaf dat moment is de brochure ook een vast onderdeel van het introductiepakket dat elke nieuwe bewoner krijgt.

vooruitblik naar 2024

Onderwerpen waaraan de cliëntenraad in 2024 o.a. aandacht wil besteden zijn:

- Regionale samenwerking
- Informele zorg (welke rol willen, kunnen en mogen verwanten vervullen in de zorg voor hun naaste?)
- Extramurale zorg
- Open deurenbeleid
- Zorgtechnologie
- Nieuwbouw De Voord

Dankwoord

De cliëntenraad bedankt medewerkers en andere samenwerkingspartners voor de samenwerking en inzet in het afgelopen jaar.

Uitnodiging voor feedback en suggesties van de achterban

Om zo goed mogelijk te kunnen adviseren namens de bewoners, komen wij graag in contact met verwanten van bewoners van Het Baken, om daarmee een bijdrage te kunnen leveren aan de gezamenlijke belangen van alle bewoners. Dit hoeft niet veel tijd te kosten. U bepaalt zelf hoe vaak en wanneer u tijd heeft om ons bij te praten over hoe u en uw dierbare de zorgverlening ervaren.

U kunt een mail sturen naar clienraad@zorgverlening-hetbaken.nl of bellen via telefoonnummer 088-2581627.

Contact met de cliëntenraad

U kunt zich (aan)melden voor meer informatie of voor een nadere kennismaking via clienraad@zorgverlening-hetbaken.nl of bellen via telefoonnummer 088-2581627.

Wij zijn er voor de client

Wij zijn er voor de cliënt